



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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).   | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se deberán listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)   | Procedimiento interno que sigue el servicio  | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)   | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)  | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center). | Servicio Automatizado (S/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 |
|-----|---|--|--|---|--|---|--|--|---|---|--|--|------------------------------|--|--|--|--|--|
| 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   | 1. Recepción del documento.<br>2. Direccionamiento de la solicitud al área correspondiente.<br>3. Informe de la respectiva área.<br>4. Entrega de información solicitada.  | 08:00 a 18:00 (lunes a viernes)   | Sin costo  | Los definidos en la REGULACIÓN No. 004/03  | Personas naturales y jurídicas  | Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Cuero 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atrihualba, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto W11 Tlf. general 032998600, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato.   | SI                           | <a href="#">LINK PARA SOLICITAR DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</a> | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 0  | 0  | 0%   |
| 2   | Nuevo servicio  | Requerimiento para la provisión del servicio de energía eléctrica.                 | 1. Presentación de documentación en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC del edificio matriz o Agencias: Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora.<br>2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo. | 1. Solicitud para un nuevo.<br>2. Escritura legalmente inscrita o carta de pago del impuesto predial.<br>3. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación.<br>4. Facilitar el código único electrónico nacional CIUEN de la vivienda más cercana (Ref. de abastecido).<br>5. Solo para servicios del sector residencial, se requiere la abastecido del circuito eléctrico interno a 220 voltios.<br>Para el caso de arrendatarios:<br>6. Presentación de autorización del dueño del bien inmueble.<br>7. Contrato de arrendamiento. | 1. Generación de la solicitud de inspección para nuevo servicio.<br>2. Jefe de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuarse de acuerdo al calendario establecido por sector.<br>3. El inspector se dirige al sitio asignado, realiza el levantamiento de datos de campo, procesa la inspección y materiales a utilizar para la dotación del servicio de energía eléctrica.<br>4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, se dicta, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CIUEN adjuntas, número de poste, etc. y aprueba dando paso al CAC para que cobre el respectivo presupuesto. | Pelileo: 8:00 a 16:30 (martes a sábados)                                      | Si se encuentra en bajo voltaje dentro de la zona de servicio de 200 metros desde un transformador de distribución existente y con carga declarada menor o igual a 12kW:<br>Residencial: zona urbana US\$ 79,80 y zona rural US\$ 51,85<br>Comercial: zona urbana US\$ 79,80 y zona rural US\$ 95.<br>Para el resto de tarifas, depende de la potencia instalada consignada en la inspección y/o censo o proyecto eléctrico.<br>Aquellos solicitantes, cuya sumisión en bajo voltaje se encuentre a un radio superior a 200 metros, desde un transformador de distribución existente, serán responsables de los costos de extensión de red.<br>Aquellos nuevos servicios en media y bajo voltaje, 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 casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN No. 005/17 | Personas naturales y jurídicas  | Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Cuero 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atrihualba, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto W11 Tlf. general 032998600, 136 | Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena  | SI                           | <a href="#">NO APLICA</a>  | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 1.037  | 3.016  | 95%  |
| 3   | Modificación de servicio existente                      | Cambio de sitio, cambio de domicilio, rectificación de acomodo, cambio de medidor. | 1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC o cualquier punto de atención al cliente.<br>2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo.  | 1. No registrar deudas pendientes con la Empresa.<br>2. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación.<br>3. Escritura legalmente inscrita o carta de pago de impuesto predial (para cambio de domicilio).<br>4. Facilitar el código único electrónico nacional CIUEN de la vivienda más cercana (Ref. de abastecido).<br>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.<br>2. Jefe de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuarse de acuerdo al calendario establecido por sector.<br>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.<br>4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, se dicta, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CIUEN adjuntas, número de poste, etc. y aprueba dando paso al CAC para que cobre el respectivo presupuesto.                         | Patate y Quero: 08:00 a 16:30 (martes a viernes y domingos)                   | 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 casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN No. 005/17 | Personas naturales y jurídicas  | Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Cuero 17 de Abril, barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atrihualba, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto W11 Tlf. general 032998600, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena   | SI                           | <a href="#">NO APLICA</a>  | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 2.730  | 7.985  | 100%   |



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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).  | Requisitos para la obtención del servicio<br>(Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)  | Procedimiento interno que sigue el servicio   | Horario de atención al público<br>(Detallar los días de la semana y horarios)  | Costo  | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas)  | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)   | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center). | 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 |
|--|--|---|---|--|---|--|--|---|---|--|---|--|-------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4  | Subsidios  | a) Subsidio por tercera edad<br>b) Subsidio por discapacidad<br>c) Subsidio tarifa dignidad<br>d) Subsidio por coacción eléctrica.<br>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, o cualquier punto de atención al cliente. Para el resto de subsidios, su aplicación es automática conforme al consumo. | a) Tercera edad:<br>Requisitos:<br>Cédula de ciudadanía del titular del suministro y cédula de ciudadanía del cónyuge (opcional papleta de votación para quien haya cumplido 50 años).<br>El descuento es del 50% del costo de la energía eléctrica hasta 120kWh.<br>b) Por discapacidad:<br>Requisitos:<br>Formulario de solicitud<br>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).<br>El consumidor, únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad y por discapacidad, el cual la Empresa determinará automáticamente, el de mayor descuento.<br>c) Subsidio tarifa dignidad, se aplica a quienes registren consumos hasta 120kWh cuya frecuencia mínima de consumo es de 6 meses en un año, incluye al mes corriente, no se reconoce a 9 kWh. Ref. Resolución No. ARCON/20. | 1. Generación de solicitud de descuento en planilla.<br>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)<br>Pelileo: 0800 a 1630 (martes a sábado)<br>Patate y Quero: 0800 a 1630 (martes a viernes y domingos) | Sin costo  | Instantáneo   | Personas naturales  | Ambato, Pelileo, 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 Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto HT1 Tlf: general 032998600, 136 | Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial.  | SI                            | <a href="#">NO APLICA</a>                      | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 501  | 1.257  | 100%   |
| 5  | Servicio eventual  | Son instalaciones directas sin requerir los permisos de la compañía. Podrán ser conocidos 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 o trifásico), ubicación y tiempo.<br>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 alquiler, se elabora el presupuesto respectivo y una vez consultado dicho valor, se procede con la instalación. Consumidor debe proveer cable para conexión.  | 08:00 a 18:00 (lunes a viernes)<br>Pelileo: 0800 a 1630 (martes a sábado)<br>Patate y Quero: 0800 a 1630 (martes a viernes y domingos) | US\$ 30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la potencia instalada. | 48 horas  | Personas naturales y jurídicas  | Ambato, Pelileo, 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 Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto HT1 Tlf: general 032998600, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena  | SI                            | <a href="#">NO APLICA</a>                      | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 165  | 471  | 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, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.  | 1. No registrar deudas pendientes con la Empresa.<br>2. Cédula de ciudadanía y papleta de votación del titular del suministro.   | Una vez que la Empresa procede con el retiro del sistema de medida y entrega 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)<br>Pelileo: 0800 a 1630 (martes a sábado)<br>Patate y Quero: 0800 a 1630 (martes a viernes y domingos) | Sin costo  | Instantáneo   | Personas naturales y jurídicas  | Ambato, Pelileo, 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 Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto HT1 Tlf: general 032998600, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena  | SI                            | <a href="#">NO APLICA</a>                      | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 88   | 279  | 100%   |
| 7  | Cambio de postes, mala calidad del servicio, reubicación o retiro 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 encuentran 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 SISOSS, y asigna orden de trabajo a DISTRIBUCIÓN para inspección y posterior ejecución.   | 08:00 a 18:00 (lunes a viernes)<br>Pelileo: 0800 a 1630 (martes a sábado)<br>Patate y Quero: 0800 a 1630 (martes a viernes y domingos) | Depende de la inspección   | A partir del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana a días hábiles y en la zona rural 6 días hábiles, y para casos especiales son los definidos en la REGULACIÓN No. 001/17-REG/13 | Personas naturales y jurídicas  | Ambato, Pelileo, 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 Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto HT1 Tlf: general 032998600, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena  | SI                            | <a href="#">NO APLICA</a>                      | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 29   | 108  | 19%  |
| 8  | Reconocimiento de Indemnización  | Los consumidores cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causa imputable a la DDB Distribuidora, este último tiene la obligación de reconocer los daños ocasionados por reparación de los equipos y/o aparatos electrónicos. | 1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.  | Oficializar el requerimiento a la Empresa.<br>Copia 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 otorga un informe al departamento de Distribución, y en el caso que la EEASA tuviera responsabilidad, se procede con la indemnización. El proceso se inicia, para la reparación de los equipos en los plazos previa autorización de la Distribuidora. | 08:00 a 18:00 (lunes a viernes)<br>Pelileo: 0800 a 1630 (martes a sábado)<br>Patate y Quero: 0800 a 1630 (martes a viernes y domingos) | Sin costo  | Los definidos en la REGULACIÓN No. 001/17-REG/13  | Personas naturales y jurídicas  | Ambato, Pelileo, 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 Atahualpa, Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto HT1 Tlf: general 032998600, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena  | SI                            | <a href="#">NO APLICA</a>                      | <a href="#">NO APLICA</a>                    | 0  | 3  | 100%   |
| Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |   |   |  |   |  |  |   |   |  |   | No aplica  |                               |  |  |  |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |   |   |  |   |  |  |   |   |  |   | (13/05/2021)   |                               |  |  |  |  |  |
| 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 DEL LITERAL d):                       |  |   |   |  |   |  |  |   |   |  |   | SECCIONES DE CLIENTES Y PROCESAMIENTO Y FACTURACIÓN  |                               |  |  |  |  |  |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:          |  |   |   |  |   |  |  |   |   |  |   | <a href="mailto:informacion@eeasa.com.ec">informacion@eeasa.com.ec</a>   |                               |  |  |  |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |   |   |  |   |  |  |   |   |  |   | (03) 299-8600, 136   |                               |  |  |  |  |  |