

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, etc.)	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, etc.)	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 acumulado	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 Patate.	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. 000/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo el edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero, 17 de Abril, Barro El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agencia Sucursal Patate, Av. Barro Almorza Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto 1911 Of. General 03298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al Cliente ubicados en Ambato.	Si	http://www.empresa.com.ec/portal/la-informacion-publica	NO APLICABLE	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: Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Patate. 2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo.	1. Solicitud para un nuevo. 2. Escritura legítimamente inscrita o carta de pago del impuesto predial. 3. Escritura de custodia y papeleta de votación. 4. Facilitar el código único eléctrico nacional CUBEN de la vivienda más cercana (Baf. de ubicación). 5. Solo para servicios del sector residencial, se requiere la ubicación del circuito eléctrico interno a 220 voltios. 6. 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 Inspección, 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 Inspección, verifica la información procesada por el inspector, es decir, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CUBEN adigmas, número de poste, etc., y aprobada dando pase al CAC para que cubra el respectivo presupuesto.	Píllaro: 08:00 a 18:30 (martes a sábado)	Si se encuentra en bajo voltaje dentro de la zona de servicio de 200 metros desde un transformador de distribución estándar y con carga declarada menor o igual a 12kW: Residencial: zona urbana US\$ 50 y zona rural US\$ 1,035 Comercial: zona urbana US\$ 7,847 y zona rural US\$ 70. Para el resto de tarifas, depende de la potencia instalada consignada en la inspección y/o consumo o proyecto eléctrico. Aquellos solicitantes, cuyo suministro en bajo voltaje se encuentre a un radio superior a 200 metros, desde un transformador de distribución estándar, 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. 000/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo el edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero, 17 de Abril, Barro El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agencia Sucursal Patate, Av. Barro Almorza Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto 1911 Of. General 03298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al Cliente ubicados en Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	334	334	95%
3	Modificación de servicio existente	Cambio de sitio, cambio de servicio, modificación de acometida, cambio de medidor.	1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CAC a cualquier punto de atención al cliente.	1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cálculo de ciudadanía y papeleta de votación. 3. Escritura legítimamente inscrita o carta de pago de impuesto predial (para cambio de domicilio). 4. Facilitar el código único eléctrico nacional CUBEN de la vivienda más cercana (Baf. 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 de Grupo de Inspección, 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 Inspección, verifica la información procesada por el inspector, es decir, materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CUBEN adigmas, número de poste, etc., y aprobada dando pase al CAC para que cubra el respectivo presupuesto.	Píllaro y Quero: 08:00 a 18:30 (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\$ 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. 000/17	Personas naturales y jurídicas	Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta bajo el edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero, 17 de Abril, Barro El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agencia Sucursal Patate, Av. Barro Almorza Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barro Aeropuerto 1911 Of. General 03298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al Cliente ubicados en Ambato, Píllaro, Píllaro, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1,137	1,137	100%

4	Subsidios	<p>a) Subsidio por tercera edad</p> <p>b) Subsidio por discapacidad</p> <p>c) Subsidio tarifa dignidad</p> <p>d) Subsidio por coacción eléctrica</p> <p>e) Subsidio cruzado.</p>	<p>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.</p>	<p>1) Tercera edad: Requisitos: Cédula de ciudadanía del titular del suministro y cédula de ciudadanía del cónyuge (opcional papelería de votación para quién haya cumplido 65 años). El descuento es el 50% del costo de la energía eléctrica hasta 120kWh.</p> <p>2) Por discapacidad Requisitos: Formulario de solicitud Carnet 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, incluye tercerero).</p> <p>El consumidor, únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad por discapacidad, el cual la Empresa determinará automáticamente, el de mayor descuento.</p> <p>3) Subsidio tarifa dignidad, se aplica a quienes registren consumos 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 (Ruf. Resolución No. ARCONEL).</p>	<p>1. Generación de solicitud de descuento en planilla.</p> <p>2. Aplicación inmediata a partir de la emisión de la próxima factura de consumo de energía eléctrica.</p>	<p>08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellaco: 8h00 a 16h30 (martes a sábado) Pataje y Quero: 08h00 a 16h30 (martes a viernes y domingo)</p>	Sin costo	Inmediato	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje y Quero, Puyo, Pataje y Tena	<p>Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Negro, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y AlhulbabaAgencia Sucursal Pataje, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yoante Rocafuerte y Jorge Carrera Andradó, Barro Aeropuerto 1911 - 05 general (02)298600_136</p>	<p>Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial.</p>	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	189	189	100%
5	Servicio eventual	<p>Señalaciones directas sin medidor. Podrán ser concedidos para satisfacer requerimientos eléctricos hasta 6 meses.</p>	<p>1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.</p>	<p>Oficio dirigido a la Empresa, especificando el tipo de servicio que requiere (monofásico, bifásico o trifásico), ubicación y tiempo. Fidelización municipal si se trata de locales para ferias o fiestas.</p>	<p>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 cancelado dicho valor, se procede con la instalación. Consumidor debe proveer cable para conexión.</p>	<p>08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellaco: 8h00 a 16h30 (martes a sábado) Pataje y Quero: 08h00 a 16h30 (martes a viernes y domingo)</p>	156.30 por conexión más materiales y costos de energía en base a potencia instalada.	48 horas.	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje y Quero, Puyo, Pataje y Tena	<p>Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Negro, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y AlhulbabaAgencia Sucursal Pataje, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yoante Rocafuerte y Jorge Carrera Andradó, Barro Aeropuerto 1911 - 05 general (02)298600_136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje, Baños, Quero, Puyo, Pataje y Tena.</p>	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	55	55	100%
6	Suspensión definitiva del servicio	<p>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.</p>	<p>1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.</p>	<p>1. No registrar deudas pendientes con la Empresa. 2. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del titular del suministro.</p>	<p>Una vez que la Empresa proceda con el retiro del sistema de medidor y renuncia del mismo a los bancos de la Empresa, se procede con la solicitud de devolución de valores por concepto de depósito en garantía.</p>	<p>08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellaco: 8h00 a 16h30 (martes a sábado) Pataje y Quero: 08h00 a 16h30 (martes a viernes y domingo)</p>	Sin costo	Inmediato	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje y Quero, Puyo, Pataje y Tena	<p>Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Negro, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y AlhulbabaAgencia Sucursal Pataje, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yoante Rocafuerte y Jorge Carrera Andradó, Barro Aeropuerto 1911 - 05 general (02)298600_136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje, Baños, Quero, Puyo, Pataje y Tena.</p>	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	14	14	100%
7	Cambio de postes, mala calidad del servicio, realización o retiro de redes	<p>Si la Empresa a el consumidor solicita que el o los postes y/o redes de distribución no brinden la suficiente seguridad en razón de que se encuentra en mal estado o por fuerza mayor necesitan ser reemplazadas.</p>	<p>1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.</p>	<p>Ninguno</p>	<p>La Empresa registra el requerimiento a través del SISO y asigna órdenes de trabajo a DISTRIBUCIÓN para inspección y posterior ejecución.</p>	<p>08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellaco: 8h00 a 16h30 (martes a sábado) Pataje y Quero: 08h00 a 16h30 (martes a viernes y domingo)</p>	Depende de la inspección		Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje y Quero, Puyo, Pataje y Tena	<p>Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Negro, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y AlhulbabaAgencia Sucursal Pataje, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yoante Rocafuerte y Jorge Carrera Andradó, Barro Aeropuerto 1911 - 05 general (02)298600_136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje, Baños, Quero, Puyo, Pataje y Tena.</p>	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	15	15	20%
8	Reconocimiento de indumentación	<p>Las consumidoras cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causas imputables a la Distribuidora, debe diligenciar la obligación de reconocer los daños incurridos por reparación de los equipos y/o aparatos electrónicos.</p>	<p>1. Solicitar en el Centro Integrado de Atención al Cliente, CIAC o cualquier punto de atención al cliente.</p>	<p>Ninguno</p>	<p>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. Es preciso señalar, que la reparación de los equipos se lo realiza previa autorización de la Distribuidora.</p>	<p>08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellaco: 8h00 a 16h30 (martes a sábado) Pataje y Quero: 08h00 a 16h30 (martes a viernes y domingo)</p>	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 002/21	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje y Quero, Puyo, Pataje y Tena	<p>Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Negro, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y AlhulbabaAgencia Sucursal Pataje, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Yoante Rocafuerte y Jorge Carrera Andradó, Barro Aeropuerto 1911 - 05 general (02)298600_136</p>	<p>Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelliso, Pataje, Baños, Quero, Puyo, Pataje y Tena.</p>	si	NO APLICABLE	NO APLICABLE	1	1	100%
<p>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</p>											<p>No aplica</p>							
<p>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p>											<p>(11/01/2021)</p>							
<p>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</p>											<p>MESESUAL</p>							
<p>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL e):</p>											<p>ING. FABIAN ABRIL</p>							
<p>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):</p>											<p>SECCIONES DE CUENTAS Y PROCESAMIENTO Y FACTURACIÓN</p>							
<p>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</p>											<p>ing@eeasa.com.ec</p>							
<p>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</p>											<p>(03) 299 8600_136</p>							

