



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 (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 (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 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: Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Tena y Palora.	1. Presentación del documento	1. Recepción del documento. 2. Circoscrpción de la solicitud al área correspondiente. 3. Informe de la respectiva área. 4. Envío de información solicitada.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 054/17	Personas naturales/jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, Barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa/Agencia Sucursal Patate, Av. Barba Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 - Of. general (02298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato.	SI	COMUNICACIONES Y SERVICIOS AL CIUDADANO EN LINEA	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: Pillaro, Pelileo, 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. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación. 4. Facilitar el código único eléctrico nacional CIEN de la vivienda más cercana (Baf. de ubicación). 5. Solo para servicios del sector residencial, se requiere la liberación 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, en dicho material, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CIEN adjuntas, número de poste, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cubra el respectivo presupuesto.	Pillaro: 8h00 a 18h30 (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 declarada menor a igual a 12kW: Residencial: zona urbana US\$ 58 y zona rural: US\$ 51,85 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 consumo previsto eléctrico. Aquellos solicitudes, cuyo suministro en bajo voltaje se encuentre a un ratio superior a 200 metros desde un transformador de distribución existente, serán responsables de los costos de extensión de red. 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 con los definidos en la REGULACIÓN No. 004/17	Personas naturales/jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, Barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa/Agencia Sucursal Patate, Av. Barba Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 - Of. general (02298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	SI	NO APLICA	NO APLICA	665	665	95%
3	Modificación de servicio existente	Cambio de sitio, cambio de potencia, modificación 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. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación. 3. Escritura legalmente inscrita o carta de pago de impuesto predial (para cambio de domicilio). 4. Facilitar el código único eléctrico nacional CIEN 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 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, en dicho material, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CIEN adjuntas, número de poste, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cubra el respectivo presupuesto.	Patate y Quero: 08h00 a 18h30 (martes a viernes y domingo)	Cambio de medidor a 220 voltios para el sector residencial un costo a inspección 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. 004/17	Personas naturales/jurídicas	Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y España, Agencia Quero: 17 de Abril, Barrio El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Atahualpa/Agencia Sucursal Patate, Av. Barba Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto N°1 - Of. general (02298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena	SI	NO APLICA	NO APLICA	2.029	2.029	100%

4	Subsidios	a) Subsidio por tercera edad b) Subsidio por discapacidad c) Subsidio tarifa dignidad d) Subsidio por coacción eléctrica e) Subsidio cruzado.	1. Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, deben volar 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. 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 terceros). El consumidor, únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad por discapacidad, el cual la Empresa administrará automáticamente, el de mayor descuento. (3) Subsidio tarifa dignidad, se aplica a quienes registren consumo hasta 100kWh 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).	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) Pellileo: 08:00 a 18:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Instantáneo	Personas naturales	Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agente Sucursal Patate, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Anapampa 1911 - 05 general (02298600, 136	Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial.	si	Ver Activa	Ver Activa	294	294	100%
5	Servicio eventual	San instalaciones directas sin medidor. Podrán ser atendidos para subsanar 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 (modificación, trifaseo o trifaseo), ubicación y tiempo. Fidelización municipal si se trata de locales para ferias o ferias.	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.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellileo: 08:00 a 18:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:30 (martes a viernes y domingo)	105 \$30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la presencia instalada.	48 horas	Personas naturales y	Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agente Sucursal Patate, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Anapampa 1911 - 05 general (02298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	Ver Activa	Ver Activa	121	121	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 es 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 pasaporte de votación del titular del suministro.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellileo: 08:00 a 18:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Instantáneo	Personas naturales y	Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agente Sucursal Patate, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Anapampa 1911 - 05 general (02298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	Ver Activa	Ver Activa	43	43	100%
7	Cambio de postes, mala calidad del servicio, realización de retro de redes	Si la Empresa o el consumidor solicita que el o los postes y/o redes de distribución no funcionen la red eléctrica quedará 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	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellileo: 08:00 a 18:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:30 (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 con los definidos en la REGULACIÓN No. 001/21	Personas naturales y	Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agente Sucursal Patate, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Anapampa 1911 - 05 general (02298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	Ver Activa	Ver Activa	27	27	20%
8	Recomendación de indemnización	Los consumidores cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causas imputables a la Distribuidora, ante último tiene la obligación de reconocer los daños incurridos 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.	La Empresa realiza una inspección para la verificación de los artefactos dañados, para lo cual se solicita un informe al departamento de Distribución, y en el caso que la EEASA busque responsabilidad, se procede con la indemnización. Es preciso señalar, que la reparación de los equipos se la realiza previa autorización de la Distribuidora.	08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pellileo: 08:00 a 18:30 (martes a sábado) Patate y Quero: 08:00 a 18:30 (martes a viernes y domingo)	Sin costo	Los definidos en la REGULACIÓN No. 001/21	Personas naturales y	Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espejo, Agencia Quero: 17 de Abril, Barro El Recreo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alhambra Agente Sucursal Patate, Av. Barro Moreno Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barro Anapampa 1911 - 05 general (02298600, 136	Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pellileo, Patate, Baños, Quero, Puyo, Patate y Tena	si	Ver Activa	Ver Activa	1	1	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										No aplica							
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										(28/02/2021)							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MESES							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL e):										ING. FABIAN ABRAL							
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL e):										SECCIONES DE CUENQUES Y PROCESAMIENTO Y FACTURACIÓN							
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										ing@eeasa.com.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(01) 299 8600, 136							

