

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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 de las adecuaciones que tiene que realizar (obras civiles). 3. Pago de garantías y firma del contrato del suministro de energía.	en el Registro de la Propiedad. 2. Declaración juramentada (Industria) Caves Especiales. 3. Cédula de Ciudadanía. * En caso de Arrendatarios: Contrato de arrendamiento debidamente legalizado o inscrito en el Juzgado correspondiente. * Personas que no tienen escrituras: Declaración juramentada, sobre derechos de propiedad, legado o donación.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección/dm. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Factura de garantías. 6. Recauda garantías. 7. Realiza solicitud a Bodega. 8. Imprime formulario de instalación. 9. Cronograma de instalación. 10. Digita datos de instalación. 11. Atendido.	08:30 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240377	por ventanilla	NO	NO	NO	85	921	53.00%
2	Reubicación 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 de las adecuaciones que tiene que realizar (obras civiles).	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección/dm. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega. 6. Imprime formulario de instalación. 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendido.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240379	por ventanilla	NO	NO	NO	0	213	53.00%
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 de las adecuaciones que tiene que realizar (obras civiles).	1. Última planilla de pago 2. Cédula de identidad	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección/dm. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega. 6. Imprime formulario de instalación. 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendido.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240379	por ventanilla	NO	NO	NO	156	696	53.00%
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	1. Análisis de la documentación 2. Recopila y digita datos en ventanilla. 3. Aprobación de la solicitud 4. Atendido.	8:00 a 16:30	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240380	por ventanilla	NO	NO	NO	72	1,734	53.00%
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 suelos para ferias o fiestas emitido por el GAO Municipal. 3. Para uso de talleres o oficinas se requiere de contrato de arriendo legalizado. 4. Croquis de ubicación de local	1. Recopila y factura solicitud en ventanilla. 2. Recauda valores por servicio eventual. 3. Cronograma de instalación. 4. Digita datos de instalación. 5. Atendida.	8:00 a 16:30	Depende de la carga instalada	24 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240381	por ventanilla	NO	NO	NO	279	2,132	53.00%
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 personas encargadas.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección/dm. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Digita datos de desinstalación. 5. Liquidación de garantías. 6. Atendido	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240382	por ventanilla	NO	NO	NO	40	751	53.00%
7	Aprobación diseños eléctricos	La aprobación de diseños eléctricos y arquitectónicos se realizará en la Dirección comercial siempre y cuando la carga instalada no supere los 10 KW.	1. Entrega documentación requerida del servicio en ventanilla.	1. Cédula de identidad. 2. Planos eléctricos	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Comprobante de trámite. 3. Recaudación de valores. 4. Revisión y aprobación de estudios eléctricos. 5. Atendido	8:00 a 16:30	35	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240383	por ventanilla	NO	NO	NO	34	323	53.00%
8	Cambio de Tarifa	Declaración uso de 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. 3. Digita y realiza inspección. 4. Aprobación. 5. Atendido	8:00 a 16:30	Gratis	2 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240384	por ventanilla	NO	NO	NO	1	184	53.00%
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. 3. Digita y realiza inspección. 4. Aprobación. 5. Atendido	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240385	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	53.00%
10	Cambio de domicilio	Cambio del equipo de medición del lugar habitual a otro designado por el usuario.	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 trasladó el medidor.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección/dm. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega. 6. Imprime formulario de instalación. 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendido.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240386	por ventanilla	NO	NO	NO	0	2	53.00%
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. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240387	por ventanilla	NO	NO	NO	171	1,268	53.00%
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 40%. 4. En caso de arrendatario contrato de arrendamiento legalizado.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Aprobación en el sistema comercial 3. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Arellano Jaramelli esquina tels. 072240388	por ventanilla	NO	NO	NO	14	98	53.00%

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 de las adecuaciones que tiene que realizar (diferir cables). 3. Pago de garantías y firma del contrato del suministro de energía.	en el Registro de la Propiedad. 2. Declaración Juramentada (Industria) Casos Especiales. 3. Cédula de Ciudadanía. * En caso de Arrendatarios: Contrato de arrendamiento debidamente legalizado e inscrito en el Juzgado correspondiente. * Personas que no tienen escrituras: Declaración juramentada, sobre derechos de propiedad, legado o donación.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección/em. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Factura de garantías. 6. Recupera garantías. 7. Realiza solicitud a Bodega. 8. Imprime formulario de instalación. 9. Cronograma de instalación. 10. Digita datos de instalación. 11. Atendida.	08:30 a 16:30	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tel. 0722403177	por ventanilla	NO	NO	NO	85	921	53.00%		
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 arrendatarios contrato de arrendamiento legalizado.	1. Recopila y digita datos en ventanilla. 2. Imprime formularios de inspección/em. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega. 6. Imprime formulario de instalación. 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	2 a 7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tel. 0722403389	por ventanilla	NO	NO	NO	0	3	53.00%		
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/em. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega. 6. Imprime formulario de instalación. 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tel. 0722403390	por ventanilla	NO	NO	NO	0	0	53.00%		
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/em. 3. Realiza y digita datos de inspección. 4. Aprobación. 5. Realiza solicitud a Bodega. 6. Imprime formulario de instalación. 7. Cronograma de instalación. 8. Digita datos de instalación. 9. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tel. 0722403391	por ventanilla	NO	NO	NO	1,870	14,876	53.00%		
16	solicitud PEC	Acceder al programa de cocción eficiente e incentivo tarifario de 20% BOKW.	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. 4. Aprobación. 5. Atendida.	8:00 a 16:30	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tel. 0722403392	por ventanilla	NO	NO	NO	14	273	53.00%		
17	Recaudación	Recaudación de valores facturados por servicio		1. Última planilla de pago	1. Recaudación de valores.	08:00 a 18:00	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención a clientes	Bolívar y Aurelio Jaramillo esquina tel. 0722403391	por ventanilla	NO	NO	NO	33,832	328,100	53.00%		
PSR																				
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																			Portal de Transparencia Ciudadana (PTC)	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																			04/04/2019	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):																			MERCADAL	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):																			DIRECCIÓN COMERCIAL	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																			HERNAN MARCELO ROJAS CHICA	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																			hrojas@eea.gob.ec	
																			07 2240377 ext. 122	