

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 y cumplir sus obligaciones

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)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio y dependencia que ofrece el servicio (link para dirigirse 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, punto de información, correo electrónico, chat en linea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)
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, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora.	1. Presentación del documento 2. Descripción de la solicitud al área correspondiente. 3. Informe de la respectiva área. 4. Entrega de la información solicitada.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes)	Sin costo	Los definidos en la REGULACION No. 004/02	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEAS, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Revere, Securoral Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahualpa,Agencia Securoral Palora, Av. Mariano Suárez Santiago, barrio Palora, Tena, 10 de Noviembre y Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°2 – of. general 032998600 336	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato,	Sí	Formato Solicitud de acceso a la información pública	NO APlica	
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, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora. 2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo. Para el caso de arrendatarios: 6. Presentación de autorización del dueño del bien 7. Contrato de arrendamiento.	5. Solicitud para un nuevo. 6. Escritura legítimamente inscrita o carta de pago del impuesto predial. 7. Escritura legítimamente inscrita o carta de pago del impuesto predial. 1. Generación de la solicitud de inspección para nuevo servicio. 2. Oficina de Grupos de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuar de acuerdo al calendario establecido por el Oficina de Grupos de Inspectores. 3. El inspector de dirección del sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, proceda la inspección y materiales a utilizar para la dotación del servicio de energía eléctrica. 4. Oficina de Grupos de Inspectores, verifica la información procedida por el inspector de dirección del sitio asignado, proceda con la extensión de red con estructuras, distancias, Cuen ajustadas, número de poste, etc, y aprueba dando paso al CIAC para que cubra el respectivo presupuesto. Para el caso de arrendatarios: 6. Presentación de autorización del dueño del bien 7. Contrato de arrendamiento.	Pelele: 08:00 a 18:00 (martes a sábado)	Si se encuentra en bajo voltaje dentro de la zona de servicio a 200 metros desde un transformador de distribución existente, se procede a la instalación de un transformador de potencia igual a 12kW. Residencial: zona urbana y zona rural: U\$S 10,83 Comercial: zona urbana U\$S 78,00 y zona rural U\$S 70,00 Para el resto de la tarifa, depende de la zona rural la potencia instalada considerada en la instalación y/o cero o cinco por ciento del presupuesto. Aquellos solicitantes, cuya comunitario en bajo voltaje se encuentra dentro de la zona de servicio de una estación de transformador de distribución existente, serán responsables de los costos de extensión de red. Algunos casos de extensión de red con estructuras, distancias, Cuen ajustadas, número de poste, etc, y aprueba dando paso al CIAC para que cubra el respectivo presupuesto.	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 con los regulaciones No. 005/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEAS, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Revere, Securoral Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahualpa,Agencia Securoral Palora, Av. Mariano Suárez Santiago, barrio Palora, Tena, 10 de Noviembre y Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°2 – of. general 032998600 336	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Sí	NO APlica	NO APlica	
3	Modificación de servicio existente	Cambio de sitio, cambio de domicilio, rectificación de domicilio, cambio de medidor.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.	1. Re registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cédula de ciudadanía y copia de votación. 3. Escritura legítimamente inscrita o carta de pago de impuesto predial para cambio de domicilio. 4. Generación de la solicitud de inspección para nueva servicio. 5. Oficina de Grupos de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuar de acuerdo al calendario establecido por el Oficina de Grupos de Inspectores. 6. El inspector de dirección del sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, proceda la inspección y materiales a utilizar para la dotación del servicio de energía eléctrica. 7. Oficina de Grupos de Inspectores, verifica la información procedida por el inspector de dirección del sitio asignado, proceda con la extensión de red con estructuras, distancias, Cuen ajustadas, número de poste, etc, y aprueba dando paso al CIAC para que cubra el respectivo presupuesto.	Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Cambio de medidor a 200 voltios para el sector residencial sin costo a expensas del cambio de domicilio, cambio de visto U\$S 35.	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 con los regulaciones No. 005/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEAS, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Revere, Securoral Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahualpa,Agencia Securoral Palora, Av. Mariano Suárez Santiago, barrio Palora, Tena, 10 de Noviembre y Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°2 – of. general 032998600 336	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Sí	NO APlica	NO APlica	

4	Subsidios	<ul style="list-style-type: none"> a) Subsidio por tercera edad. b) Subsidio por discapacidad. c) Subsidio por dignidad. d) Subsidio por cocina eléctrica. e) Subsidio cruzado. 	<p>1. Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, deben solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC o cualquier punto de atención al cliente. Puede ser vía telefónica o vía automática conforme al consumo.</p> <p>2) Por discapacidad</p> <p>Formulario de solicitud</p> <p>Carnet emitido por el Ministerio de Salud Pública (a partir de la fecha de nacimiento) o por discapacidad 50% descuento de consumo de energía eléctrica y valor de comercialización, no incluye terceros).</p> <p>El consumidor, únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad y por discapacidad, al cual la Empresa le corresponde el 50% descuento de su consumo.</p> <p>3) Subsidio por dignidad: se aplica a quienes registran consumos hasta 120kWh y cuya frecuencia mínima de consumo es de 6 meses en un año, incluye el més corriente, se le recompensa a D MM (Rut). Resolución No. ARCOMEL.</p>	<p>2. Generación de solicitud de descuento en planta.</p> <p>3. Aplicación inmediata a partir de la emisión de la próxima factura de consumo de energía eléctrica.</p>	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelluh: 08:00 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales y Tuna	Planta base del edificio principal de la EEEA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sectorial Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa,Agencia Sectorial Palora, Av. Mariana Santiago, Sectorial Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 of. general 032998600 136	para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial.	si	NO APlica	NO APlica	
5	Servicio eventual	Sen instalaciones directas sin medidor. Podrán ser concedidos para satisfacer necesidades eléctricas hasta 6 meses.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC o cualquier punto de atención al cliente.	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 en sitio y se determina la carga y material a utilizar en calidad de alquiler, se elabora el presupuesto respectivo y una vez cancelado dicho valor, se procede a la instalación. Consumidor deberá proveer cable para conectar.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelluh: 08:00 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	105.30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la potencia instalada.	48 horas	Personas naturales y Tuna	Planta base del edificio principal de la EEEA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sectorial Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa,Agencia Sectorial Palora, Av. Mariana Santiago, Sectorial Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 of. general 032998600 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Patate, Balios, Quero, Puyo, Palora y Tuna	si	NO APlica	NO APlica
6	Suspensión definitiva del servicio	Conocer en la suspensión definitiva del servicio de energía eléctrica solicitada por la propia demanda del cliente. La Empresa está en la obligación de devolver el depósito en garantía.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC o cualquier punto de atención al cliente.	2. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del titular del suministro.	Una vez que la Empresa procede con el retiro del sistema de medida y renglón 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) Pelluh: 08:00 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales y Tuna	Planta base del edificio principal de la EEEA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sectorial Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa,Agencia Sectorial Palora, Av. Mariana Santiago, Sectorial Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 of. general 032998600 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Patate, Balios, Quero, Puyo, Palora y Tuna	si	NO APlica	NO APlica
7	Cambio de redes, mala calidad del servicio, indicación o retiro de redes	Si la Empresa o el consumidor constata que a él o los demás usuarios de la red de distribución les brinda la suficiente seguridad en razón de que se encuentra en riesgo la vida y la salud de la fuerza mayor necesitan ser retiradas.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC o cualquier punto de atención al cliente.	Ninguno	La Empresa registra el requerimiento a través del SISODI y asigna orden de trabajo a DISTRIBUCIÓN para inspección y posterior ejecución	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelluh: 08:00 a 16:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingo)	Dispone de la inspección	A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona rural y urbana, en las zonas habiles y en la zona rural & urbana, para casos específicos de los definidos en la REGULACIÓN Nro. 136	Personas naturales y Tuna	Planta base del edificio principal de la EEEA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sectorial Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa,Agencia Sectorial Palora, Av. Mariana Santiago, Sectorial Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 of. general 032998600 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Patate, Balios, Quero, Puyo, Palora y Tuna	si	NO APlica	NO APlica
8	Recomendación de indemnizaciones	Los consumidores cuyos artefactos eléctricos y/o electrónicos hayan sufrido daños o averías que no correspondan a la Distribuidora, ésta ultime la obligación de repararlos y/o indemnizarlos por reparación de los equipos y/o aparatos eléctricos.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC o cualquier punto de atención al cliente.	Oficializar el requerimiento a la Empresa. Copia de sus respectivos tipos de identidad, facturas de compra de los electrodomésticos y/o aparatos que se demanda propiedad sobre los equipos afectados.	La Empresa realiza una inspección para la verificación de los artefactos dañados, paralelamente solicita un informe al departamento de Mantenimiento, y en el caso que la EEEA avale la reparación de los equipos, para proceder con la reparación, se le informa al cliente que la reparación de los equipos se les realiza previa autorización de la Distribuidora.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelluh: 08:00 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 Nro. 030/13	Personas naturales y Tuna	Planta base del edificio principal de la EEEA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Recreo, Sectorial Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa,Agencia Sectorial Palora, Av. Mariana Santiago, Sectorial Mayor Tena Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 of. general 032998600 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Patate, Balios, Quero, Puyo, Palora y Tuna	si	NO APlica	NO APlica
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)														
No aplica														
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
(30/11/2020)														
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
MENSUAL														
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d)														
ING. FABIAN ABRI														
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL d):														
SECCIONES DE CUENTAS Y PROCESAMIENTO Y FACTURACIÓN														
http://www.eesa.com.ec														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
(03) 299-8600, 136														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														

Indicador de acceso y satisfacción al servicio		
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
0	0	0%
334	334	95%
1,137	1,137	100%

189	189	100%
55	55	100%
14	14	100%
15	15	20%
1	1	100%