



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, ONG, Personal, 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) | Tipo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, bigdata, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, etc.) | Servicio Automatizado (S/N) | 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, Quaro, 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 (jueves a viernes) | Sin costo | Los definidos en la REGULACION No. 004/17 | Personas naturales y jurídicas | Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quaro, Puyo, Palora y Tena | Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espino, Agencia Quero: 17 de Abril, Barrio El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahuajpa, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicenta Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 Tlf: general 022998602, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, | SI | FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | 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, Quaro, Puyo, Tena y Palora. 2. Una vez aprobada la inspección efectuada, cancelar el presupuesto respectivo. | 1. Solicitud para un nuevo. 2. Escritura igualmente inscrita o carta de pago del impuesto predial. 3. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación. 4. Facilitar el código único eléctrico nacional CUEN 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. Afiliación de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuar 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 detección del servicio de energía eléctrica. 4. Afiliación de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, en caso de materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CUEN adjuntas, número de punto, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cobre el respectivo presupuesto. | Pelileo: 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 o igual a 120KW: Residencial: zona urbana US\$ 78.80 y zona rural US\$ 70. 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 como o proyecto eléctrico. Aquellos solicitantes, 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 son los definidos en la REGULACION No. 004/17 | Personas naturales y jurídicas | Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quaro, Puyo, Palora y Tena | Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espino, Agencia Quero: 17 de Abril, Barrio El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahuajpa, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicenta Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 Tlf: general 022998602, 136 | Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quaro, Puyo, Palora y Tena | SI | NO APLICA | NO APLICA | 1,101 | 1,767 | 80% |
| 3 | Modificación de servicio existente | Cambio de sitio, cambio de domicilio, rectificación 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 igualmente inscrita o carta de pago de impuesto predial (para cambio de domicilio). 4. Facilitar el código único eléctrico nacional CUEN 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. Afiliación de Grupo de Inspectores, asigna a los inspectores las inspecciones a efectuar 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. Afiliación de Grupo Inspectores, verifica la información procesada por el inspector, en caso de materiales, requerimiento de extensiones de red con estructuras, distancias, CUEN adjuntas, número de punto, etc., y aprueba dando paso al CIAC para que cobre el respectivo presupuesto. | Patate y Quaro: 08H00 a 18H30 (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 son los definidos en la REGULACION No. 004/17 | Personas naturales y jurídicas | Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quaro, Puyo, Palora y Tena | Planta bajo del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espino, Agencia Quero: 17 de Abril, Barrio El Huevo, Sucursal Mayor Puyo, 27 de febrero y Alahuajpa, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago, Sucursal Mayor Tena, Vicenta Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 Tlf: general 022998602, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pillaro, Pelileo, Patate, Baños, Quaro, Puyo, Palora y Tena | SI | NO APLICA | NO APLICA | 3,122 | 5,407 | 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 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 dónde 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 de usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal) | 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 período (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | 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 coacción eficiente. e) Subsidio cruzado. | 1. Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, deberá 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. El Subsidio cruzado. | M) Por tercera edad. Requisitos: Cédula de ciudadanía del titular del suministro y cédula de ciudadanía del cónyuge (opcional) pasaporta de votación para quién haya cumplido 65 años) El descuento es del 50% del costo de la energía eléctrica hasta 120kWh. N) Por discapacidad Requisitos: Formulario de solicitud Carnet emitido por el Ministerio de Salud Pública (a partir del 80% de porcentaje de discapacidad) 50% descuento del consumo de energía eléctrica y valor de comercialización, no incluye tercerero. El consumidor, únicamente percibirá un subsidio entre la tercera edad y por discapacidad, el cual la Empresa determinará automáticamente, el de mayor descuento. El subsidio tarifa dignidad, se aplica a quienes registren consumos hasta 120kWh y cuya frecuencia mínima de consumo es de 6 meses en un año, incluye el mes corriente, no se reconoce a QAWH (Resolución No. 267096). | 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) Pelileo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Pataate y Quero: 08:00 a 18:00 (martes a viernes y domingo) | Sin costo | Instantáneo | Personas naturales | Ambato, Pillaro, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espiga, Agencia Quero: 17 de febrero y Alhambra, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago Sacural Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tlf: general (02)298660, 136 | Para los casos de los subsidios por tercera edad y por discapacidad, es presencial. | si | NO APLICA | NO APLICA | 454 | 799 | 100% |
| 5 | Servicio eventual | Son instalaciones directas sin medidor. Podrá ser concebido para cualquier requerimiento eléctrico 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. 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 a material a utilizar en calidad de alquiler, se elabora el presupuesto respectivo y una vez cancelado debe venir, se procede con la solicitud. Consumidor debe proveer cable para conexión. | 08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Pataate y Quero: 08:00 a 18:00 (martes a viernes y domingo) | US\$ 30 por conexión más materiales y costos de energía en base a la potencia instalada. | 48 horas | Personas naturales y | Ambato, Pillaro, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espiga, Agencia Quero: 17 de febrero y Alhambra, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago Sacural Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tlf: general (02)298660, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | si | NO APLICA | NO APLICA | 125 | 242 | 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. 2. Cédula de ciudadanía y pasaporta de votación del titular del suministro. | Una vez que la Empresa procede con el retiro del sistema de medidor y reintegro 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) Pelileo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Pataate y Quero: 08:00 a 18:00 (martes a viernes y domingo) | Sin costo | Instantáneo | Personas naturales y | Ambato, Pillaro, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espiga, Agencia Quero: 17 de febrero y Alhambra, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago Sacural Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tlf: general (02)298660, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | si | NO APLICA | NO APLICA | 88 | 161 | 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 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 | La Empresa registra el requerimiento a través del SISOI, y asigna fecha de trabajo a DISTRIBUCIÓN para inspección y posterior ejecución | 08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Pataate y Quero: 08:00 a 18:00 (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 son los definidos en la REGULACIÓN No. 002/17 | Personas naturales y | Ambato, Pillaro, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espiga, Agencia Quero: 17 de febrero y Alhambra, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago Sacural Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tlf: general (02)298660, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | si | NO APLICA | NO APLICA | 17 | 38 | 19% |
| 8 | Reconocimiento de indemnizaciones | Los consumidores cuyos artefactos eléctricos o electrónicos hayan sufrido daños por causas imputables a la Distribuidora, éste último tiene la obligación de reconocer los daños incurridos por reparación de los equipos y/o equipos 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. Copia de sus respectivos libros 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 solicita un informe al departamento de Distribución y en el caso que la EEASA tuviere responsabilidad, se procede con la indemnización. Es preciso señalar, que la reparación de los equipos se realiza previa autorización de la Distribuidora. | 08:00 a 18:00 (lunes a viernes) Pelileo: 08:00 a 18:00 (martes a sábado) Pataate y Quero: 08:00 a 18:00 (martes a viernes y domingo) | Sin costo | Los definidos en la REGULACIÓN No. 002/17 | Personas naturales y | Ambato, Pillaro, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | Planta baja del edificio principal de la EEASA, 12 de noviembre y Espiga, Agencia Quero: 17 de febrero y Alhambra, Agencia Sacural Palora, Av. Ibarra Morona Santiago Sacural Mayor Tena, Vicente Rocaforte y Jorge Carrera Andrade, Barrio Aeropuerto Nº1 tlf: general (02)298660, 136 | Es presencial en los puntos de atención al cliente ubicados en Ambato, Pelileo, Pelileo, Pataate, Baños, Quero, Puyo, Palora y Tena | si | NO APLICA | NO APLICA | 1 | 1 | 100% |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | | | | | | | No aplica | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | 31/05/2022 | | | | | | |
| FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | MENSUAL | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL b): | | | | | | | | | | | | ING. HECTOR BUSTOS | | | | | | |
| 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: | | | | | | | | | | | | busbust@eeasa.com.ec | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | | | | | | | (03) 299-8600, ext: 1406 | | | | | | |