

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Nuevo servicio	Instalación nuevo contador de energía	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente.	1. Copia de las escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad. 2. Declaración Juramentada.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	08:30 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240377	por ventanilla	NO	NO	NO	94	202	4.80%
	Realización de medidor	Traslado de equipo de medición desde el interior de la vivienda hacia la parte frontal del inmueble	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240378	por ventanilla	NO	NO	NO	34	130	4.80%
3	Cambio de medidor	Cambio de equipo de medición	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla. 2. En 4 días hábiles se informa al cliente.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240379	por ventanilla	NO	NO	NO	59	260	4.80%
4	Cambio de nombre	Cambio de propietario del contador de energía	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia de las Escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad.	1. Análisis de la documentación 2. Recopila y digita datos en ventanilla.	8:00 a 16:30	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240380	por ventanilla	NO	NO	NO	49	102	4.80%
5	Servicios ocasionales	Instalaciones temporales tomadas desde el punto de red pública de distribución de energía eléctrica.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cédula de identidad 2. Autorización uso de suelo para instalación de la obra.	1. Recopila y factura solicitud en ventanilla. 2. Recauda valores por servicio eventual.	8:00 a 16:30	Depende de la carga instalada	24 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240381	por ventanilla	NO	NO	NO	87	228	4.80%
6	Desconexión definitiva del servicio eléctrico	Por fuerza mayor o solicitud de abonado se retira el contador de energía	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia del poder en caso de representación legal.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240382	por ventanilla	NO	NO	NO	52	72	4.80%
7	Aprobación diálisis eléctricos	La representación del cliente interviene y empadronamiento se realiza en la dirección comercial siempre y cuando el cliente acredite su identidad.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cédula de identidad. 2. Planos eléctricos	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Comprueba de trámite.	8:00 a 16:30	25	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240383	por ventanilla	NO	NO	NO	37	116	4.80%
8	Cambio de Tarifa	Declaración uso del energía que el cliente aplica de acuerdo al pliego tarifario.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime orden de revisión de tarifa.	8:00 a 16:30	Gratuito	2 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240384	por ventanilla	NO	NO	NO	2	6	4.80%
9	Suspensión temporal	Cuando el cliente solicita la suspensión del servicio de manera temporal	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime orden de revisión de tarifa.	8:00 a 16:30	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240385	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	4.80%
10	Cambio de domicilio	Cambio del equipo de medición del lugar habitual a otro designado por el cliente.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Copia de la escritura al lugar a donde se trasladará el equipo.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240386	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	4.80%
11	Exoneración tercera edad y renovación	Acogerse al beneficio de la Ley de la tercera edad	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Aprobación en el sistema comercial 3. Atendidos.	8:00 a 16:30	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240387	por ventanilla	NO	NO	NO	71	195	4.80%
12	Exoneración discapacitados	Acogerse al beneficio de la Ley de la discapacidad	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. Carnet de discapacidad superior al 60%.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Aprobación en el sistema comercial 3. Atendidos.	8:00 a 16:30	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240388	por ventanilla	NO	NO	NO	14	25	4.80%
13	Cocinas de Inducción	Programa de cocción eficiente PEC	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad 3. En caso de arrendatario contrato de alquiler.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	2 a 7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240389	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	4.80%
14	Cambio materiales	Sustitución de materiales	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240390	por ventanilla	NO	NO	NO	3	6	4.80%
15	Rehabilitación del servicio	Reactivación de servicio por falta de pago, y por suspensión temporal.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240391	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	4.80%
16	solicitud PEC	Acceder al programa de cocción eficiente e incentivo tarifario de 20% B0W.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección. 3. Realiza y digita datos de inspección.	8:00 a 16:30	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240392	por ventanilla	NO	NO	NO	3	4	4.80%
17	Recaudación	Recaudación de valores facturados por servicio	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Última planilla de pago	1. Recaudación de valores.	08:00 a 18:00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Auroto Jaramillo escopía tels: 072240393	por ventanilla	NO	NO	NO	32,972	67,909	4.80%
Portal de Trámite Ciudadano (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												04/03/2020						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												DIRECCIÓN COMERCIAL						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Ing. Héctor García Arilla						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												hgarci@bncv.gub.ve						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												07 2240377 ext. 122						