



**Empresa Eléctrica Ambato  
Regional Centro Norte S.A.**

---

# **INSTRUCTIVO DE SERVICIO**

---

*Trabajando con energía*





**MENCIÓN MEJOR EVOLUCIÓN**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL**  
PREMIO BRONCE EN SATISFACCIÓN AL CLIENTE



## ÍNDICE DE CONTENIDO

### **Capítulo I**

Aspectos generales

### **Capítulo II**

Requisitos para la provisión de servicios

### **Capítulo III**

Disposiciones generales para la prestación del servicio eléctrico

### **Capítulo IV**

Derechos y obligaciones del consumidor y de la EEASA

### **Capítulo V**

Puntos de atención al cliente y recaudación

### **Capítulo VI**

Consejos prácticos para ahorro de energía/prevención de accidentes



## MARCO NORMATIVO

El presente instructivo de servicio se enmarca a las disposiciones establecidas en la normativa vigente que se indica a continuación:

- Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica;
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;
- Reglamento Sustitutivo al Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad;
- Regulación Nro. ARCONEL 001/17 denominada Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica;
- Regulación Nro. ARCONEL 004/18 denominada Distribución y comercialización de energía eléctrica;
- Regulación Nro. ARCONEL 001/18 denominada Franjas de servidumbre en líneas del servicio de energía eléctrica y distancias de seguridad entre las redes eléctricas y edificaciones;
- Regulación Nro. ARCONEL 019/18 denominada Modelo de contrato de suministro de energía eléctrica;
- Regulación Nro. ARCONEL 004/01 denominada “Calidad del servicio eléctrico de distribución”;
- Acuerdo Ministerial No. 027-15 emitido por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda;
- Pliego Tarifario; y,
- Póliza de seguros, responsabilidad civil

## CAPÍTULO I

### ASPECTOS GENERALES

- La Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., EEASA, fue fundada como compañía anónima en el mes de abril del año 1959, y hoy es una sociedad anónima de nacionalidad ecuatoriana, regulada por la Ley de Compañías exclusivamente para los asuntos de orden societario; para los demás aspectos, tales como el régimen tributario, fiscal, laboral, contractual, de control y de funcionamiento observa las disposiciones de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP.
- Mediante escritura pública suscrita el 31 de julio 2001, ante el Dr. Alfonso Alvarez Sarabia, Notario Cuarto del cantón Ambato, el CONELEC, hoy ARCONEL, otorgó a la DISTRIBUIDORA, el Título Habilitante por el cual se le autorizó la presentación del servicio público de energía eléctrica, dentro de su área de concesión (área de servicio).
- El capital social fe US\$ 127'375.665 pertenece a 20 accionistas. Al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, MEER, le corresponde el 74,88%; al H. Gobierno Provincial de Tungurahua, el 10,68%; al I. Municipio de Ambato, el 4,76%; y, el resto a las entidades seccionales de Tungurahua, Pastaza, Morona Santiago y Napo;
- El área de concesión con una cobertura de 40.805 km<sup>2</sup>, la más grande del país, incluye a las provincias de Tungurahua Pastaza, en su totalidad; la parte sur de la provincia de Napo; y, los cantones Palora, Huamboya y Pablo Sexto en la provincia de Morona Santiago;

- Dispone de edificios propios en su domicilio principal en Ambato; en las sucursales mayores Puyo y Tena; agencias: Baños, Pelileo, Patate, Píllaro, Quero y Palora. Cuenta además con tres complejos operativos: Loreto, Miraflores y Catiglata; éste último, el más grande y moderno, en donde funciona el centro de capacitación nacional del sector eléctrico;
- El índice de cobertura en el área de concesión, se encuentra entre los más altos del país 98,4%, considerado que los clientes están en su mayoría en las áreas rurales; y,
- Se disponen de 13 puntos de recaudación propios; varios centros autorizados de recaudación, CAR's a cargo de gobiernos municipales, juntas parroquiales y cooperativas de ahorro y crédito, además de convenios con las entidades financieras; y, servipagos. Esta estructura permite que un cliente, independientemente de su localización, puede cancelar sus obligaciones en cualquier agencia o CAR del área de concesión.
- La EEASA, es una distribuidora de energía eléctrica, con 59 años de trayectoria, que brinda el servicio a cuatro provincias de la región central de la República del Ecuador, teniendo el área de concesión más extensa en el conjunto de empresas distribuidoras del país. Actualmente, sirve a 275 mil clientes y se maneja como una empresa pública con 20 accionistas, todos ellos del sector público.
- La EEASA, por sus índices de gestión, infraestructura eléctrica y de atención al usuario, y el trabajo mancomunado de las autoridades y de su colectivo laboral, es considerada desde hace algunos años una Distribuidora Clase "A". Cuenta con la certificación de gestión de calidad ISO

9001:2015.

- Por la calidad del servicio eléctrico que presta a sus clientes; y, por la mayor evolución en la responsabilidad social, la EEASA obtuvo dos reconocimientos internacionales, otorgados por la Comisión de Integración Energética Regional, CIER; organismo internacional con sede en Montevideo-Uruguay que mide el nivel de satisfacción de los consumidores residenciales con respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por un conjunto de empresas distribuidoras de energía pertenecientes a Sudamérica y Centroamérica.

Los principales indicadores de la EEASA comparándolos entre el año 2017 y los previstos para el 2018, son los siguientes:

PARÁMETRO	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN	%
Energía disponible (kWh)	664.074.584	685.504.404	21.429.820	3,23
Energía facturada (kWh)	623.066.323	345.762.004	22.695.680	3,64
Pérdidas de energía sistema (kWh)	38.507.580	39.742.400	1.234.821	3,21
Pérdidas de energía sistema (%)	5,80	5,80	-	-
Valor compra energía (US\$)	23.155.087	20.085.185	(3.069.902)	(13,26)
Precio medio de compra (centUS\$/kWh)	3,50	2,93	(0,57)	(16,29)
Valor facturación energía (US\$)	63.379.813	65.499.458	2.119.646	3,34
Precio medio facturado cliente final (centUS\$/kWh)	10,17	10,14	(0,03)	(0,29)
Energía propia generada (kWh)	12.522.910	12.374.450	(148.460)	(1,19)
Valor energía propia (US\$)	608.106	695.418	87.312	(14,36)
Precio medio de generación propia (centUS\$/kWh)	4,86	5,62	0,76	15,73
Número de clientes	265.061	270.805	5.744	2,17
Número de trabajadores	352	352	-	-
Índice cliente/trabajador	753	769	16	2,17

## **CAPITULO II**

### **REQUISITOS PARA LA PROVISIÓN DE SERVICIOS**

Si Usted desea consultar información y/o conocer los requisitos para acceder a uno de los servicios que brinda la EEASA, lo puede realizar en forma personalizada a través del Centro Integrado de Atención al Cliente, Agencias o desde cualquier punto de atención al cliente ubicados en los cantones que forman parte del área de concesión de la EEASA, utilizando la aplicación móvil WhatsApp “0984737881”, chat en línea disponible en la página web institucional [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec) o marcando directamente el corto “136”.

A través de estos medios, Usted puede acceder a los siguientes servicios:

#### **2.1. Nuevo servicio**

##### **2.1.1. Personas naturales**

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional;
- b) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación;
- c) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento sobre el inmueble donde se instalará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar la obtención del suministro ante la EEASA;
- d) Instalación de puesta a tierra, lugar de instalación que

será definido durante la inspección que efectúe personal técnico de la EEASA;

- e) Adecuación del circuito eléctrico interno a 220 voltios, solo aplica para el sector residencial conforme al Acuerdo Ministerial No. 027-15 vigente emitido por el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, MIDUVI; y,
- f) Cuenta contrato/suministro eléctrico de otro servicio cercano como referencia.

Cuando no sea posible la presentación de instrumentos jurídicos (títulos) legalmente otorgados que determinen la propiedad o posesión del inmueble para el que se solicita el servicio de energía eléctrica, la EEASA podrá aceptar los siguientes documentos:

- g) Declaración Juramentada: Para todos los casos de residencia legal en los que no exista título jurídicamente otorgado, la EEASA podrá aceptar una declaración juramentada que indique que el usuario reside de manera legal en el lugar para el cual está solicitando el servicio público de energía eléctrica. Esta declaración juramentada será aceptable para todos los casos, excepto para el cambio de nombre del titular del contrato de suministro.
- h) Asentamientos no regulares: Para el caso de solicitudes de suministro de energía eléctrica en asentamientos humanos no regulares, se solicitará el certificado de que el predio está en proceso de legalización, proporcionado por la Secretaría Técnica del Comité de Prevención de Asentamientos Humanos Irregulares (STCPAHI) o del Sistema Nacional de Información de Tierras Rurales e Infraestructura Tecnológica (SIGTIERRAS).

- i) Tierras ancestrales: En caso de tierras consideradas como ancestrales, se solicitará la escritura madre y el certificado del cabildo que indique que el solicitante reside en la comunidad.

### **2.1.2. Personas jurídicas**

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional de la página web institucional;
- b) Registro único de Contribuyentes, RUC;
- c) Nombramiento del representante legal;
- d) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento del inmueble donde se instalará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar la obtención del suministro ante la EEASA; y,
- e) Cuenta contrato/suministro eléctrico de otro servicio cercano como referencia.

## **2.2. Modificación de los servicios existentes**

Entre los servicios que la EEASA considera como modificación de los servicios existentes, se encuentran los siguientes:

**2.2.1. Cambio de sitio**, es el traslado del sistema de medición existente a un sitio diferente del actual y que es parte del mismo inmueble, como por ejemplo la reubicación del medidor de energía eléctrica a la parte exterior de la propiedad por requerimiento de la EEASA para acceso a la lectura o por readecuaciones en la propiedad por

parte del cliente.

**2.2.2. Cambio de domicilio**, se debe proceder con la terminación del contrato de suministro y solicitar un nuevo servicio.

**2.2.3. Rectificación de acometida**, es el cambio de la acometida existente cuando se requiere acondicionar la instalación de la acometida a las nuevas características del sector o la infraestructura de la red eléctrica por requerimiento de la EEASA.

**2.2.4. Cambio de medidor**, es el reemplazo del medidor existente ya sea por requerimientos de la EEASA o del consumidor.

**2.2.5. Rectificación de puesta a tierra**, es el cambio del sistema de puesta a tierra existente cuando se requiere acondicionar la instalación del sistema de puesta a tierra por requerimiento de la EEASA o del consumidor.

### **2.3. Cambio de titular de cuenta contrato/suministro eléctrico (cambio de nombre)**

- a) Solicitud para cambio de titular de cuenta contrato/suministro eléctrico y/o cesión de derechos sobre una cuenta contrato/suministro eléctrico, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional;
- b) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación; y,
- c) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento del inmueble. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño

del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar el cambio de titular ante la EEASA.

### **Para el caso de arrendamiento**

- d) El solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar el cambio del titular del suministro ante la EEASA, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional.

## **2.4. Asignación y cambio de tipo de tarifa**

La asignación del tipo de tarifa que le corresponde al suministro solicitado y/o existente, es de acuerdo a las características de la carga y el uso de la energía declarada por el consumidor. En ese sentido, la correcta aplicación a cargo de la EEASA es conforme a lo que se indica en el pliego tarifario vigente.

**2.4.1. Categoría residencial**, destinada exclusivamente al uso doméstico, es decir, residencia independiente del tamaño de la carga conectada. En esta categoría se incluye a los consumidores de bajos consumos y de escasos recursos económicos, que tienen integrada a su vivienda una pequeña actividad comercial o artesanal.

**2.4.1.1. Tarifa residencial** para el programa PEC, destinado exclusivamente a los consumidores de la categoría residencial nuevos o existentes, que se han registrado en el Programa de Cocción Eficiente y Calentamiento de Agua con Electricidad, PEC, y su aplicación es en base a un análisis estadístico del historial de consumos de energía eléc-

trica en función del incremento del consumo de energía eléctrica mensual.

- Cocción eficiente, consumo incremental de hasta 80 kWh-mes;
- Calentamiento de agua sanitaria con utilización de sistemas eléctricos, consumo incremental de hasta 20 kWh-mes; y,
- Cocción eficiente y calentamiento de agua sanitaria con utilización de sistemas eléctricos, consumo incremental de hasta 100 kWh-mes

**2.4.2. Categoría general**, destinada a actividades diferentes a la categoría residencial y básicamente comprende el comercio, la industria y la prestación de servicios públicos y privados. Se considera dentro de esta categoría, los siguientes:

- a) Locales y establecimientos comerciales públicos o privados:
- Tiendas, almacenes, salas de cine o teatro, restaurantes, hoteles y afines;
  - Plantas de radio, televisión y cualquier otro servicio de telecomunicaciones;
  - Clínicas y hospitales privados;
  - Instituciones educativas privadas;
  - Vallas publicitarias;
  - Organismos internacionales, embajadas, legaciones y consulados;
  - Asociaciones civiles y entidades con y sin fines de lucro; y,
  - Cámaras de comercio e industria tanto nacionales como extranjeras.

- b) Locales y establecimientos industriales públicos o privados, destinados a la elaboración o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial y sus oficinas administrativas.
- c) Instalaciones de bombeo de agua (incluye oficinas administrativas y guardianía):
- Para el servicio público de agua potable y/o al tratamiento de aguas servidas;
  - Para agua potable que no corresponda al servicio público de agua potable;
  - Para uso agrícola y acuícola. Para este caso se podrá incluir los elementos eléctricos que complementen el proceso productivo, que no involucre procesos industriales; y,
  - Para comunidades campesinas de escasos recursos económicos y sin fines de lucro.
- d) Entidades de asistencia social:
- Hospitales, centros de salud, asilos y similares del Estado;
  - Instituciones de asistencia social de carácter privado sin fines de lucro previa aprobación de sus estatutos por parte del Ministerio correspondiente.
- e) Entidades de beneficio público:
- Guarderías, escuelas, colegios, universidades e instituciones similares del Estado; y,
  - Comprende a los pequeños talleres industriales con lo que cuentan algunas de estas instituciones educacionales indicadas anteriormente, y cuyo objeto es la capacitación técnica y el desarrollo de los estudiantes.

f) Entidades oficiales (sector público)

- Seccional;
- Regional; y,
- Nacional.

g) Escenarios deportivos

- Oficinas, locales y escenarios de entidades deportivas.

h) Culto religioso

- Locales destinados a la enseñanza y predicación de un culto religioso (capillas, iglesias, centros de oración, entre otros similares), además se incluyen las oficinas administrativas y curias.

i) Servicio comunitario (servicio general)

- Consumo de energía eléctrica que sirve para iluminación general de accesos o recorrido interno, bombeo y calentamiento de agua, ascensores, sistemas de recreación y cultura física y sistemas de seguridad en edificios, conjuntos habitacionales y centros comerciales.

j) Abonado especial

- Se aplica para aquellos casos, que por las características muy específicas de uso y modalidad de consumo eléctrico, no se enmarcan dentro de lo antes descrito, como pueden ser aquellos consumos auxiliares de la generación embebida en las redes de la distribuidora, exclusivo cuando dicho generador actúa como carga.

k) Y los demás que no estén considerados en la categoría residencial.

## 2.5. Reubicación de postes y redes

Si se requiere alguna modificación en las redes de distribución debido a que existen postes ubicados en sitios que impiden la circulación, redes que obstaculizan construcciones, entre otros, Usted puede solicitar la reubicación de postes y/o modificación de redes, previa presentación de los siguientes requisitos:

- a) Cuenta contrato/suministro eléctrico; y,
- b) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación.

## **2.6. Provisión de servicio ocasional**

Son instalaciones desde la red de distribución, que se realizan para satisfacer requerimientos eléctricos para períodos de hasta seis meses con opción de ser renovados por una única ocasión previa aprobación por parte de la EEASA.

Conforme al pliego tarifario vigente, los consumidores de tipo ocasional, tales como: circos, ferias, espectáculos públicos al aire libre y otros similares, servidos en alta, media o baja tensión, se les ubicará en la categoría general y se les aplicará la tarifa correspondiente a esta categoría. En ese sentido, los cargos por energía y comercialización serán los mismos que se utilizan para los consumidores regulados estables. En el caso de que la demanda sea mayor a 10 kW (contratada o facturable) se facturará como una tarifa con demanda y el cargo de potencia estará afectado por un factor de recargo del 100% del cargo correspondiente.

### **2.6.1 Personas Naturales**

- a) Solicitud para la atención del servicio público ocasional de energía eléctrica, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional;

- b) Documento de identidad; y,
- c) Autorización o permiso otorgado por: el GAD, la autoridad competente o el dueño del inmueble, según corresponda.

### **Para el caso de arrendamiento**

- d) El solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble para que el arrendatario pueda gestionar la provisión del servicio ocasional ante la EEASA, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional.

## **2.6.2 Personas Jurídicas**

- a) Solicitud para la atención del servicio público ocasional de energía eléctrica, en el formato y cumpliendo con el procedimiento definido por la EEASA;
- b) RUC;
- c) Nombramiento del representante legal; y,
- d) Autorización o permiso otorgado por: el GAD, la autoridad competente o el dueño del inmueble, según corresponda.

## **2.7. Aplicación de subsidios**

En aplicación al artículo 59 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, a través del cual se establece que, "...compensaciones, subsidios o rebajas directos y focalizados en el servicio público de energía eléctrica, a un determinado segmento de la población, mediante leyes, o políticas sectoriales, o si por intermedio de ARCONEL, aprobare o hubiere aprobado pliegos tarifarios que se

ubiquen por debajo de los costos del servicio público de energía eléctrica, los valores que correspondan a estos subsidios, compensaciones o rebajas serán cubiertos por el Estado ecuatoriano...”, a continuación se detallan los subsidios que se encuentran vigentes en la EEASA y se les concede únicamente a consumidores categorizados con tarifa residencial:

**2.7.1.Ley del anciano**, se conceda los beneficios detallados en el artículo 15 de la Ley del Anciano en lo referente la exoneración del 50% del valor del consumo mensual de energía eléctrica, de los primeros 120 kWh/mes, para fines exclusivamente residenciales e instituciones sin fines de lucro.

**Requisitos:**

- a) Solicitud para aplicación de subsidio conforme a la Ley del Anciano, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional; y,
- b) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación (titular del suministro y conyugue).

**2.7.2.Ley Orgánica de Discapacidades**, se concede los beneficios detallados en el artículo 79 de la Ley Orgánica de Discapacidades y en el Artículo 6 del Reglamento a la Ley Orgánica de Discapacidades, en lo referente subsidio del consumo de energía eléctrica, para fines exclusivamente residenciales; esto es, una rebaja del (50%) del valor del consumo mensual, hasta en un cincuenta por ciento (50%) de un salario básico unificado del trabajador privado en general a las personas con discapacidad a partir del 30%. Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o

permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, se exonera hasta el (50%) del valor del consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, hasta en un (25%) de un salario básico unificado del trabajador privado en general.

**Requisitos:**

- a) Solicitud para aplicación de subsidio conforme a la Ley del Anciano, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional; y,
- b) Cédula de ciudadanía, papeleta de votación y carnet de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud del solicitante.

**2.7.3. Subsidio de la tarifa de la dignidad**, conforme al decreto ejecutivo 451-A del 12 de julio de 2007, se aplica automáticamente a consumidores cuyo consumo no supere los 110 kWh-mes, y cuya frecuencia mínima de consumo en un año, es de nueve meses incluye mes corriente no necesariamente consecutivos, no se reconoce a “0 kWh”. El costo de la energía es de 0,04 US\$/kWh y el valor de comercialización es de 0,70 US\$/abonado.

**2.7.4. Subsidio cruzado**, conforme a la Resolución No. AR-CONEL 005/18 del 11 de enero de 2018, aportan el 10% del valor del consumo de energía eléctrica y el valor de comercialización los consumidores que registren consumos a partir de los 101 kWh-mes para compensar a los consumidores que registran consumos inferiores a 80 kWh.

## **2.8. Terminación del contrato de suministro (suspensión definitiva)**

Cuando el consumidor decida prescindir del servicio de energía eléctrica, notificará a la EEASA con al menos 15 días de anticipación. Una vez alcanzada la fecha de finalización solicitada, la EEASA suspenderá el servicio previa liquidación los valores pendientes y devolverá el valor por concepto de depósito en garantía.

### **Requisitos:**

- a) Solicitud de terminación del contrato de suministro de energía eléctrica, formato disponible en FORMULARIOS PARA SERVICIOS ubicado en la opción SERVICIOS EN LÍNEA de la página web institucional; y,
- b) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación;

Una vez que la EEASA, devuelva el valor por concepto de garantía, suscribirá un acta con el consumidor.

La EEASA terminará y liquidará de manera unilateral el presente contrato, con la correspondiente suspensión del servicio de energía eléctrica, cuando:

- a) El consumidor adeude tres facturas;
- b) Muerte de la persona natural que suscribe este contrato; y,
- c) Disolución/liquidación de la persona jurídica que suscribe este contrato.

En caso de que la EASA demuestre la destrucción de instalaciones de la red de distribución imputable al consumidor, la EEASA podrá terminar y liquidar de manera unilateral el presente contrato, sin perjuicio de la aplicación de sanciones de carácter administrativo, civil o penal que hubiere lugar.

De existir deudas pendientes por parte del consumidor, la EEASA podrá descontar del depósito en garantía y, de ser el caso, emprender la jurisdicción coactiva que corresponda, a fin de que se haga efectivo el pago total de la deuda conforme

El consumidor puede acceder a los servicios referidos, ingresando a la página institucional de la EEASA [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec) y seleccionando la opción FORMULARIOS PARA SERVICIOS que es parte de las opciones de SERVICIOS EN LÍNEA.



## 2.9. Notificación de mensajes de texto

Es un canal informativo implementado por la EEASA a través del cual sin costo al consumidor, mensualmente se les informa los valores de las facturas de consumo de energía eléctrica, suspensiones programas del servicio público de energía eléctrica y notificaciones de corte por falta de pago. Adicionalmente los consumidores también pueden consultar los valores de las facturas de consumo de energía eléctrica, ingresando la palabra VALOR seguido del número de suministro de energía eléctrica al número corto 1982.

Los consumidores que deseen disponer de este servicio, deben actualizar su número de contacto telefónico celular a tra-

vés de los siguientes medios de atención: puntos de atención al cliente, contactándose con el Call Center marcando 136 o a través del WhatsApp de la EEASA marcando el número 0984737881, chat en línea el cual se encuentra disponible en la página web de la EEASA.

El consumidor también puede consultar vía telefónica el valor de la factura de consumo de energía eléctrica llamando al número (03) 2998600 opción 2 o (03) 2998688.

## 2.10. Facturación electrónica

Es un documento tributario que sustituye al documento físico y que conserva su mismo valor legal a través del cual la EEASA remite a los consumidores en forma mensual, las facturas de consumo de energía eléctrica.

El consumidor puede acceder al servicio referido, ingresando a la página institucional de la EEASA [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec) y seleccionando la opción FACTURA ELECTRÓNICA que es parte de las opciones de SERVICIOS EN LÍNEA.



## 2.11. Presupuestos en línea

Previo que la EEASA proceda con la instalación del sistema de medida, además de los puntos de atención, el consumidor puede conocer el presupuesto correspondiente por el servicio solicitado al ingresar el número de inspección a través de la página web institucional de la EEASA [www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec), y seleccionando la opción ESTADO DE TRÁMITE que es parte de las opciones de SERVICIOS EN LÍNEA.



## 2.12. Telemedición

Se considera Clientes Especiales a aquellos consumidores que poseen consumos mensuales iguales o superiores a 1.500 kWh y una demanda facturable superior a los 10 kW en las diferentes tarifas.

En ese sentido, la EEASA, controla, monitorea y analiza la información de los Clientes Especiales, logrando fortalecer y mejorar los procesos de facturación y control de los sistemas de medida. Para este propósito cuenta con el SISTEMA DE TELEMEDICIÓN, cuyos beneficios son los siguientes:

- Las lecturas de los medidores multitarifarios son registradas de manera automática y sin errores el último día de cada mes, las mismas que constan con dos decima-

les tanto para la energía así como para la demanda;

- Facturar en forma automática el primer día de cada mes, realizando el enlace directo entre el sistema de medida, la base de datos y el sistema comercial de la EEASA, SISCOM; y,
- Efectuar la revisión de los sistemas de medida a través del diagrama fasorial desde las instalaciones de la EEASA, optimizando recursos que son utilizados en otras actividades.

Mediante el Sistema de Telemedición, el consumidor puede disponer de información para el análisis correspondiente respecto a las curvas de demanda y energía a través del correo electrónico: [telemedicion@eeasa.com.ec](mailto:telemedicion@eeasa.com.ec) ó marcando el número 03 2998600 extensión 1265.

### **2.13. Pago a través de cargos fijos**

Modalidad de pago mediante un valor convenido con el consumidor que se incluye en la factura mensual de consumo en uno o varios meses para pagar varios servicios o liquidar consumos no facturados. Los principales cargos fijos son los siguientes:

CARGO FIJO	CONCEPTO
CF1	a) Diferencia de consumo, originadas por el cambio del medidor. b) Servicio directo sin medidor. c) Re facturación por fuga de corriente.
CF2	Aportación por materiales adicionales no contemplados en la inspección de servicio.
CF3	Financiamiento más de un mes de servicios como instalaciones nuevas, cambio de medidor, cambios de sitio, rectificación de acometidas, etc.
CF4	Aportación por mejoramiento y/o construcción de líneas y redes.
CF5	Intereses de mora no cancelados en nota de venta de consumo.
CF6	Financiamiento a un mes servicios como instalaciones nuevas y/o mejoramiento de las existentes, cambio de medidor, cambio de sitio, rectificación de acometidas, etc.
CF7	Valores adeudados de un suministro de energía eléctrica que se cobra en otro suministro de energía eléctrica, que puede ser del mismo consumidor o de terceros.
CF9	Daños y perjuicios a las instalaciones de la EEASA.
CF10	Infracciones al servicio.
CF11	Recuperación de valores adeudados y que fueron dados de baja.
CF12	Ingresos ajenos a las actividades principales de la empresa que requieren factura.
CF16	Cobro de valores de un suministro de energía eléctrica prorrateado entre varios suministros (servicios comunitarios).
CF18	Cobro de valores por canje de refrigeradores.
CF19	Depósito en garantía por consumo.
CF23	Financiamiento de cocinas eléctricas de inducción.
CF24	Financiamiento de ollas para la cocina de inducción.
CF25	Financiamiento de la instalación del circuito expreso.
CF26	Notificación de corte del servicio.
CF27	Corte del servicio.
CF28	Reconexión del servicio.

## 2.14. Reclamos de facturación

Si el consumidor considera que los valores que consta en su factura no son los correctos, la EEASA podrá realizar refacturaciones en los siguientes casos:

- Cuando se demuestre que el sistema de medición o la acometida resulte intervenido o averiado, por causas atribuibles al consumidor. En este caso, una vez realizada la respectiva verificación técnica por parte de la EEASA, se podrá

refacturar hasta los 12 meses anteriores a la determinación de la infracción, sin perjuicio de otras sanciones aplicables, conforme con la normativa respectiva;

- Si la facturación hubiese sido realizada utilizando un consumo estimado, por motivo de impedimento de acceso para la toma de lectura; y, una lectura real posterior determine que la estimación es inferior al proporcional de 30 días de lectura real. En este caso se podrá refacturar utilizando la lectura real proporcional a 30 días. La diferencia de consumo refacturado tendrá un límite máximo de 10% del consumo estimado inicial. Se podrá refacturar hasta los 2 meses anteriores a la toma de la lectura; y,
- Si la facturación hubiese sido realizada utilizando un consumo estimado, y una lectura real proporcional a 30 días. La diferencia de consumo refacturado tendrá un límite máximo de 10% del consumo estimado inicial. Se podrá refacturar hasta los 3 meses anteriores a la toma de lectura.

Las refacturaciones se realizarán por cada mes de manera individual. La EEASA deberá coordinar con el consumidor convenio de pago para recuperar los valores que resultasen del proceso de refacturación.

### **La EEASA no podrá refacturar en los siguientes casos:**

- En perjuicio del consumidor, por cualquier causa atribuible a la EEASA, y, por consumos anteriores a la suscripción del contrato de suministro.

### **2.15. Revisión de sistemas de medición e infracciones**

Es competencia de la EEASA realizar revisiones de medidores, equipos anexos y utilización de la energía por programación propia, por reportes de otras áreas de la EEASA o por reclamos y/o denuncias de clientes.

- a) De existir alteraciones en los equipos o instalaciones del sistema de medición, que oculten el real consumo de energía, se corregirá en sitio estas anomalías. Se notificará al consumidor infractor mediante un formulario, requiriendo su presencia en un plazo perentorio;
- b) Verificada la infracción al servicio, el consumidor pagará la energía no facturada y la multa de acuerdo a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y al Normativo de la EEASA elaborado para el efecto, conforme a los valores que se detallan en el Anexo 1. Adicionalmente, para prevenir futuros hechos de esta naturaleza, el trabajador de la EEASA, de ser el caso, elaborará una inspección para reubicar el sistema de medición, trabajo que se ejecutará en un tiempo máximo de 72 horas;
- c) Para el cálculo de la energía no facturada, la EEASA podrá utilizar las siguientes alternativas:
  - Análisis del historial de consumo del consumidor; y,
  - Determinación de la carga instalada y las horas de uso de los diferentes equipos para establecer el consumo de energía.
- d) Los consumidores que hayan sido notificados para que acudan a la EEASA por medio del formulario respectivo, serán atendidos en la oficina de la Sección Control de Pérdidas o en la respectiva Agencia;
- e) Si no se realizare la revisión por encontrarse el inmueble cerrado o por negativa del consumidor, se dejará un formulario de notificación para que el consumidor coordine la revisión con la correspondiente dependencia de la EEASA; de no hacerlo, se suspenderá el servicio;
- f) Todos los materiales y equipos dañados imputables al consumidor, serán reemplazados por la EEASA, debiendo su valor ser cobrado en las próximas facturas de consumo de energía; y,

- g) Si el factor de potencia medio mensual es inferior a 0,92 la EEASA, a más de establecer los recargos por consumo de energía activa señalados en el artículo 27 de la Codificación del Reglamento de Tarifas: “Cargos por bajo factor de potencia”, otorgándole un plazo para la corrección del mencionado factor.

### **CAPITULO III**

## **DISPOSICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO**

1. La construcción de la infraestructura de redes eléctricas de media tensión, baja tensión y alumbrado público para el caso de lotizaciones, urbanizaciones, edificios de propiedad horizontal y similar, es responsabilidad del urbanizador, promotor o constructor de esos proyectos inmobiliarios, en tanto que la operación y mantenimiento de las mismas, estarán a cargo de la EEASA, según lo estipulado en el Artículo 65 de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y el numeral 9.3 de la Regulación Nro. ARCONEL 004/18.
2. Respecto a lotizaciones, urbanizaciones, edificios de propiedad horizontal y similares, para la provisión del suministro de energía eléctrica, la Empresa Distribuidora solicitará a los ejecutores de los proyectos inmobiliarios: título de propiedad debidamente legalizado e inscrito en el Registro de la Propiedad; autorización emitida por el Gobierno Autónomo Descentralizado que corresponda sobre la aprobación del proyecto inmobiliario; y previa verificación de la Empresa Distribuidora que el proyecto se encuentre dentro de las zonas factibles consideradas en el respectivo documento técnico expedido por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos.
3. El costo y ejecución de las obras civiles en el pre-

dio del consumidor, incluida la protección física de la acometida, protección física del medidor, sistema de puesta a tierra (varilla/malla, cable, conectores, tubería, entre otros) y demás adecuaciones de las instalaciones eléctricas internas del consumidor estarán a cargo de este último. Sin embargo, a pedido y costo del consumidor la EEASA podrá realizar estas instalaciones, en lo que le fuere factible.

4. Los costos asociados a la atención de nuevos suministros a conectarse a las redes de bajo voltaje, cuyo punto de entrega se encuentra en un radio menor de 200 metros de un transformador de distribución existente y con carga declarada menor a 12 kW, serán asumidos por la EEASA. Se exceptúan las adecuaciones civiles y el sistema de puesta a tierra.
5. Aquellos solicitantes, cuyo suministro esté ubicado en un radio mayor a 200 metros, serán responsables de los costos de expansión de red, a partir de los 200 metros.
6. Todas las obras financiadas por un solicitante deberán ser dimensionadas exclusivamente para atender su demanda declarada. En caso que la EEASA requiera incrementar la capacidad de estas instalaciones para futuras expansiones o para mejorar las condiciones de su sistema, ésta deberá cubrir el 100% de la diferencia de costos de todas las modificaciones.
7. En cuanto a las obras que correspondan al solicitante, éste será responsable de su financiamiento y ejecución, conforme los lineamientos emitidos por la EEASA. De ser el caso, ante requerimiento del solicitante, la EEASA podrá ejecutar las obras a costo del solicitante. En este caso las partes firmarán un convenio donde se detallen los compromisos que cada uno adquiere y los mecanismos de pago. Sin embargo, si

la EEASA determina que no puede financiar su extensión de red, ésta última podrá atender el servicio en función de su planificación y de la disponibilidad de recursos.

8. Para la atención de nuevos requerimientos en medio y alto voltaje, será el solicitante el responsable de financiar todas las obras involucradas, incluida la acometida. Además, los solicitantes serán responsables de la provisión de transformadores de corriente (TC) y transformadores de voltaje (TP) y su instalación de conformidad a las normas técnicas de la Empresa Distribuidora quien también estará a cargo de su operación y mantenimiento.
9. Previo la conexión de un nuevo suministro de servicio de electricidad, la EEASA exigirá al consumidor (en bajo, medio o alto voltaje) un único depósito en calidad de garantía, cuyo valor máximo será el equivalente a un mes de consumo, calculado sobre la base de la demanda declarada, aplicando la tarifa vigente según el tipo de consumidor.

10. Los niveles de voltaje son los siguientes:

Nivel de voltaje	Nivel de voltaje (kV)
Bajo voltaje	Menor igual a 0,6
Medio voltaje	mayor a 0,6 y menor o igual a 40
Alto voltaje grupo 1	mayor a 40 y menor o igual a 138
Alto voltaje grupo 2	Mayor a 138

\*kV: kilovoltio

11. Es responsabilidad del consumidor respetar el ancho de la franja de servidumbre de líneas de transmisión y subtransmisión que por razones de seguridad deben mantenerse libre de asentamientos poblacionales, edificaciones, estructuras y árboles a cualquier lado de la línea, siendo competencia de la EEASA y los gobiernos seccionales correspondientes (consejos provinciales, municipalidades, juntas parroquiales y circunscripciones territoriales indígenas y afroecuatorianas) controlar que no se desarrollen asentamientos humanos provisionales ni definitivos dentro de la franja de servidumbre, la EEASA no concederá el servicio de energía eléctrica en los casos que se encuentren dentro de la franja de servidumbre.

Nivel de tensión (kV)	Ancho de franja de servidumbre (metros)
230	30
138	20
69	16

12. La EEASA no concederá el servicio público de energía eléctrica a los consumidores que mantuvieren cuentas pendientes por servicios anteriores, hasta que estos valores sean cancelados en su totalidad.
13. La EEASA suspenderá definitivamente el servicio público de energía eléctrica a los consumidores que registren seis o más facturas de consumo eléctrico impagas, según lo estipulado en el Reglamento para dar de Baja el Servicio Eléctrico por Obligaciones Vencidas.
14. Para la recaudación de los valores adeudados por los clientes, consumidores o usuarios, la EEASA goza de jurisdicción coactiva, que se la ejercerá según el Re-

glamento para el Ejercicio de la Acción Coactiva por parte de la EEASA.

15. La EEASA bajo ningún concepto podrá exonerar del pago de consumo de energía eléctrica a sus clientes, salvo en virtud de la aplicación de leyes especiales.
16. La EEASA concederá servicio directo (servicio ocasional) sin medidor cuando se solicite energía eléctrica para ser utilizada en negocios ubicados en la vía pública o en lugares particulares, únicamente si las condiciones del lugar no permiten la instalación de un contador de energía eléctrica o tuvieren el carácter de temporal y previa presentación del permiso de funcionamiento emitido por el Gobierno Autónomo Municipal.
17. Para el caso de fábricas y talleres, además de la presentación del permiso de funcionamiento emitido por el Gobierno Autónomo Municipal, se requiere el estudio o proyecto eléctrico, y sobre la base del estudio referido el consumidor debe instalar los equipos de protección técnicamente dimensionados, y en el caso que el consumidor por la naturaleza de los servicios que presta o por los procesos de producción que realiza, éstos constituyen actividades que no deben sufrir interrupciones por falta de suministro de energía eléctrica, necesariamente debe contar con generador de emergencia y el equipo de transferencia automática.
18. Los plazos máximos de atención de solicitud para un nuevo suministro (días hábiles) son:

Nivel de voltaje	General		Casos Especiales <sup>a</sup>					
	BV		BV		MV		AV	
Urbano (U) o rural (R)	U	R	U	R	U	R	U	R
Verificación requisitos	-	-	-	-	-	-	-	-
Análisis de solicitud y verificación en el sitio	2	3	2	3	2	3	2	3
Definición del punto de entrega			-	-	-	-	-	-
Verificación de requisitos de conexión, instalación acometida y energización	2	3	-	-	-	-	-	-
Valoración del estudio de la demanda declarada	-	-	3	3	3	3	3	3
Estudios de conexión y definición del punto de entrega	-	-	5 <sup>b</sup>	5 <sup>b</sup>	5	5	5	5
Determinar obras civiles y de expansión de red requeridas	-	-	2 <sup>c</sup>	2 <sup>c</sup>	3	3	5	5
Ejecutar obras por parte de la Distribuidora	-	-	10 <sup>c</sup>	15 <sup>c</sup>	10	15	30	30
Aprobar diseños <sup>d</sup>	-	-	2 <sup>c</sup>	2 <sup>c</sup>	3	3	5	5
Total	4	6	22	28	23	29	45	46

- Corresponde a aquellos casos en los que se requieren estudios adicionales y/o determinación y ejecución de obras particulares.
- Aplica para demanda declarada mayor a 12 kW.
- Aplica para conexiones en bajo voltaje que requieran obras adicionales.
- Proceso paralelo a la ejecución de obras de la Distribuidora, no se suma al plazo total.

## CAPÍTULO IV DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR Y DE LA EEASA

Además de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica y demás normativa aplicable, el consumidor tiene los siguientes derechos y obligaciones:

### 4.1 Derechos del consumidor

- Recibir el servicio público de energía eléctrica acorde con los principios constitucionales de eficiencia, responsabilidad, continuidad, calidad y precio equitativo, éste último es definido en el pliego tarifario vigente;

- Reclamar a la EEASA en caso de inconformidad con el servicio público recibido, o de los valores facturados; y, recibir una respuesta oportuna;
- Ser oportunamente informados, por cualquier medio idóneo, sobre los trabajos o acciones que puedan conducir a una suspensión del servicio eléctrico;
- Ser oportunamente informado sobre las tarifas a aplicarse a sus consumos;
- Recibir un trato equitativo, no discriminatorio o abusivo, en la prestación del servicio público de energía eléctrica y del servicio de alumbrado público general;
- Contar con alumbrado público en las vías públicas, en función de la regulación emitida por la ARCONEL;
- Participar en audiencias públicas convocadas por el Ministerio de Energía y Recursos Naturales No Renovables, MERNNR o por la ARCONEL; y,
- Ser indemnizado por los daños ocasionados por causas imputables a la calidad del servicio público de energía eléctrica suministrado por parte de la EEASA.

## **4.2 Obligaciones del consumidor**

- Pagar oportunamente la factura de energía eléctrica, dentro de los plazos establecidos por la EEASA;
- Permitir el acceso al personal autorizado de la EEASA y de los organismos de control, para verificar sus sistemas de medición y de sus instalaciones;
- Cuidar las instalaciones eléctricas que le permiten contar con el suministro de electricidad y denunciar a quienes hacen uso incorrecto de las mismas;
- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar a su salud o a su vida, así como a la de los demás;
- Cumplir las condiciones establecidas por la EEASA, con base en la ley, los reglamentos, las regulaciones y el

- contrato de suministro, en cuenta al uso de la energía eléctrica y al suministro del servicio público;
- Realizar adecuaciones técnicas que sean requeridas por la EEASA, para facilitar la lectura del consumo de energía eléctrica;
  - Todo consumidor propietario de un predio afectado por la declaratoria de derechos impuestos por la Ley de Constitución de Gravámenes y derechos por Electrificación, prestará las facilidades necesarias para la efectividad de los derechos así impuestos. Además, permitirá el ingreso de inspectores, obreros, materiales y más elementos necesarios para la operación de las instalaciones eléctricas; y,
  - Cumplir con las obligaciones que se establezcan en el Contrato de Suministro de Energía Eléctrica suscrito con la Empresa y demás normas relacionadas con el suministro del servicio;

### **4.3 Derechos de la EEASA**

- Por falta de pago oportuno del consumo de energía eléctrica, al día siguiente de la fecha máxima de pago previamente notificada al consumidor o usuario final;
- Cuando se detecte consumos de energía eléctrica, a través de instalaciones clandestinas, directas o similares, que alteren o impidan el normal funcionamiento del medidor;
- Cuando la acometida del usuario final no cumpla con las condiciones técnicas establecidas para el efecto;
- Cuando se compruebe el consumo de energía eléctrica en circunstancias que alteren lo estipulado en el contrato respectivo;
- Cuando la EEASA previo aviso, mediante adecuados medios de comunicación, comunique oportunamente

al usuario final que por motivos de mantenimiento o reparación se producirá una suspensión de energía eléctrica;

- Cuando se consuma energía eléctrica sin haberse celebrado el respectivo contrato de suministro de electricidad;
- Cuando existan conexiones al sistema de la EEASA sin contar con su autorización; y,
- Por acciones que la EEASA, no pueda evitar o prever, eventos extraordinarios o imprevisibles, declarados por la autoridad competente, como fuerza mayor o caso fortuito; casos en los cuales no es factible notificar al consumidor.

#### **4.4 Obligaciones de la EEASA**

- Atender las solicitudes y reclamos de sus consumidores en relación a la prestación del servicio;
- Recibir los reclamos de los consumidores durante las 24 horas del día de todos los días del año;
- Habilitar los medios tecnológicos que faciliten la recepción y atención de los reclamos; y que permitan revisar el estado del trámite, ya sea por parte del consumidor o de la ARCONEL;
- Mantener en archivo digital, todos los reclamos e informes, ordenados cronológicamente, durante un período mínimo de siete años posteriores a la culminación del proceso;
- Permitir el acceso al sistema informático, para que la ARCONEL realice consultas y reportes que considere necesarios para el control de los reclamos;
- Disponer de atención personalizada, durante las horas laborables de la EEASA.
- Facturar en base a la aplicación tarifaria vigente y el consumo obtenido de lecturas directas correspondien-

te a períodos de lectura mayor o igual a 33 días.

- Restablecer el servicio suspendido por falta de pago, una vez que el consumidor haya cancelado su deuda. Los plazos máximos son los siguientes:

Zona	Plazo
Urbana	10 h
Rural	24 h

*Plazo, entiéndase plazo como día calendario*

- Indemnizar por daños ocasionados en artefactos electrodomésticos que sufran averías a causa de variaciones bruscas de voltaje imputables al estado de las redes de servicio y cuando el consumidor demuestre la instalación de una varilla de puesta a tierra. En los casos consumidores industriales, la EEASA exigirá la instalación de equipos propios de protección y control en apego a lo dispuesto en la Regulación No. ARCONEL 001/17 denominada Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica.

En ese sentido, si los aparatos eléctricos sufrieron algún daño por causas imputables a la EEASA, se debe seguir el siguiente procedimiento:

- Para clientes con suministro en bajo voltaje, presentar dentro de los 60 días desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño, el reclamo en cualquier agencia de atención al cliente de la EEASA, a través del formulario “Reclamos por artefactos y/o equipos dañados”, formato disponible en nuestros puntos de atención al cliente y en la página web institucional;

- Para clientes con suministro en medio y alto voltaje, presentar dentro de los 30 días desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño, el reclamo en cualquier agencia de atención al cliente de la EEASA;
- Una vez ingresado el reclamo, en un plazo máximo de 4 días hábiles, la EEASA dará a conocer al consumidor el resultado a su reclamo, tiempo en el cual, la EEASA realizará el análisis respectivo previa inspección y/o revisión de los equipos o artefactos eléctricos afectados;
- Si el origen del daño del artefacto o equipo es atribuible a la EEASA, el consumidor debe presentar la siguiente documentación a fin de continuar con el proceso de indemnización:
  - Factura original correspondiente a la reparación.
  - Título de propiedad, factura de compra o declaración juramentada con los cuales acrediten la pertenencia de los equipos.

Una vez presentada toda la documentación, la EEASA realizará la verificación de la información y procederá con la indemnización respectiva, en un plazo máximo de 15 días hábiles para el sector urbano y 20 días hábiles para el sector rural.

En el caso, que el origen del daño del artefacto o equipo no fuese atribuible a la EEASA, la EEASA informará al consumidor los motivos por los cuales se exime de la compensación; y, en el caso que los motivos expuestos no satisfagan el reclamo del consumidor, el consumidor puede interponer su reclamo en segunda instancia del servicio público de energía eléctrica y servicio de alumbrado público general ante la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL, organismo responsable de regular y controlar el sector eléctricos, para cuyo efecto el detalle del procedimiento a seguir, está disponible en la dirección electrónica <http://www.regulacionelectrica.gob.ec/programa-1/>

Conforme a las Condiciones Generales de la Póliza de Seguros contratada por la EEASA, en su Artículo 21 establece que, “Prescripción.- Los derechos, acciones y beneficios que se deriven de la póliza, prescriben en dos (2) años a partir del acontecimiento que les dio origen.”

## CAPITULO V

### TUNGURAHUA

#### PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECAUDACIÓN

##### **Matriz EEASA**

Atención de lunes a viernes de 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00

Servicio de recaudación en horario ininterrumpido de 7:00 a 18:45

Centro Integrado de Atención al Cliente de 8:00 a 18:00

Dirección: Av. 12 de Noviembre 11-29 Y Espejo

E1: 299 8600

Atención al Cliente: 136

##### **Agencia los Shyris**

Servicio de recaudación en horario de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 13:15 a 15:45

Dirección: Av. Los Shyris y Nary Pillahuazo

Teléfonos: 412143 - 2998600 Ext. 1504

##### **Agencia Loreto**

Servicio de recaudación en horario de lunes a domingo de 8:00 a 13:00 y de 13:15 a 15:45

Dirección: Avenida El Rey y Montes del Cajas

Teléfono 2998600 Ext. 1501

### **Agencia Colón**

Servicio de recaudación en horario de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 13:15 a 15:45

Dirección: Interior del Mercado Colón, Colón y Manuela Cañizares

Teléfono S/N

### **Agencia Ficoa**

Servicio de recaudación en horario de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 13:15 a 15:45

Dirección: Interior del Centro Comercial Caracol, Av. Los Guaytambos y Montalvo

Teléfono 2998600 Ext. 1503

### **CAR Almacén Laboral**

Servicio de recaudación en horario de lunes a viernes de 8:00 a 13:15 y de 14:00 a 16:00

Dirección: Bolívar y 5 de Junio

### **CAR Quisapincha**

Servicio de recaudación en horario de lunes- viernes- sábado y domingo de 8:00 a 13:00 y martes- miércoles- jueves de 8:00 a 16.00

Dirección: 10 de Agosto y González Suárez

Teléfono 032772444

### **CAR Santa Rosa**

Servicio de recaudación en horario: lunes a jueves de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 15:00 viernes y domingos de 8:00 a 12:00

Dirección: González Suárez y Juan Montalvo

Teléfono 032754223

### **CAR Tisaleo**

Servicio de recaudación en horario: de lunes a jueves de 8:00 a 12:30 y de 13:00 a 16:00 viernes de 8:00 a 12:00, domingos a 8:00 a 10:30

Dirección: Calle 17 de Noviembre y Juan León Mera

Teléfono 032751200 Ext. 118

### **CAR Mocha**

Servicio de recaudación en horario: de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 16:00

Dirección: Calle Alonso Ruíz y Av. El Rey

Teléfono 032779217 Ext. 114

### **CAR Cevallos**

Servicio de recaudación en horario: de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00

Dirección: Av. 24 de Mayo y Felipa Real

Teléfono 032872149 Ext. 1120

### **CAR Pilahuín**

Servicio de recaudación en horario: de lunes a viernes de 8:00 a 15:30 primer domingo luego del 18 de cada mes en horario de 8:00 a 12:00

Dirección: Bolívar y Juan Montalvo frente al Parque Central

Teléfono 032760049

### **Agencia Pelileo:**

Atención de martes a sábado de 08:00 a 16:30

Servicio de recaudación en horario ininterrumpido de 08:00 a 16:00

Dir. Calle Euclides Barrera vía Pamatug

Troncal: 299 8616

Atención al Cliente: 136

Línea Directa: 2871936

**Agencia Baños:**

Atención de lunes a viernes de 08:00 a 16:30

Servicio de recaudación en horario: 08:00 a 12:30 y 14.30 a 18:00

Dir. Velazco Ibarra y Rafael Viera

Troncal: 299 8600

Atención al Cliente: 136

Línea Directa: 2740241

**Agencia Píllaro:**

Atención de lunes a viernes de 08:00 a 16:30

Servicio de recaudación en horario ininterrumpida: 08:00 a 18:00

Dir. Carlos Contreras y Pasaje S/N

Troncal: 299 8609

Atención al Cliente: 136

Línea Directa: 2873272

**Agencia Patate:**

Servicio de recaudación en horario ininterrumpida de martes a viernes y domingos: 08:00 a 16:00

Dir. García Moreno y Rocafuerte

Troncal: 299 8600

Atención al Cliente: 136

Línea Directa: 2870268

**Agencia Quero:**

Servicio de recaudación en horario ininterrumpida de martes a viernes y domingos: 08:00 a 16:00

Dir. Calle 17 de abril y calle A

Troncal: 299 8600

Atención al Cliente: 136

Línea Directa: 2746863

## PASTAZA

**Nombre de la Agencia:** Departamento de la Zona Oriental Pastaza (Puyo)

Horarios de Atención: de lunes a viernes de 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00

Dirección: calle 27 de Febrero y Atahualpa

No. de Atención al Cliente: 032 895 713 ext.1617

**Nombre de la Agencia:** AGENCIA PALORA - DZO Pastaza

Horarios de Atención: de lunes a viernes de 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00

Dirección: Av. Ibarra y Morona Santiago

No. de Atención al Cliente: 2312154

## NAPO

**Agencia Mayor Tena**

Atención de lunes a viernes de 8:00 a 12:30 y de 14:30 a 18:00

Servicio de recaudación en horario ininterrumpido de 8:00 a 16:20

Dir. Calle Rocafuerte y José María Urbina.

Teléfono 062-886038 / 887567

Reparaciones 062-846716

Atención clientes 136

## CAPÍTULO VI

### CONSEJOS PRÁCTICOS PARA AHORRO DE ENERGÍA/PREVENCIÓN DE ACCIDENTES

Los siguientes consejos le permitirán reducir el valor de la factura de consumo de energía eléctrica sin necesidad de limitar el confort de de su hogar:

**Iluminación**, utilice focos ahorradores porque estos proporcionan la misma iluminación que los focos normales con menor consumo de energía.

- Aproveche la luz natural solar, trabajando o estudiando junto a una ventana y evitando encender la luz artificial.

**Aspiradora**, los filtros sucios y los depósitos de polvo y basura saturados, hacen que el motor trabaje sobrecargado y reduce su vida útil.

- Se debe limpiar o sustituir los filtros o depósitos y usar el accesorio adecuado para cada tipo de trabajo.

**Enceradora y abrillantadora**, este tipo de electrodoméstico requiere mantenimiento continuo para que el motor no trabaje sobrecargado y consuma más energía.

**Licuada**, una licuadora que trabaja con facilidad dura más y gasta menos. Se debe colocar siempre los alimentos cortados en pedazos, verifique que las espas tengan filo y no estén quebradas.

**Refrigerador**, tenga presente que el refrigerador es uno de los principales consumidores de energía eléctrica en el hogar.

- Para que se conserve el frío del refrigerador es conveniente abrir y cerrar la puerta lo menos posible.
- El caucho debe sellar perfectamente la puerta del refrigerador.
- Se debe instalar el refrigerador lejos de fuentes de calor (cocina, calefón, etc)
- Los alimentos deben enfriarse antes de introducirlos al refrigerador.
- Coloque en 1 o 2 el indicador de temperatura del refrigerador, generalmente no se necesita enfriarlo más.
- Prefiera los recipientes plásticos y manténgalos tapados.

**Lavado, secado y planchado**, recuerda que es bueno:

- Acumular la ropa para lavarla, secarla y plancharla.
- Ocupar estos electrodomésticos varias veces para pequeñas cantidades de ropa ocasiona desperdicio de energía.
- Así mismo, se desperdicia energía si lava o seca sin que la carga esté completa, de acuerdo a la capacidad de la lavadora o secadora.

**Ducha eléctrica**, el consumo de la ducha eléctrica es muy alto, se recomienda optimizar al máximo el tiempo de uso.

- Sugiera a su familia que adquiera duchas de la mejor calidad, el costo de la energía compensa un mayor gasto inicial.
- Verifique que la niquelina esté en buenas condiciones.

**Aparatos eléctricos**, evite que radios, televisores, videojuegos, computadoras, etc, estén encendidos cuando nadie los presta atención.

- Desconecte los reguladores de voltaje, cuando no se ne-

cesite tenerlos encendidos.

- La televisión debe tener bajos niveles de iluminación, así se evita el reflejo en la pantalla y se ahorrará energía.

**Computadora**, apague el computador apenas termine sus labores y para tiempos cortos apague el monitor.

**Instalación eléctrica**, comprobar que la instalación eléctrica no tenga fugas, desconectando todos los aparatos eléctricos, apagando todas las luces y verificando que el disco del medidor no gire, si lo hace, se debe hacer revisar las instalaciones.

- Nunca utilice monedas, alambres o papeles de estaño en sustitución de fusibles.
- Las instalaciones deben ser realizadas y corregidas por un electricista calificado y con materiales de buena calidad para evitar fugas de corriente.
- Revisar constantemente que los enchufes, cables y tomacorrientes se mantengan en buen estado. Su deterioro es peligroso y pueden ocasionar fugas de energía.

Para prevenir accidentes causados por problemas con la electricidad, a continuación se presenta algunos consejos simples que deben ser observadas con atención:

- Revise con periodicidad las instalaciones eléctricas de su casa, si se encuentra alambres y enchufes pelados, viejos o defectuosos, cámbielos sin tardanza.
- Evite el uso de extensiones inadecuadas, los conductores y tomacorrientes deben ser de la capacidad adecuada para los artefactos eléctricos a usar.
- Los cables de extensión no deben ser usados en lugares de paso y siempre serán conexiones temporales.

- No haga instalaciones con alambres en mal estado incompatibles con la carga (demasiado delgados), ni interruptores defectuosos.
- Siempre desconecte cualquier artefacto eléctrico antes de limpiarlo, nunca lo ponga en contacto con el agua.
- Cuando esté en a ducha o en el baño, no intente conectar ningún aparato eléctrico. No toque en las partes metálicas de los electrodomésticos con las manos mojadas o los pies en suelo húmedo.
- Jamás use un equipo eléctrico si no tiene instalación a tierra, cuando usted esté sudado o mojado.
- Cuando necesite utilizar algún aparato eléctrico en conectado, nunca se ponga en contacto con tuberías de agua o de gas, la corriente eléctrica podría pasar a través de su cuerpo y provocar accidentes fatales.
- Jamás introduzca tenedores, cucharas o cualquier objeto metálico en el interior de sus electrodomésticos, principalmente si estuvieran conectados.
- No introduzca las manos o destornilladores en el interior de los televisores, aunque estén desconectados. La energía eléctrica puede estar acumulada y podría provocar una descarga peligrosa.
- Al cambiar un foco, enrósquelo solo por el bulbo, no toque la parte interna de la boquilla.
- Si tiene niños en casa, tenga cuidado con los aparatos eléctricos conectados, igualmente con enchufes que debe mantener fuera de cualquier contacto y del alcance de los niños.
- Verifique si el amperaje de los fusibles o breakers de su casa son adecuados. Cuando un fusible se funde, desconecte inmediatamente el interruptor y busque el daño que produjo el cortocircuito.
- Cambie siempre el fusible dañado por otro nuevo, de igual amperaje. Nunca sustituya fusibles por monedas, alambres, hilos

de cobre, de aluminio o cualquier otro objeto. Esta adaptación, además de peligrosa, elimina el principal dispositivo de seguridad contra la quema de electrodomésticos, focos o lámparas.

- Cambie los fusibles por breakers, que ofrecen mayor seguridad, además, no necesitan ser sustituidos en caso de fallas en los circuitos.
- No instale interruptor, fusible o cualquier otro dispositivo en el hilo neutro. Su interrupción podría causar daños en los aparatos eléctricos o quemar los focos y lámparas.
- Desconecte siempre el interruptor general, si lo tiene, o los breakers del medidor de energía cuando requiera hacer reparaciones eléctricas en las instalaciones y compruebe las modificaciones antes de conectar el interruptor.
- Instale una varilla de puesta de tierra y conecte al neutro de las instalaciones para evitar que sus aparatos se quemen por variaciones de tensión.
- No haga instalaciones por su propia cuenta en las líneas de bajo, medio y alta tensión.
- Solo un electricista técnico calificado debe realizar las instalaciones eléctricas en su domicilio.

---

# ANEXOS

---

# ANEXO 1

TABLA DE VALORES A COBRAR POR INFRACCIONES AL SERVICIO									
Tarifa	Consumo promedio (kWh)	Energía considerada (kWh)	Valor por consumo mes (US\$)	No. meses	Valor de infracción (US\$)			Reincidente Total (US\$)	
					Energía no pagada (US\$)	Multa (US\$)	Total (US\$)		
Residencial	0-50	50	4,55	6	27,30	12,64	39,94	52,58	
	51-100	100	9,20	6	55,20	25,56	80,76	106,32	
	101-150	150	13,95	6	83,70	38,75	122,45	161,21	
	151-200	200	18,80	6	112,80	52,23	165,03	217,25	
	201-250	250	23,75	6	142,50	65,98	208,48	274,46	
	251-300	300	28,80	6	172,80	80,01	252,81	332,81	
	301-350	350	33,95	6	203,70	94,31	298,01	392,33	
	351-400	400	39,20	6	235,20	108,90	344,10	453,00	
	401-superior	450	45,63	6	273,75	126,75	400,50	527,24	
	0-100	100	9,20	6	55,20	25,56	80,76	106,32	
Comercial	101-200	200	18,40	6	110,40	51,12	161,52	212,63	
	201-300	300	27,60	6	165,60	76,67	242,27	318,95	
	301-superior	400	37,90	6	227,40	105,24	332,69	437,97	
	0-100	100	7,30	6	43,80	20,28	64,08	84,36	
Industrial artesanal	101-200	200	14,60	6	87,60	40,55	128,16	168,72	
	201-300	300	21,90	6	131,40	60,84	192,24	253,08	
	301-superior	400	30,80	6	184,80	85,56	270,36	355,93	
	0-100	100	8,20	6	49,20	22,78	71,98	94,76	
Oficial, Escenario Deportivo	101-200	200	16,40	6	98,40	45,58	143,96	189,52	
	201-300	300	24,60	6	147,60	68,34	215,94	284,28	
	301-superior	400	33,90	6	203,40	94,17	297,57	391,75	
	0-1000	1.000	80,00	6	480,00	228,74	708,74	937,48	
Industrial y oficial con demanda	1001-2000	2.000	160,00	6	960,00	457,48	1.417,48	1.874,96	
	2001-superior	3.000	240,00	6	1.440,00	686,22	2.126,22	2.812,44	
	0-1000	1.000	90,00	6	540,00	257,33	797,33	1.054,67	

## ANEXO 2

### Consumo mensual de sus electrodomésticos

Para calcular su consumo mensual de energía de un artefacto eléctrico, el cuadro que se detalla a continuación contiene el consumo estimado, las horas funcionamiento mensual y los costos correspondientes.

POTENCIA Y ENERGÍA DE LOS ARTEFACTOS MÁS ÚTILES				
ARTEFACTO	POTENCIA (W)	USO/DÍAS HORAS	POR DÍA kWh/día	POR MES kWh/mes
ABRILANTADORA	500	0,5	0,25	7,5
AIRE ACONDICIONADO	1200	2	2,4	72
ASPIRADORA	805	027	0,22	6,52
BATIDORA	180	1	0,18	5,40
BOMBA DE AGUA	500	1	0,50	15,00
CAFETERA	800	0,25	0,20	6,00
CALCULADORA	3	8	0,02	0,72
CALEFACTOR	1000	1	1,00	30,00
CALEFON	1500	1	1,50	45,00
COCINA [IHORNILLA]	1200	2	2,40	72,00
COMPRESOR	2268	3	6,80	204,12
COMPUTADOR	780	8	6,24	187,20
CONGELADOR	200	8	1,60	48,00
COPIADORA	1350	8	10,80	324,00
DUCHA	2500	0,5	1,25	37,50
ENCERADORA INDUSTRIAL	600	2	1,20	36,00
EQUIPO DE MÚSICA	150	8	1,20	36,00
ESTERILIZADOR	1000	3	3,00	90,00
EXTRACTOR DE JUGO	750	1	0,75	22,50
FAX	30	8	0,24	7,20
FLUORESCENTE	40	8	0,32	9,60
FREIDORA DE PAPAS	1500	3	4,50	135,00
HORNO ELÉCTRICO	2000	0,2	0,40	12,00
INCANDESCENTE	60	8	0,48	14,40
LAMPARAS DULUX	20	8	0,16	4,80
LAVADORA DE PLATOS	700	1	0,70	21,00
LAVADORA DE ROPA	600	0,5	0,30	9,00
UCUADORA	500	0,25	0,13	3,75
MAQUINA DE AFEITAR	4	3	0,01	0,36
MAQUINA DE COSER	100	4,57	0,05	1,50
MAQUINA DE ESCRIBIR	40	4,57	0,18	5,48
MICROONDAS	1100	1	1,10	33,00
MOUNODECAFÉ	750	0,25	0,19	5,63
MOUNO DE CARNE	750	2	1,50	45,00
OLLA ARROCERA	800	1	0,80	24,00
OLLA LENTA	300	2	0,60	18,00
PLANCHA	1000	1	1,00	30,00
RADIOGRAHADORA	20	8	0,16	4,80
RAYOS X	7000	0,02	0,14	4,20
REFRIGERADORA	350	6	2,10	63,00
REGISTRADORA	30	8	0,24	7,20
SARTEN ELÉCTRICO	800	1	0,80	24,00
SECADOR DE PELO	1200	0,5	0,60	18,00
SECADOR DE ROPA	5000	0,25	1,25	37,50
TELEVISOR	200	8	1,60	48,00
TOSTADORA	700	1	0,70	21,00
UNIDAD DENTAL	200	4	0,80	24,00
VENTILADOR	300	6	1,80	54,00
WAFLERA	1000	0,25	0,25	7,50

## ANEXO 3

### Servicio de Alumbrado Público General

NIVEL DE TENSION	TARIFA	REGISTRADOR DE DEMANDA	RANGO DE CONSUMO	USO/Consumidor-mes
Baja	Industrial Artesanal	Sin Demanda	0 - 300	0,76
			301 - Superior	6,07
	Industrial	Con Demanda	0 - 500	3,88
			501 - 1000 1001 - 1500 1501 - Superior	18,49 28,96 47,22
Media	Industrial	Con Demanda Horaria	0 - 500	1,60
			501 - 1000 1001 - 1500 1501 - Superior	21,33 23,10 62,83
	Industrial	Con Demanda	0 - 1500	3,21
			1501 - 2500 2501 - 3500 3501 - Superior	30,99 37,75 71,65
Alta	Industrial (Grupo - AT2) Industrial (Grupo - AT1)	Con Demanda Horaria Diferenciada	0 - 1500	2,61
			1501 - 2500 2501 - 3500 3501 - Superior	13,95 33,86 126,55
			Todos	274,15
			Todos	4.001,65

### VALORES ALUMBRADO PÚBLICO

TIPO DE SERVICIO	RANGO (kWh)	LÍMITE	Jun-2012 (US\$/kWh)
RESIDENCIAL BENEFICENCIA PÚBLICA ASISTENCIA SOCIAL	0-80 81-150 151-500 > a 501	NO	0,0068 0,0115 0,0136 0,0226
COMERCIAL SIN DEMANDA OFICIAL SIN DEMANDA SERVICIOS OCASIONALES	0-80 01- 500 >a 501	NO	0,0194 0,0252 0,0272
INDUSTRIAL SIN DEMANDA	.	6,000 kWh	0,0194
ASISTENCIA SOCIAL C/D BENEFICENCIA PÚBLICA C/D	.	6,000 kWh 6,000 kWh	0,0215 0,0215
OFICIAL CON DEMANDA COMERCIAL CON DEMANDA INDUSTRIAL CON DEMANDA GRAN CONSUMIDOR	.	10,000 kWh 10,000 kWh 10,000 kWh 10,000 kWh	0,0313 0,0313 0,0313 0,0313
BOMBEO DE AGUA	.	10,000 kWh	0,0215

# ANEXO 4

## CARGOS TARIFARIOS ÚNICOS

RANGO DE CONSUMO	DEMANDA USD/kW-mes	Energía USD/kW-mes	COMERCIALIZACION USD/Consumidores)	
CATEGORÍA		RESIDENCIAL		
NIVEL TENSIÓN		BAJA Y MEDIA TENSIÓN		
1-50		0,091	1,414	
51-100		0,093		
101-150		0,095		
151-200		0,097		
201-250		0,099		
251-300		0,101		
301-350		0,103		
351-500		0,105		
501-700		0,1285		
701-1000		0,1450		
1001-1500		0,1709		
1501-2500		0,2752		
2501-3500		0,4360		
Superior		0,6812		
		RESIDENCIAL TEMPORAL		
		0,1285		
CATEGORÍA		GENERAL		
NIVEL TENSIÓN		BAJA TENSIÓN SIN DEMANDA		
		COMERCIAL		
1-300		0,092	1,414	
Superior		0,103		
		E. OFICIALES, ESC. DEPORTIVOS, SERVICIO COMUNITARIO Y ABONADOS ESPECIALES		
1-300		0,082		
Superior		0,093		
		BOMBEO AGUA		
1-300		0,072		
Superior		0,083		
		BOMBEO AGUA SERVICIO PUBLICO DE AGUA POTABLE		
1-300		0,058		
Superior		0,066		
		INDUSTRIAL ARTESANAL		
1-300		0,073		
Superior		0,089		
		ASISTENCIA SOCIAL. BENEFICIO PÚBLICO Y CULTO RELIGIOSO		
1-100		0,034		
101-200		0,036		
201-300		0,038		
Superior		0,063		
NIVEL TENSIÓN		BAJA TENSIÓN CON DEMANDA		
		COMERCIALES		
		4,790	0,090	
		INDUSTRIALES		
		4,790	0,080	
		ENTIDADES OFICIALES, ESCENARIOS DEPORTIVOS SERVICIO COMUNITARIO Y ABONADOS		
		4,790	0,080	
		BOMBEO AGUA		
		4,790	0,070	

RANGO DE CONSUMO	DEMANDA USD/kW-mes	Energía USD/kW-mes	COMERCIALIZACION USD/Consumidores)
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>BAJA TENSIÓN CON DEMANDA HORARIA</b>		
	<b>COMERCIALES</b>		<b>1,414</b>
07h00 hasta 22h00	4,790	0,090	
22h00 hasta 07h00		0,072	
	<b>INDUSTRIALES</b>		
07h00 hasta 22h00	4,790	0,065	
22h00 hasta 07h00		0,069	
	<b>E. OFICIALES. ESC. DEPORTIVOS SERVICIO COMUNITARIO Y ABONADOS ESPECIALES</b>		
07h00 hasta 22h00	4,790	0,080	
22h00 hasta 07h00		0,066	
	<b>BOMBEO AGUA</b>		
07h00 hasta 22h00	4,790	0,070	
22h00 hasta 07h00		0,056	
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>BAJA TENSIÓN CON DEMANDA HORARIA DIFERENCIADA</b>		
	<b>BOMBEO AGUA SERVICIO PUBLICO DE AGUA POTABLE</b>		<b>1,414</b>
L-V 08h00 hasta 18h00	2,620	0,056	
L-V18h00 hasta 22h00		0,095	
L.V 22h00 hasta 08h00"		0,045	
S.D 18h00 hasta 22h00		0,056	
	<b>VEHÍCULOS ELÉCTRICOS</b>		
L-V: 08h00 hasta 18h00	4,050	0,080	
L-D: 18:00 hasta 22:00		0,100	
L-D: 22h00 hasta 08h00		0,050	
08h00 SyD: 08h00 hasta 18h00		0,050	
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>BAJA Y MEDIA TENSIÓN</b>		
1-300 Superior	<b>BOMBEO AGUA - COMUNIDADES CAMPESINAS DE ESCASOS RECURSOS ECONOMICOS SIN FINES DE LUCRO</b>		<b>0,700</b>
		0,040	
		0,040	
	<b>ASISTENCIA SOCIAL, BENEFICIO PUBLICO Y CULTO RELIGIOSO CON DEMANDA</b>		<b>1,414</b>
	3,000	0,065	
	<b>ASISTENCIA SOCIAL Y BENEFICIO PUBLICO CON DEMANDA HORARIA</b>		
07h00 hasta 22h00	3,000	<b>0,065</b>	
22h00 hasta 07h00		<b>0,054</b>	

RANGO DE CONSUMO	DEMANDA USD/kW-mes	Energía USD/kW-mes	COMERCIALIZACION USD/Consumidores)
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>MEDIA TENSIÓN CON DEMANDA</b>		
	<b>COMERCIALES</b>		1,414
	4,790	0,095	
	<b>INDUSTRIALES</b>		
	4,790	0,083	
	<b>E. OFICIALES, ESC. DEPORTIVOS SERVICIO COMUNITARIO Y ABONADOS ESPECIALES</b>		
	4,790	0,071	
	<b>BOMBEO AGUA</b>		
	4,790	0,061	
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>MEDIA TENSIÓN CON DEMANDA HORARIA</b>		
	<b>COMERCIALES</b>		1,414
	4,576		
07h00 hasta 22h00		0,095	
22h00 hasta 07h00		0,077	
	<b>E. OFICIALES, ESC. DEPORTIVOS SERVICIO</b>		
07h00 hasta 22h00	4,576	0,071	
22h00 hasta 07h00		0,059	
	<b>BOMBEO AGUA</b>		
07h00 hasta 22h00	4,576	0,061	
22h00 hasta 07h00		0,049	
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>MEDIA TENSIÓN CON DEMANDA HORARIA DIFERENCIADA</b>		
	<b>BOMBEO AGUA SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE</b>		1,414
	2,620		
L-V08h00 hasta 18h00		0,043	
L-V18h00 hasta 22h00		0,073	
L-V 22h00 hasta 08h00		0,034	
S.D 18h00 hasta 22h00		0,043	
	<b>ESTACIÓN DE CARGA RÁPIDA</b>		
L-V: 08h00 hasta 18h00	4,050	0,069	
L-D: 18:00 hasta 22:00		0,086	
L-D: 22h00 hasta 08h00			
SyD:08h00 hasta 18h00		0,043	
	<b>INDUSTRIALES</b>		
L-V 08h00 hasta 18h00	4,576	0,0897	
L-V 18h00 hasta 22h00		0,1037	
L-V 22h00 hasta		0,0501	
S,D,F 18h00 hasta 22h00		0,0897	

RANGO DE CONSUMO	DEMANDA USD/kW-mes	Energía USD/kW-mes	COMERCIALIZACION USD/Consumidores)
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>ALTA TENSIÓN CON DEMANDA HORARIA</b>		
	<b>COMERCIALES</b>		1,414
07h00 hasta 22h00 22h00 hasta 07h00	4,400	0,089 0,081	
07h00 hasta 22h00 22h00 hasta 07h00	<b>E. OFICIALES. ESC. DEPORTIVOS SERVICIO COMUNITARIO Y ABONADOS ESPECIALES</b>		
	4,400	0,065 0,059	
	<b>BOMBEO AGUA</b>		
07h00 hasta 22h00 221.00 hasta 071.00	4,400	0,055 0,049	
	<b>ASISTENCIA SOCIAL Y BENEFICIO PUBLICO CON DEMANDA HORARIA</b>		
07h00 hasta 22h00 22h00 hasta 07h00	3,000	0,065 0,054	
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>ALTA TENSIÓN CON DEMANDA HORARIA DIFERENCIADA</b>		
	<b>BOMBEO AGUA SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE</b>		1,414
L-V08h00 hasta 18h00 L-V18h00 hasta 22h00 L-V 22h00 hasta S,D18h00 hasta 22h00	2.100	0,039 0,065 0,031 0,039	
	<b>ESTACIÓN DE CARGA RÁPIDA</b>		
L-V: 08h00 hasta 18h00 L-D: 18:00 hasta 22:00 L-D: 22h00 hasta 08h00 SyD: 08h00 hasta	4.050	0,069 0,086 0,043	
	<b>INDUSTRIALES</b>		
L-V 08h00 hasta 18h00 L-V 18h00 hasta 22h00 L-V 22h00 hasta S,D,F 18h00 hasta	4,400	0,0837 0,0967 0,0501 0,0837	
<b>NIVEL TENSIÓN</b>	<b>ALTA TENSIÓN CON DEMANDA HORARIA DIFERENCIADA (Grupo</b>		
	<b>INDUSTRIALES</b>		7,066
L-V 08h00 hasta 18h00 L-V 18h00 L-V 22h00 hasta 08h00 S,D,F 18h00 hasta 22h00	3,940	0,0678 0,0814 0,0543 0,0678	





*Servimos  
a las  
Provincias de*

- ✓ Tungurahua
- ✓ Pastaza
- ✓ Napo y
- ✓ Morona Santiago





**EEASA**

**Empresa Eléctrica Ambato  
Regional Centro Norte S.A.**



Empresa Eléctrica Ambato  
Regional Centro Norte S.A.



@EEASA\_RCN



098 473 7881



[www.eeasa.com.ec](http://www.eeasa.com.ec)





**Matriz Ambato**

**Dir:** Av. 12 de Noviembre 11-29 y Espejo

**Telf:** 03 299 8600

**Fax:** 03 242 1265

**Sucursal Mayor Tena**

**Dir:** Rocafuerte y Jorge Carrera Andrade

**Telf:** 06 288 6038 / 06 288 7567

**Sucursal Mayor Puyo**

**Dir:** 27 de Febrero y Atahualpa

**Telf:** 03 288 3063 / 03 288 5347

**Atención Clientes:136**