



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

INSTRUCTIVO DE SERVICIO

Trabajando con energía

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 a la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica;
- Regulación Nro. ARCERNNR-004/23 denominada Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución;
- Regulación Nro. ARCONEL 008/2024 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 002/18 denominada Modelo de contrato de suministro de energía eléctrica;
- Regulación Nro. ARCONEL 009/2024 denominada “Calidad del servicio eléctrico de distribución”;
- 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 km², 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 Mocha, Palora y Huamboy. 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;
- La EEASA, es una distribuidora de energía eléctrica, con 66 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 310 mil clientes y se maneja como una empresa pública con 20 accionistas, todos ellos del sector público.

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 “0996251845”, chat en línea disponible en la página web institucional 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; la puede descargar en el siguiente enlace <https://www.eeasa.com.ec/formularios> ;
- b) Cédula de identidad y papeleta de votación;
- c) Predio y escritura o documento legal que acredite la propiedad o posesión legítima sobre el inmueble en donde se instalará el servicio;
- d) Número telefónico convencional y/o celular;
- e) Correo electrónico; y,
- f) Número de cuenta de un suministro cercano al lugar en donde se colocará el nuevo servicio.
- g) Para el caso de comunidades indígenas y pueblos ancestrales, que no puedan justificar la propiedad del inmueble, la EEASA requerirá una certificación de la autoridad comunitaria, ancestral o parroquial, en la cual se señale que el solicitante es poseedor de buena fe del inmueble.

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 aceptará uno de los siguientes documentos:

1. Solicitantes que no disponen documento legal de propiedad: Para los casos de solicitantes con residencia legal del inmueble, pero que no exista el título de propiedad 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 no será aceptable para cambio de nombre del titular del contrato de suministro; y,
2. Asentamientos en proceso de regularización: Para el caso de solicitudes de suministro de energía eléctrica en asentamientos humanos en proceso de regularización, la EEASA 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)

2.1.2. Personas jurídicas

- a) Solicitud para la atención de un nuevo servicio; la puede descargar en el siguiente enlace <https://www.eeasa.com.ec/formularios>;

- b) RUC;
- c) Cédula de identidad y nombramiento del representante legal, debidamente inscrito en el Registro Mercantil;
- d) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima del inmueble en donde se instalará el servicio;
- e) Número telefónico convencional y/o celular;
- f) Correo electrónico; y,
- g) Número de cuenta de un suministro cercano al lugar en donde se colocará el nuevo servicio
- h) .

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 medidor y/o acometida – reubicación de medidor en la misma propiedad

- a) Proporcionar el número de cuenta contrato;
- b) Cédula de identidad y papeleta de votación del titular de la cuenta contrato;
- c) No registrar valores pendientes de pago;
- d) Número telefónico convencional y/o celular; y,
- e) Correo electrónico.

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

- a) Solicitud para el cambio de titular del suministro de energía; la cual se lo puede descargar en el siguiente enlace: Descargar aquí;
- b) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación del solicitante;
- c) Escritura o documento legal que acredite la propiedad o posesión legítima, donde se encuentra instalado el medidor;
- d) Número telefónico convencional y/o celular;
- e) Correo electrónico; y,
- f) Fotografía de la lectura del medidor, máximo de 12 horas antes de realizar el trámite

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 eléctrica 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,
- b) Cámaras de comercio e industria tanto nacionales como extranjeras. 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;
- b) Cédula de ciudadanía y papeleta de votación; y,
- c) El número de poste.

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 provisión del servicio público

ocasional de energía eléctrica, en formato físico o digital; la cual se lo puede descargar en el siguiente enlace

<https://www.eeasa.com.ec/formularios/>;

- b) Cédula de identidad y papeleta de votación, cuando corresponda;
- c) Autorización o permiso otorgado por el GAD o la autoridad competente, según corresponda;
- d) Número de cuenta de un suministro cercano en donde se colocará el servicio eventual; y,
- e) Número telefónico convencional, celular y correo electrónico.

2.6.2 Personas Jurídicas

- a) Solicitud para la provisión del servicio público ocasional de energía eléctrica, en formato físico o digital; la cual se lo puede descargar en el siguiente enlace <https://www.eeasa.com.ec/formularios/>;
- b) RUC;
- c) Nombramiento del representante legal;
- d) Autorización o permiso otorgado por el GAD o la autoridad competente, según corresponda;
- e) Número de cuenta de un suministro cercano en donde se colocará el servicio eventual; y,
- f) Número telefónico convencional, celular y correo electrónico

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 detalla- dos en el artículo 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores en lo referente la exoneración del 50% del valor del consumo mensual de energía eléctrica hasta los 138 kWh, para fines exclusivamente residenciales e instituciones sin fines de lucro.

Requisitos:

- a) Solicitud para la aplicación del subsidio de tercera edad; la cual se lo puede descargar en el siguiente enlace <https://www.eeasa.com.ec/formularios/>; y,
- b) Cédula de ciudadanía del solicitante y cónyuge, éste último cuando corresponda.

2.7.2. Ley Orgánica de Discapacidades, se concede los beneficios detallados en el artículo 97 de la Ley Orgánica de las Personas con Discapacidades, en lo referente subsidio del consumo de energía eléctrica, tendrá una rebaja del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual. Además, - Las personas jurídicas sin fines de lucro que presten atención permanente a las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por el ente rector encargado de la inclusión económica y social, tendrán una exoneración del cincuenta por

ciento del valor del consumo mensual de energía eléctrica.

Requisitos:

- a) Solicitud para la aplicación del subsidio por discapacidad; la cual se lo puede descargar en el siguiente enlace <https://www.eeasa.com.ec/formularios/>;
- b) Cédula de ciudadanía del solicitante y papeleta de votación, cuando corresponda; y,
- c) Carnet de discapacidad vigente emitido por el Ministerio de Salud Pública o cédula actualizada
- d) En el caso de si el consumidor es representante legal de la persona con discapacidad; es decir, quienes tengan a su cuidado y responsabilidad un hijo, cónyuge, pareja en unión de hecho o progenitor con discapacidad, se deberá presentar el documento de Certificado de Sustituto Directo obtenido del Ministerio de Trabajo.

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)

Requisitos:

- a) Solicitud para la terminación del contrato (suspensión definitiva del servicio); la cual se lo puede descargar en el siguiente enlace <https://www.eeasa.com.ec/formularios/>;
- b) No registrar valores pendientes de pago; y,
- c) Fotografía de la lectura del medidor, máximo de 12 horas antes de realizar el trámite.

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

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 la cuenta contrato al número corto 1982.

Los consumidores que deseen disponer de este servicio, deben actualizar su número de contacto telefónico celular a través de los siguientes medios de atención: puntos de atención al cliente, o a través del WhatsApp de la EEASA marcando el número 0996251845.

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.

2.11. 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 decimales tanto para la energía, así como para la demanda;
- Facturar en forma automática el primer día hábil de cada mes; 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 ó marcando el número 03 2998600 extensión 1265.

2.12. 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.

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.

2.13. 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 anormalidades. 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 008/24.
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.

4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. 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

8. 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

9. 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.
10. La EEASA suspenderá definitivamente el servicio público de energía eléctrica a los consumidores que registren tres o más facturas de consumo eléctrico impagas, según lo estipulado en el numeral 25.2 de la REGULACIÓN Nro. ARCONEL 008/2024.
11. 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 REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE DEPURACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA MEDIANTE LA VIA PRE COACTIVA Y COACTIVA, EN LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO REGIONAL CENTRO NORTE S.A., EEASA.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

15. Los plazos máximos de atención de solicitud para un nuevo suministro (días hábiles) son:

Etapas	Nivel de voltaje	Tiempo (Días término)
Atención	BV	5
	MV/AV	15
Conexión	BV(Sin modificación de red)	5
	BV(Con modificación de red)	15
	MV (Con o sin modificación de red)	30
	AV (Con o sin modificación de red)	El plazo se fijará por acuerdo entre las partes. Sin embargo, el plazo no podrá exceder de 120 días término, salvo que se cuente con el acuerdo expreso por escrito del solicitante, que conste por escrito. En este último caso, el plazo se considerará excedido si se supera el plazo acordado con el solicitante.

La etapa Atención hace referencia a la inspección, la etapa conexión hace referencia a la instalación

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 cuanto 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 correspondiente 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 varia-

ciones 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. ARCO-NEL 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 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, 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 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;
- Una vez ingresado el reclamo, en un plazo máximo de 5 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 <https://arconel.gob.ec/atencion-de-reclamos-en-segunda-instancia-del-servicio-publico-de-energia-electrica-y-servicio-de-alumbrado-publico-general/>

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 17:30

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

Agencia Pelileo:

Atención de lunes a viernes 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 aspas 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 observados 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 la 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 funda, 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 a 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

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\$)			
					Energía no pagada (US\$)	Multa (US\$)	Total (US\$)	Reincidente 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
Comercial	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
	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
Industrial artesanal	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
	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
Oficial, Escenario Deportivo	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
	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
Industrial y oficial con demanda	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
	1001-2000	2.000	160,00	6	960,00	457,48	1.417,48	1.874,96
Comercial	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
ABRILLANTADORA	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
CALEFÓN	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
COPILADORA	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
FRIDORA 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	as	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
RADIOGRABADORA	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
SARTÉN 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



Servimos a las Provincias de

- ☑ Tungurahua
- ☑ Pastaza
- ☑ Napo y
Morona Santiago



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