

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio
1	Formato de solicitud de acceso a la información pública	Requerimiento para solicitar información pública	1. Presentación de documentación en Presidencia Ejecutiva edificio matriz o Agencias: Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quera, Puyo, Tena y Palora.	1. Presentación del documento	1. Recepción del documento. 2. Derivación de la solicitud al área correspondiente. 3. Informe de la respectiva área. 4. Entregue de información solicitada.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 004/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quera, Puyo, Palora y Tena
2	Nuevo servicio	Requerimiento para la provisión del servicio de energía eléctrica	1. Presentación de documentación en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC del edificio matriz o Agencias: Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quera, Puyo, Tena y Palora. 2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo.	1. Solicitud para un nuevo. 2. Escritura legítimamente sujeta o carta de pago del impuesto predial. 3. Cálculo de ciudadanía y papelería de votación. 4. Tránsito el código único eléctrico nacional CUEN de la vivienda más cercana (Inf. de ubicación). 5. Solo para servicios del sector residencial, se requiere la adjudicación del circuito eléctrico interno a 220 voltios. Para el caso de arrendatarios: 6. Presentación de autorización del dueño del bien inmueble. 7. Contrato de arrendamiento.	1. Generación de la solicitud de inspección para nuevo servicio. 2. Jefe de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones e efectuarse de acuerdo al calendario establecido por sector. 3. El inspector se dirige al sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, procesa la inspección y materiales a utilizar para la prestación del servicio de energía eléctrica. 4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector en el día, materiales, equipamiento de estaciones de red con estructura, distancias, CUEN adjuntas, número de poste, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cobre el respectivo presupuesto.	Pillaro: 08:00 a 16:00 (martes a sábado)	Si se encuentra en bajo voltaje dentro de la zona de servicio de 200 metros desde un transformador de distribución existente y con carga declarado menor o igual a 120KW Residencial: zona urbana US\$ 50 y zona rural: US\$ 85 a 120W Comercial: zona urbana US\$ 78,80 y zona rural US\$ 70. Para el resto de tarifas, depende de la potencia instalada consignada en la inspección y/o censo o proyecto eléctrico. Aquellos solicitantes, cuyo suministro en bajo voltaje se encuentre a un medidor superior a 200 metros desde un transformador de distribución existente, serán responsables de los costos de extensión de red. Aquellos nuevos servicios en <b>medio y bajo voltaje</b> , serán responsables los solicitantes de asumir el financiamiento de todas las obras involucradas.	A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana 4 días hábiles y en la zona rural 6 días hábiles, y para a casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN No. 005/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quera, Puyo, Palora y Tena
3	Modificación de servicio existente	Cambio de sitio, cambio de domicilio, recificación de acometida, cambio de medidor.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC cualquier punto de atención al cliente.	1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cálculo de ciudadanía y papelería de votación. 3. Escritura legítimamente sujeta o carta de pago de impuesto predial (para cambio de domicilio). 4. Tránsito el código único eléctrico nacional CUEN de la vivienda más cercana (Inf. de ubicación). 5. Contrato de arrendamiento y autorización del propietario del bien inmueble (en caso de ser arrendatario)	1. Generación de la solicitud de inspección para nuevo servicio. 2. Jefe del Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones e efectuarse de acuerdo al calendario establecido por sector. 3. El inspector se dirige al sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, procesa la inspección y materiales a utilizar para el servicio existente. 4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector en el día, materiales, equipamiento de estaciones de red con estructura, distancias, CUEN adjuntas, número de poste, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cobre el respectivo presupuesto.	Palora y Quera: 08:00 a 13:00 (martes a viernes y domingo)	Cambio de medidor a 220 voltios para el sector residencial sin costo a excepción del cambio de domicilio, cambio de sitio US\$ 55.	A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana 4 días hábiles y en la zona rural 6 días hábiles, y para a casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN No. 005/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quera, Puyo, Palora y Tena

4	Subsidios a) Subsidio por tercera edad b) Subsidio por discapacidad c) Subsidio tarifa dignidad d) Subsidio por conexión a red 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, CIAC, cualquier punto de atención al cliente. Para el resto de subsidios, su aplicación es automática conforme al consumo.  2. Para discapacidad Requisito: Formulario de solicitud Carnet emitido por el Ministerio de Salud Pública (a partir del 10% de porcentaje de discapacidad 20% documento 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 otorgará automáticamente, si se cumple el documento.  3. Subsidio tarifa dignidad, se aplica a quienes registren consumo hasta 120kWh y cuya frecuencia mínima de consumo sea de 6 meses en un año, incluye el mes corriente, no se reconoce a 0 kWh (Ref. Resolución No. ARCONEL 098/13)	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) Palmira: 08:00 a 15:30 (martes a sábado) Pasto y Quevedo: 08:00 a 15:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales	Ambato, Palmira, Palmira, Pasto, Baños, Quevedo, Puyo, Palora y Tena	
5	Servicio eventual Son instalaciones directas en medidor. Pueden ser convalidados para satisfacer requerimientos eléctricos hasta 6 meses.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	Oficio dirigido a la Empresa, especificando el tipo de servicio que requiere (monofásico, bifásico y trifásico), ubicación y tiempo. Autorización municipal si se trata de locales para ferias o Parques.	Una vez presentada la solicitud, se realiza la inspección in situ y se determina la carga y material a utilizar en calidad de alquilar, se cubren el presupuesto respectivo y una vez convalidado dicho valor, se procede con la instalación. Consumidor debe proveer cable para conexión.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Palmira: 08:00 a 15:30 (martes a sábado) Pasto y Quevedo: 08:00 a 15:30 (martes a viernes y domingo)	25\$ 30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la potencia instalada.	48 horas	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Palmira, Palmira, Pasto, Baños, Quevedo, Puyo, Palora y Tena
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, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cédula de ciudadanía y papelería de votación del titular del suministro.	Una vez que la Empresa procede con el retiro del sistema de medido y entrega del mismo a la bodega 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) Palmira: 08:00 a 15:30 (martes a sábado) Pasto y Quevedo: 08:00 a 15:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Palmira, Palmira, Pasto, Baños, Quevedo, Puyo, Palora y Tena
7	Cambio de postes, mala calidad del servicio, reubicación o mejora de redes. Si la Empresa o el consumidor considera que el sistema de redes de distribución no brinda la suficiente seguridad en razón de que se encuentra en mal estado o por fuerza mayor, necesitan ser reubicadas.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	Ninguno	La Empresa registra el requerimiento a través del SISOI, y asigna planes de trabajo a DISTRIBUCIÓN para inspección y posterior ejecución.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Palmira: 08:00 a 15:30 (martes a sábado) Pasto y Quevedo: 08:00 a 15:30 (martes a viernes y domingo)	Depende de la inspección	A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana 4 días hábiles y en la zona rural 6 días hábiles, y para casos especiales son los definidos en la REGULAÇÃO No. 002/12	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Palmira, Palmira, Pasto, Baños, Quevedo, Puyo, Palora y Tena
8	Reconocimiento de indemnizaciones Los consumidores cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causas imputables a la Distribuidora, desde el último saneamiento de la obligación de reconocer los daños incurridos por reparación de los equipos y/o aparatos eléctricos.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC 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 demuestre 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 EASA tuviera responsabilidad, se procede con la indemnización. Es preciso señalar, que la reparación de los equipos se lo realiza previa autorización de la Distribución.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Palmira: 08:00 a 15:30 (martes a sábado) Pasto y Quevedo: 08:00 a 15:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Los definidos en la REGULAÇÃO No. 002/12	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Palmira, Palmira, Pasto, Baños, Quevedo, Puyo, Palora y Tena
<b>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</b>									
<b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>									
<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>									
<b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN, LITERAL a):</b>									
<b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):</b>									
<b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>									
<b>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>									

os y cumplir sus obligaciones							
os y cumplir sus obligaciones							
Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
Planta baja del edificio principal de la EEASA. 12 de noviembre y Espino, Agencia Quere. 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo. 27 de febrero y Alafalpa, Agencia Sucursal Palota, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto Nº1 tlf: general (0229)8605, 198	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Embato.	SI	<a href="#">FORMULARIO SOLICITUD DE ACCESO</a>	<a href="#">NO APLICA</a>			
Planta baja del edificio principal de la EEASA. 12 de noviembre y Espino, Agencia Quere. 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo. 27 de febrero y Alafalpa, Agencia Sucursal Palota, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto Nº1 tlf: general (0229)8605, 198	Pillara, Pelileo, Patate, Baños, Quara, Puyo, Palta y Yana	SI	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	1,104	2,779	93%
Planta baja del edificio principal de la EEASA. 12 de noviembre y Espino, Agencia Quere. 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo. 27 de febrero y Alafalpa, Agencia Sucursal Palota, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto Nº1 tlf: general (0229)8605, 198	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Embato, Pillara, Pelileo, Patate, Baños, Quara, Puyo, Palta y Yana	SI	<a href="#">NO APLICA</a>	<a href="#">NO APLICA</a>	4,314	9,777	100%

<p>Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espeso, Agencia Cuatro 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alacualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barrio Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 - tlf general (032998600, 136</p>	<p>Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial.</p>	<p>si</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>364</p>	<p>998</p>	<p>100%</p>
<p>Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espeso, Agencia Cuatro 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alacualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barrio Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 - tlf general (032998600, 136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena</p>	<p>si</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>114</p>	<p>465</p>	<p>100%</p>
<p>Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espeso, Agencia Cuatro 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alacualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barrio Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 - tlf general (032998600, 136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena</p>	<p>si</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>64</p>	<p>174</p>	<p>100%</p>
<p>Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espeso, Agencia Cuatro 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alacualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barrio Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 - tlf general (032998600, 136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena</p>	<p>si</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>31</p>	<p>95</p>	<p>16%</p>
<p>Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espeso, Agencia Cuatro 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alacualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barrio Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 - tlf general (032998600, 136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pallao, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena</p>	<p>si</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>3</p>	<p>100%</p>	
<p><b>No aplica</b></p>							
<p>(032998600)</p>							
<p>REVISIONAL</p>							
<p>ING. FABIAN ABAIL</p>							
<p>SECCIONES DE CUENTES Y PROCESAMIENTO Y FACTURACION</p>							
<p>Medioambiente</p>							
<p>(03 299-8600, 136</p>							