



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 ciudadanía 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, empresas)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	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)	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
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: Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora.	1. Presentación del documento	1. Recepción del documento. 2. Direccionamiento de la solicitud al área correspondiente. 3. Informe de la respectiva área. 4. Entrega de información solicitada.	08:00 a 18:00 (Lunes a viernes)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 006/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Plantel bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espino, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Píllaro/Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yacinto Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto 191 OF. general 03298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al Cliente ubicados en Ambato.	Si	NO APLICA	NO APLICA	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, CIAC del edificio matriz o Agencias: Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora. 2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo.	1. Solicitud para un nuevo. 2. Escritura legalmente inscrita o carta de pago del impuesto predial. 3. Cálculo de ciudadanía y pasaporta de votación. 4. Facilitar el código único eléctrico nacional CIEN de la vivienda más cercana (Ref. de ubicación). 5. Solo para servicios del sector residencial, se requiere la adecuación 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 a 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 dotación del servicio de energía eléctrica. 4. Jefe de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, es decir, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructura, distancias, CIEN adguntas, número de poste, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cobre el respectivo presupuesto.	Píllaro: 8:00 a 16:00 (matrón a sábado)	Si se encuentra en bajo voltaje dentro de la zona de servicio de 200 metros desde un transformador de distribución existente con carga declarada menor o igual a 12kW: Residencial zona urbana US 30 y zona rural US 51/52 Comercial zona urbana US 7A/B y zona rural US 7A/B Para el resto de tarifas, depende de la potencia instalada consignada en la inspección y/o en caso de proyecto eléctrico. Aquellas solicitudes, cuyo suministro 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. Aquellos nuevos servicios en medio 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 con los definidos en la REGULACIÓN No. 006/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Plantel bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espino, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Píllaro/Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yacinto Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto 191 OF. general 03298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al Cliente ubicados en Ambato, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena.	Si	NO APLICA	NO APLICA	1.117	3.125	97%
3	Modificación de servicio existente	Cambio de sitio, cambio de domicilio, modificación de acometida, cambio de medidor.	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. Escritura legalmente inscrita o carta de pago de impuesto predial (para cambio de domicilio). 3. Facilitar el código único eléctrico nacional CIEN de la vivienda más cercana (Ref. de ubicación). 4. 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 de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a 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, es decir, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructura, distancias, CIEN adguntas, número de poste, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cobre el respectivo presupuesto.	Patate y Quero: 08:00 a 16:00 (matrón 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 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 definidos en la REGULACIÓN No. 006/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Plantel bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espino, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Píllaro/Agencia Sucursal Palora, Av. Barro Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yacinto Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto 191 OF. general 03298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al Cliente ubicados en Ambato, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena.	Si	NO APLICA	NO APLICA	2.592	9.537	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 (Se describe el detalle del proceso que debe seguir 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 (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).	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. b) Subsidio por discapacidad. c) Subsidio tarifa dignidad. d) Subsidio por conexión eficiente. e) Subsidio curativo.	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. Para el resto de subsidios, la aplicación es automática conforme al consumo. 2) El consumidor únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad y por discapacidad, el cual la Empresa determinará automáticamente, el de mejor descuento. 3) Subsidio tarifa dignidad, se aplica a quienes registren consumo hasta 120kWh y cuya frecuencia mínima de consumo es de 6 meses en un año, incluye el más corriente, no se requiere a D.10th (Inf. Actualización No. AIC/ONE).	a) Tercera edad: Requisitos: Cédula de ciudadanía del titular del suministro y cédula de ciudadanía del cónyuge (opcional) quienes se votaron para quién haya cumplido 65 años. El documento es del 50% del costo de la energía eléctrica hasta 120kWh. b) Por discapacidad Requisitos: Formulario de solicitud Carnet emitido por el Ministerio de Salud Pública (a partir del 50% de porcentaje de discapacidad) 50% descuento del consumo de energía eléctrica y valor de comercialización, no incluye terceros. c) Subsidio tarifa dignidad, se aplica a quienes registren consumo hasta 120kWh y cuya frecuencia mínima de consumo es de 6 meses en un año, incluye el más corriente, no se requiere a D.10th (Inf. Actualización No. AIC/ONE).	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) Pellazo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:00 (lunes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Ejevo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Hecero, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Ambato, Agencia Sucursal Patate, A. Barra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Sucursal Rosablanca y Jorge Carrera Ambato, Barrio Aeropuerto N°1 Of. general 02299800, 136	Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial	si	NO APLICA	NO APLICA	438	1.258	100%
5	Servicio eventual	Se instalaciones directas sin medidor. Podrán ser concedido para satisfacer requerimientos eléctricos hasta 4 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 in situ y se determina si carga y material a utilizar en calidad de alquiler, se elabora el presupuesto respectivo y una vez cancelado dicho valor, se procede con la instalación. Consumidor debe proveer cable para conexión.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellazo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:00 (lunes a viernes y domingo)	US\$ 30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la potencia instalada.	48 horas	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Ejevo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Hecero, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Ambato, Agencia Sucursal Patate, A. Barra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Sucursal Rosablanca y Jorge Carrera Ambato, Barrio Aeropuerto N°1 Of. general 02299800, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	107	371	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, CAC o cualquier punto de atención al cliente.	1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cédula de ciudadanía y pagaré de votación del titular del suministro.	Una vez que la Empresa procede con el retiro del sistema de medida y resguardo 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) Pellazo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:00 (lunes a viernes y domingo)	Sin costo	Inmediato	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Ejevo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Hecero, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Ambato, Agencia Sucursal Patate, A. Barra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Sucursal Rosablanca y Jorge Carrera Ambato, Barrio Aeropuerto N°1 Of. general 02299800, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	102	282	100%
7	Cambio de punto de conexión y/o red de distribución no brinda la suficiente seguridad en mal estado o por fuerza mayor necesitan ser medidas.	Si la Empresa o el consumidor omitiera que al o los puntos de red de distribución no brinda la suficiente seguridad en mal estado o por fuerza mayor necesitan ser medidas.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC o cualquier punto de atención al cliente.	Ninguno	La Empresa registra al requerimiento a través del 55502, y asigna taller de trabajo a DISTRIBUCIÓN para inspección y posterior ejecución	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellazo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:00 (lunes a viernes y domingo)	Depende de la inspección	Asesor del pago del presupuesto correspondiente, en la zona urbana a días hábiles, y en la zona rural a 5 días hábiles, y para otros especiales con los definidos en la REGULACIÓN No. 001/17	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Ejevo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Hecero, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Ambato, Agencia Sucursal Patate, A. Barra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Sucursal Rosablanca y Jorge Carrera Ambato, Barrio Aeropuerto N°1 Of. general 02299800, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	30	72	19%
8	Reconocimiento de indemnizaciones	Los consumidores cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causas imputables a Distribuidora, esta última tiene la obligación de reconocer los daños ocurridos por reparación de los equipos y/o aparatos electrónicos.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC 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 EEASA tuviera responsabilidad, se procede con la indemnización. El proceso demuestró propiedad sobre los equipos se lo realiza previa autorización de la Distribuidora.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellazo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:00 (lunes a viernes y domingo)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 001/17	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Ejevo, Agencia Quero: 17 de Abril, barrio El Hecero, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Ambato, Agencia Sucursal Patate, A. Barra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Sucursal Rosablanca y Jorge Carrera Ambato, Barrio Aeropuerto N°1 Of. general 02299800, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellazo, Patate, Balboa, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	NO APLICA	NO APLICA	1	2	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

No aplica

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	11/12/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL d):	ING. EREY ANDIN
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:	ing.erey@eeasa.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 299-8600, 136

