

4	Subsidios	a) por tercera edad. b) por discapacidad. c) tarifa dignidad. d) Subsidio por conexión eficiente. e) Subsidio cruzado.	1. Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, deben solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIA-C o cualquier punto de atención al cliente. Para el resto de subsidios, su aplicación es automática conforme al consumo. b) Por discapacidad Requisitos: Formulario de solicitud Carné emitido por el Ministerio de Salud Pública (a partir del 30% de porcentaje de discapacidad 50% descuento del consumo de energía eléctrica y valor de comercialización, no incluye terceros). El consumidor, únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad y por discapacidad, el cual la Empresa determinará automáticamente, el de mejor descuento.	1. Generación de solicitud de descuento en planilla. 2. Aplicación inmediata a partir de la emisión de la próxima factura de consumo de energía eléctrica.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellon: 8900 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Instantáneo	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Añahuipa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto NP1 tff: general 032998600, 136	Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial.	si	NO APLICA	NO APLICA	357	1.296	100%
5	Servicio eventual	Son instalaciones directas sin medidor. Podrán ser concedidos para satisfacer requerimientos eléctricos hasta 6 meses.	Oficio dirigido a la Empresa, especificando el tipo de servicio que requiere (monofásico, bifásico o trifásico), ubicación y tiempo. Autorización municipal si se trata de locales para ferias o fiestas.	Una vez presentada la solicitud, se realiza la inspección in situ y se determina la carga y material a utilizar en calidad de alfiler, se elabora el presupuesto respectivo y una vez cancelado dicho valor, se procede con la instalación. Consumidor debe proveer cable	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellon: 8900 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	US\$ 30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la potencia instalada.	48 horas	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Añahuipa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto NP1 tff: general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	221	785	100%
6	Suspensión definitiva del servicio	Consiste en la suspensión definitiva del servicio de energía eléctrica solicitada por el consumidor, para lo cual la Empresa está en la obligación de devolver el depósito en garantía.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIA-C o cualquier punto de atención al cliente. 1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cédula de ciudadanía y papelera de votación del titular del suministro.	Una vez que la Empresa procede con el retiro del sistema de medida y reintegro del mismo a las bodegas de la Empresa, se procede con la solicitud de devolución de valores por concepto de depósito en garantía	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellon: 8900 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Instantáneo	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Añahuipa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto NP1 tff: general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	66	232	100%
7	Cambio de postes, mala calidad del servicio, realicación o retro de redes	Si la Empresa o el consumidor constata que el o los postes y/o redes de distribución no brindan la suficiente seguridad en razón de que se encuentra en mal estado o por fuerza mayor necesitan ser reubicados.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIA-C o cualquier punto de atención al cliente.	Ninguno	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellon: 8900 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Depende de la inspección		Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Añahuipa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto NP1 tff: general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	40	96	15%
8	Reconocimiento de indemnizaciones	Los consumidores cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causas imputables a la Distribuidora, este último tiene la obligación de reconocer los daños incurridos por reparación de los equipos y/o aparatos electrónicos.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIA-C o cualquier punto de atención al cliente. Oficializar el requerimiento a la Empresa. Copias de sus respectivos títulos de propiedad, factura de los mismos y/o declaración juramentada con la cual demuestra propiedad sobre los equipos afectados.	La Empresa realiza una inspección para la verificación de los artefactos dañados, paralelamente solicita un informe al departamento de Distribución, y en el caso que la EEASA tuviere responsabilidad, se procede con la indemnización. Es preciso señalar, que la reparación de los equipos se los realiza previa autorización de la Distribuidora.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellon: 8900 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 001/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Añahuipa, Agencia Sucursal Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto NP1 tff: general 032998600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellón, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	0	7	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)											No aplica						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											(31/10/2019)						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):											ING. FABIAN ABRIL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):											SECCIONES DE CLIENTES Y PROCESAMIENTO Y FACTURACIÓN						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											fabian@eeasa.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(03) 299-8650, 136						