

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que exige la persona y horarios)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al cliente -CAC Llamas a voz- (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Escribir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de oficina y dependencia que ofrece el servicio (Enlace para direccionar a la página de inicio de la web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono inmenú)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (Promedio)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo
1	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. • Pago de garantía de consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cada una de las planillas de verificación del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Numero de Peste.</li> <li>Comero Electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud.</li> <li>Inspección.</li> <li>Aprobación de la inspección.</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Llamas a voz- de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Luján a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saavedra Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sepúlveda Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Le Mañé Luján a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Riquelme Martínez, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	6 días	Personas Naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408</li> </ul> <p><b>SACDÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Olmedo y Padua Salgado</li> <li>• 032 778 231</li> </ul> <p><b>PUJILÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Pinchita y Ballester</li> <li>• 032 775 732</li> </ul> <p><b>SAGUISÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abadón Calderón y Barreno</li> <li>• 032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGOSÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vialaco Ibarra y Rodrigo Hornal de</li> <li>• 032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suptenjo Espino y González Suárez</li> <li>• 032 695 585</li> </ul> <p><b>PANGOLA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Benedito Tovar y Tovar</li> <li>• 032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	127	127
2	Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica	Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez	Presentar la documentación en Atención al Cliente. • Pago de garantía de consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad.</li> <li>Copias de cada una de las planillas de verificación del propietario de bien inmueble.</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA.</li> <li>Numero de Peste</li> <li>Numero de Cuentas</li> <li>Copias del RUC</li> <li>Resolución del Representante Legal</li> <li>Contribución compañía</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación de la solicitud.</li> <li>Inspección.</li> <li>Aprobación de la inspección</li> <li>Instalación del medidor</li> </ul>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Llamas a voz- de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Luján a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saavedra Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sepúlveda Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Le Mañé Luján a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Riquelme Martínez, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada	6 días	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408</li> </ul> <p><b>SACDÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Olmedo y Padua Salgado</li> <li>• 032 778 231</li> </ul> <p><b>PUJILÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Pinchita y Ballester</li> <li>• 032 775 732</li> </ul> <p><b>SAGUISÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abadón Calderón y Barreno</li> <li>• 032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGOSÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vialaco Ibarra y Rodrigo Hornal de</li> <li>• 032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suptenjo Espino y González Suárez</li> <li>• 032 695 585</li> </ul> <p><b>PANGOLA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Benedito Tovar y Tovar</li> <li>• 032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	3	3
3	Solicitud de cambio de titularidad personal natural	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad</li> <li>Copias de cada una de las planillas de verificación del propietario de bien inmueble</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA</li> <li>Aprobación de la inspección</li> <li>Factura del medidor</li> <li>Comero Electrónico</li> <li>• Fecha personal del 11 al 15 de cada mes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y verificación de los requisitos.</li> <li>Generación del cambio de titular</li> <li>Aprobación de la inspección</li> <li>Factura del medidor</li> </ul>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Llamas a voz- de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Luján a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saavedra Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sepúlveda Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Le Mañé Luján a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Riquelme Martínez, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	20 minutos promedio	Personas naturales	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408</li> </ul> <p><b>SACDÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Olmedo y Padua Salgado</li> <li>• 032 778 231</li> </ul> <p><b>PUJILÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Pinchita y Ballester</li> <li>• 032 775 732</li> </ul> <p><b>SAGUISÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abadón Calderón y Barreno</li> <li>• 032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGOSÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vialaco Ibarra y Rodrigo Hornal de</li> <li>• 032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suptenjo Espino y González Suárez</li> <li>• 032 695 585</li> </ul> <p><b>PANGOLA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Benedito Tovar y Tovar</li> <li>• 032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	316	316
4	Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica	Cambio del titular del servicio eléctrico	Presentar la documentación en Atención al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de la escritura con registro de la propiedad</li> <li>Copias de cada una de las planillas de verificación del propietario de bien inmueble</li> <li>No mantener deuda en ELECTROSA</li> <li>Ultima Lectura Comero Electrónico.</li> <li>Copias del RUC</li> <li>Resolución del Representante Legal.</li> <li>Contribución compañía.</li> <li>En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial.</li> <li>• Fecha personal del 11 al 15 de cada mes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción y Verificación de los requisitos</li> <li>Generación del cambio de titular</li> <li>Aprobación de la inspección</li> </ul>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Llamas a voz- de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Luján a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saavedra Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sepúlveda Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Le Mañé Luján a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Riquelme Martínez, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas Jurídicas	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408</li> </ul> <p><b>SACDÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Olmedo y Padua Salgado</li> <li>• 032 778 231</li> </ul> <p><b>PUJILÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Pinchita y Ballester</li> <li>• 032 775 732</li> </ul> <p><b>SAGUISÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abadón Calderón y Barreno</li> <li>• 032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGOSÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vialaco Ibarra y Rodrigo Hornal de</li> <li>• 032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suptenjo Espino y González Suárez</li> <li>• 032 695 585</li> </ul> <p><b>PANGOLA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Benedito Tovar y Tovar</li> <li>• 032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	0	0
5	Atención por reclamos	Reclamos relacionados a la factura, consumo y valores a pagar	Atenderse al Centro de Atención al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotografía del número de identificación del medidor y factura (Opcional)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención al reclamo</li> <li>Atención al reclamo</li> <li>Atención al reclamo</li> <li>Atención al reclamo</li> </ul>	<p>•Centro de atención al cliente -CAC Llamas a voz- de 08:00 a 17:00</p> <p>•Mg. Salgado Luján a viernes de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Páez Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Saavedra Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Sepúlveda Luján a viernes de 08:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Le Mañé Luján a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>•Mg. Riquelme Martínez, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Oficina 24 Horas 7 días	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAQUUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Chellana • 032 802 408</li> </ul> <p><b>SACDÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Olmedo y Padua Salgado</li> <li>• 032 778 231</li> </ul> <p><b>PUJILÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• P.O. Pinchita y Ballester</li> <li>• 032 775 732</li> </ul> <p><b>SAGUISÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abadón Calderón y Barreno</li> <li>• 032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGOSÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vialaco Ibarra y Rodrigo Hornal de</li> <li>• 032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suptenjo Espino y González Suárez</li> <li>• 032 695 585</li> </ul> <p><b>PANGOLA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Benedito Tovar y Tovar</li> <li>• 032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	248	248

6	Movimiento Defina y Asesoría en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Abertura al Centro de Atención al Cliente o realizar llamadas telefónicas al 03373034 Tel. 3301 y 3303	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número del medidor o carta de pago.</li> <li>•Fotos de plántulas al día.</li> <li>•Revisar que no sea como programado por falta de pago.</li> <li>•Dirección del sitio, referencia y número de teléfono.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos</li> <li>•Ejecución de la información del daño o reparación</li> <li>•Asignación del grupo de trabajo</li> <li>•Ag. Sábado: Lunes a viernes de 07:00 a 13:00</li> <li>•Ag. Pq. Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Ag. Semañil: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Ag. Sábado: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00</li> <li>•Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	Si amerita cambio de material, se actualiza el valor de la garantía de 100 veces	05 horas 3 horas 10 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana</li> <li>•032 802 408</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>•Av. Oromo y Padre Salcedo</li> <li>•032 728 231</li> <li><b>PURÍ</b></li> <li>•P. Hinchu y Bañier</li> <li>•032 725 732</li> <li><b>SAGUISÍ</b></li> <li>•Madón Calderón y Barreno</li> <li>•032 721 029</li> <li><b>SIGCHOS</b></li> <li>•Vialaco Ibarra y Rodrigo Horralde</li> <li>•032 714 206</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>•Eugenio Espayo y González Suárez</li> <li>•032 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>•Luis Benedito Tower y Torre</li> <li>•032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	2854	2854
7	Reporte de daños y reparaciones en esteros	Recepción de daños y reparaciones de líneas de baja y media tensión de Sectores en general.	Abertura al Centro de Atención al Cliente al área de Centros Costeros y realizar llamadas telefónicas a los números 0338100001, 033810001, 03381000 y 3300-61500	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dirección exacta y referencias del sitio.</li> <li>•Número de medidor.</li> <li>•Medidores y apellidos de los propietarios que reportan.</li> <li>•Número de teléfono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos</li> <li>•Ejecución de la información del daño o reparación</li> <li>•Asignación del grupo de trabajo</li> <li>•Ag. Sábado: Domingo a jueves de 08:00 a 18:00</li> <li>•Ag. La Maná: Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Ag. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	Sin costo	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Oficina bajo tensión: 22 horas</li> <li>•Oficina media tensión: 24 horas</li> <li>•Oficina alta tensión: 24 horas</li> <li>•Oficina media tensión: 36 horas</li> </ul>	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencias	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana</li> <li>•032 802 408</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>•Av. Oromo y Padre Salcedo</li> <li>•032 728 231</li> <li><b>PURÍ</b></li> <li>•P. Hinchu y Bañier</li> <li>•032 725 732</li> <li><b>SAGUISÍ</b></li> <li>•Madón Calderón y Barreno</li> <li>•032 721 029</li> <li><b>SIGCHOS</b></li> <li>•Vialaco Ibarra y Rodrigo Horralde</li> <li>•032 714 206</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>•Eugenio Espayo y González Suárez</li> <li>•032 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>•Luis Benedito Tower y Torre</li> <li>•032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el centro de atención ciudadana	No	No	No	761	761
8	Solicitud tarifa de tenencia ed.	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Abertura al Centro de Atención al Cliente con los documentos. •El servicio se otorga en el periodo del 11 al 20 de cada mes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Copias escrituras con registro de la propiedad.</li> <li>•Copias de cédula del solicitante con datos.</li> <li>•Cédula mayor o menor.</li> <li>•No presentar deuda ELPCOSA.</li> <li>•Carta actual de medidor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recepción y verificación de requisitos</li> <li>•Ejecución de solicitud</li> <li>•Regulación de solicitud</li> <li>•Asignación del beneficio</li> </ul>	Sin costo	35 minutos promedio	Personas naturales de la tenencia edad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana</li> <li>•032 802 408</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>•Av. Oromo y Padre Salcedo</li> <li>•032 728 231</li> <li><b>PURÍ</b></li> <li>•P. Hinchu y Bañier</li> <li>•032 725 732</li> <li><b>SAGUISÍ</b></li> <li>•Madón Calderón y Barreno</li> <li>•032 721 029</li> <li><b>SIGCHOS</b></li> <li>•Vialaco Ibarra y Rodrigo Horralde</li> <li>•032 714 206</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>•Eugenio Espayo y González Suárez</li> <li>•032 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>•Luis Benedito Tower y Torre</li> <li>•032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	158	158
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 50%	Abertura al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Copias de cédula y papales de verificación del solicitante y conyuge. No presentar deuda con ELPCOSA.</li> <li>•Copias de carnet que acredite mínimo el 50% de discapacidad.</li> <li>•Declaración juramentada notariada en caso de ser el representante de la persona con discapacidad.</li> <li>•Carnet como mayor a 110 kwh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recepción y verificación de requisitos</li> <li>•Ejecución de solicitud</li> <li>•Regulación de solicitud</li> <li>•Asignación del subsidio</li> </ul>	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana</li> <li>•032 802 408</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>•Av. Oromo y Padre Salcedo</li> <li>•032 728 231</li> <li><b>PURÍ</b></li> <li>•P. Hinchu y Bañier</li> <li>•032 725 732</li> <li><b>SAGUISÍ</b></li> <li>•Madón Calderón y Barreno</li> <li>•032 721 029</li> <li><b>SIGCHOS</b></li> <li>•Vialaco Ibarra y Rodrigo Horralde</li> <li>•032 714 206</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>•Eugenio Espayo y González Suárez</li> <li>•032 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>•Luis Benedito Tower y Torre</li> <li>•032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	61	61
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al pliego tarifario vigente en función al uso del suministro de energía eléctrica	Abertura al Centro de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número de medidor.</li> <li>•Fotos al día.</li> <li>•Impresión de flujo de consumo.</li> <li>•Opcionar al cliente para la respectiva inspección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos</li> <li>•Ejecución de la información del cambio de tarifa</li> </ul>	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencia de cada cantón	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariposa de Mianza y Sánchez de Orellana</li> <li>•032 802 408</li> <li><b>SALCEDO</b></li> <li>•Av. Oromo y Padre Salcedo</li> <li>•032 728 231</li> <li><b>PURÍ</b></li> <li>•P. Hinchu y Bañier</li> <li>•032 725 732</li> <li><b>SAGUISÍ</b></li> <li>•Madón Calderón y Barreno</li> <li>•032 721 029</li> <li><b>SIGCHOS</b></li> <li>•Vialaco Ibarra y Rodrigo Horralde</li> <li>•032 714 206</li> <li><b>LA MANA</b></li> <li>•Eugenio Espayo y González Suárez</li> <li>•032 695 585</li> <li><b>PANGUA</b></li> <li>•Luis Benedito Tower y Torre</li> <li>•032 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	112	112

11	Reparación y cambio de lecturas (reconstrucción)	Medición del sistema de metero de la vereda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</li> <li>Estar al día en los pagos de concepto</li> <li>Dirección correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Generación de presupuesto y presupuesto</li> <li>Orden de actualización de planilla</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Salade</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Páez</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sagardi</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. La Mesa</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Pango</b> Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	3 días	Clientes con problemas de acceso a lecturas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> <li>Agencia La Mesa, Sigüenza y Pango</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calla Marquet de Mianza y Cuchibara de Chellana</li> <li>032 802 408</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Au. Olmedo y Padre Salcedo</li> <li>032 728 231</li> </ul> <p><b>PUEBLO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R. Minchica y Bailaver</li> <li>032 725 752</li> </ul> <p><b>SAQUISIPE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Madón Calcedón y Barreno</li> <li>032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGÜENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vialsoo Ibarra y Padilla</li> <li>032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sugeto Eguayo y González Suárez</li> <li>032 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benedito Tower y Soay</li> <li>032 684 301</li> </ul>	Módulo de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	443	443	
12	Contratación de Medidores	Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datos del cliente</li> <li>Dirección correcta.</li> <li>Croquis y referencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>El personal operativo de trabajo en el sitio a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC, De lunes a viernes de 7:00 a 17:00</p> <p><b>Mg. Salade</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Páez</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sagardi</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. La Mesa</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Pango</b> Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Sin costo	Para todos los clientes comunes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calla Marquet de Mianza y Cuchibara de Chellana</li> <li>032 802 408</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Au. Olmedo y Padre Salcedo</li> <li>032 728 231</li> </ul> <p><b>PUEBLO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R. Minchica y Bailaver</li> <li>032 725 752</li> </ul> <p><b>SAQUISIPE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Madón Calcedón y Barreno</li> <li>032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGÜENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vialsoo Ibarra y Padilla</li> <li>032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sugeto Eguayo y González Suárez</li> <li>032 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benedito Tower y Soay</li> <li>032 684 301</li> </ul>	Módulo de servicio en la oficina de Control de Energía	NO	NO	NO	93	93	
13	Servicios ocasionales	Clasificación de energía eléctrica de forma segura legal para eventos, festividades y actividades comerciales e industriales temporales.	Atenderse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula y papeles de verificación del solicitante</li> <li>Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda)</li> <li>Dirección correcta con un croquis de referencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Inspección en el sitio</li> <li>Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (sin deuda)</li> <li>Orden de consumo</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Salade</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Páez</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sagardi</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. La Mesa</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Pango</b> Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	El costo depende del consumo de energía eléctrica	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención al Cliente, CAC y Agencia de cada cantón</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calla Marquet de Mianza y Cuchibara de Chellana</li> <li>032 802 408</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Au. Olmedo y Padre Salcedo</li> <li>032 728 231</li> </ul> <p><b>PUEBLO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R. Minchica y Bailaver</li> <li>032 725 752</li> </ul> <p><b>SAQUISIPE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Madón Calcedón y Barreno</li> <li>032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGÜENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vialsoo Ibarra y Padilla</li> <li>032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sugeto Eguayo y González Suárez</li> <li>032 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benedito Tower y Soay</li> <li>032 684 301</li> </ul>	Centro de Atención al Cliente, CAC módulos de Control de Energía y Agencia de cada cantón	NO	NO	NO	221	221	
14	Suspensión de facturación	Requerimiento de retiro momentáneo para suspensión de facturación	Atenderse al Centro de Atención al Cliente y Agencia, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencia</li> <li>Encontrarse al día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ingreso de datos de la solicitud por ventado por el área</li> <li>Entrega de orden de trabajo al personal operativo</li> <li>Ingreso de material a la Brigada Operativa y Laboratorio de medición para su</li> <li>Continuación, verificación e informe del medidor</li> <li>Emisión de informe de laboración</li> <li>Elaboración de Resumen para liquidación de consumo y suspensión de facturación</li> </ol>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Salade</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Páez</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sagardi</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Sepúlveda</b> Domingo a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. La Mesa</b> Lunes a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p><b>Mg. Pango</b> Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	Gratis	1 día laborable	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calla Marquet de Mianza y Cuchibara de Chellana</li> <li>032 802 408</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Au. Olmedo y Padre Salcedo</li> <li>032 728 231</li> </ul> <p><b>PUEBLO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R. Minchica y Bailaver</li> <li>032 725 752</li> </ul> <p><b>SAQUISIPE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Madón Calcedón y Barreno</li> <li>032 721 029</li> </ul> <p><b>SIGÜENZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vialsoo Ibarra y Padilla</li> <li>032 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sugeto Eguayo y González Suárez</li> <li>032 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benedito Tower y Soay</li> <li>032 684 301</li> </ul>	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	143	143
15	Debito bancario	Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha	Atenderse a la Jefatura de Cartera y Agencia, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencia</li> <li>Encontrarse al día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Registro de datos del cliente al sistema</li> <li>Generación de reporte para ser enviado al Banco Pichincha para los débitos correspondientes.</li> <li>Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para proceder con los débitos a través de</li> </ol>	<p><b>Centro de atención al cliente:</b> CAC, Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratis	Inmediato	Clientes que mantienen cuenta en el Banco del Pichincha	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calla Marquet de Mianza y Cuchibara de Chellana</li> <li>032 802 408</li> </ul>	Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias	NO	NO	NO	33	33

16	Seteo de línea de fábrica	Seño en el formulario que el Municipio emite para ser en su turno y construcción de parámetros	Acercarse a la Jefatura de Carreteras y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formulario generado por el Municipio</li> <li>* Documento en el día de pago de valor de energía eléctrica</li> <li>* Documentos personales presente en el seteo en el formulario</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar a los interesados del inmueble presente servicio eléctrico</li> <li>2. Verificar si se halla en día en un pago de consumo de energía eléctrica</li> <li>3. Si se constata que no tiene impedimento, se procede con el seteo en el formulario</li> </ol>	<p>• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>• Mg. Saúl de Luna a viernes de 07:00 a 13:00</p> <p>• Mg. Pablo Luna a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>• Mg. Sebastián Luna a viernes de 08:00 a 13:00</p> <p>• Mg. Sigheo Domingo a viernes de 08:00 a 13:30</p> <p>• Mg. La Mesa Luna a viernes de 08:00 a 17:30</p> <p>• Mg. Pangel Marín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingo de 07:00 a 13:00</p>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comunal, Jefatura de Carreteras y Agencias	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marqueta de Mena y Sánchez de Orellana</li> <li>• 032 802 498</li> </ul> <p><b>MARQUEZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A. Oromo y Padua</li> <li>• 032 728 231</li> </ul> <p><b>OLAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alción Cordero y Barrios</li> <li>• 032 711 229</li> </ul> <p><b>SISIGOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carlos Ibarra y Rodrigo</li> <li>• 032 718 276</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eugenio Dupuy y Gonzales Suarez</li> <li>• 032 695 185</li> </ul> <p><b>PANDELA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luis Bernardino Tovar y Tovar</li> <li>• 032 684 901</li> </ul>	NO	NO	NO	206	326	
17	Cambio de pago	Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por moroso.	Acercarse a la Jefatura de Carreteras y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Cancelar el 50% de lo adeudado</li> <li>* Copia de la cédula de judicialización y papajeta de vinculación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el sistema comercial se ingresa el código de cliente para el financiamiento</li> <li>2. Aprobado el convenio</li> <li>3. Se emite el documento para la firma y legalización del convenio</li> <li>4. Entrega de copia de convenio al usuario en el que se detalla el monto, plazo y los costos del convenio</li> <li>5. Ingreso de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de judicialización</li> </ol>	<p>• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>• Mg. La Mesa Luna a viernes de 08:00 a 17:30</p>	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comunal, Jefatura de Carreteras y Agencias	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marqueta de Mena y Sánchez de Orellana</li> <li>• 032 802 498</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eugenio Dupuy y Gonzales Suarez</li> <li>• 032 695 185</li> </ul>	NO	NO	NO	46	46	
18	Transferencia de deuda	Transferencia de valores adeudados de cuentas incuarentadas a cuentas nuevas que mantengan saldos.	Acercarse a la Jefatura de Carreteras y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Copia del formulario con los datos de la cuenta incuarentada y de la cuenta a cuarentar, generados por el sistema</li> <li>* Nota de débito</li> <li>* Copia de la cédula de judicialización y papajeta de vinculación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el sistema comercial se ingresan los datos de la cuenta incuarentada y de la cuenta a cuarentar, generados por el sistema</li> <li>2. Se verifica si la deuda se encuentra en mora y se procede a transferir la deuda a la nueva cuenta de acuerdo a la legislación</li> </ol>	<p>• Centro de atención al cliente - CAC Lunes a viernes de 08:00 a 17:00</p>	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Centro de Atención Ciudadana, Dirección Comunal, Jefatura de Carreteras y Agencias	<p><b>LATAJUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficinas Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>• Calle Marqueta de Mena y Sánchez de Orellana</li> <li>• 032 802 498</li> </ul>	NO	NO	NO			
19	Línea de fábrica	Autorizaciones línea de fábrica	Autorización de línea de fábrica cuando el usuario desea construir o edificar	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Formulario de trámite para EDFICAR, emitido por el GAD Municipal del Cantón requirente</li> <li>* Descripción completa del terreno o propiedad a EDFICAR (Calle, Barrio, Parcelaria, Cambi, etc) (ver categorías)</li> <li>* Nombre completo del profesional proyectista</li> <li>* Fotografía del terreno y/o propiedad a edificar, que se obtiene las líneas eléctricas</li> <li>* Estar al día en el pago de las planillas de ITC</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del servicio de luz eléctrica</li> <li>2. Se verifica si el terreno o propiedad no está afectado por líneas aéreas o media tensión, si es el caso se realiza una inspección</li> <li>3. Se emite el Formulario de Autorizaciones de Línea de fábrica</li> </ol>	<p><b>Estación Maera:</b> Lunes a viernes 08:00 - 17:00</p>	Gratuito	30 minutos	Ciudadanía en General y GAD Municipales	Jefatura de Estudios y Diseño	<p>Edificio central ESEPD S.A. Calle Marqueta de Mena y Ojaleno y Ojaleno</p>	Oficina Dirección Técnica	NO			180 ciudadanas aprox.	
20	Cambio de postes	Cambio de postes de medido tensión, hombrón y poste en mal estado o rotos	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código del poste que desea ser cambiado	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call Center recibe la llamada</li> <li>2. Call Center re direcciona solicitud a vehículo de mantenimiento para inspección</li> <li>3. Mantenimiento ejecuta inspección</li> <li>4. Se realiza trabajo de cambio de postes</li> </ol>	<p>Lunes a Domingos las 24 horas del día</p>	No tiene costo	1 día	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mena y Ojaleno y Ojaleno</p> <p>Teléfono: 02130, 02140 Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
21	Reparación de redes de media y bajo voltaje	Reparación de conductores de las redes de media y bajo voltaje que se rompan	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se rompan	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call Center recibe la llamada</li> <li>2. Call Center re direcciona solicitud a vehículos de mantenimiento para inspección y trabajos de reparación</li> </ol>	<p>Atención de conductores de lunes a viernes de las 24 horas del día.</p>	No tiene costo	Atención de conductores entre 1 a 2 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mena y Ojaleno y Ojaleno</p> <p>Teléfono: 02130, 02140 Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
22	Cambio de redes de media y bajo voltaje	Cambio de conductores de las redes de media y bajo voltaje que estén en malas condiciones	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se rompan	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call Center recibe la llamada</li> <li>2. Call Center re direcciona solicitud a vehículos de mantenimiento para inspección</li> <li>3. Mantenimiento ejecuta inspección</li> <li>4. Se realiza trabajo de cambio de redes</li> </ol>	<p>Cambio de conductores en mal estado de lunes a viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	2 días	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mena y Ojaleno y Ojaleno</p> <p>Teléfono: 02130, 02140 Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
23	Rehabilitación de postes, redes y transformadores	Con este procedimiento el departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación eléctrica, misma que por motivos de seguridad en algunos casos, implica la suspensión de las viviendas.	Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigirse al oficina o presencia proyectista el cual deberá indicar la dirección exacta de la rehabilitación, datos personales y código de postes.	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario ingresa al sitio en secretaria de presidencia</li> <li>2. Presidencia remite a la Dirección Técnica</li> <li>3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento</li> <li>4. Mantenimiento realiza la inspección</li> <li>5. Mantenimiento realiza alabore presupuesto</li> <li>6. Se entrega presupuesto a usuario para su pago</li> <li>7. Usuario consiente en ventanilla el valor independiente para la rehabilitación</li> <li>8. Con la factura de pago Mantenimiento ejecuta materiales y realiza trabajos de rehabilitación</li> </ol>	<p>Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00</p>	Dependiendo de lo que se necesite realizar será el costo que se genere	3 días	Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mena y Ojaleno y Ojaleno</p> <p>Teléfono: 02130, 02140 Área de Mantenimiento</p>	Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
24	Restitución del Servicio Eléctrico	Por varios factores a algunos sectores de la potencia del Catapaj se quedan sin el servicio de energía eléctrica, por ventanilla de las protecciones del sistema (rama de fusibles)	llamando al Call Center en donde indica la dirección exacta, datos personales del sector donde están los fusibles	ningún requisito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Call Center recibe la llamada</li> <li>2. Call Center re direcciona solicitud a vehículo de mantenimiento para restitución del sector</li> <li>3. Mantenimiento realiza inspección y procede con el cambio de fusibles quemados para restituir el servicio al sector afectado</li> </ol>	<p>Lunes a Domingos las 24 horas del día</p>	No tiene costo	3 Horas	Ciudadanía en general	Dirección Técnica - Depto. Mantenimiento	<p>Miraflores de Mena y Ojaleno y Ojaleno</p> <p>Teléfono: 02130, 02140 Área de Mantenimiento</p>	Call Center, Oficina, teléfono institución	No	No Aplica	No Aplica		
25	Visitas técnicas a Subestaciones	Optimización general de la conformación función de una Subestación	Solicitud de autorización por ESEPD S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Solicitud de autorización por ESEPD S.A.</li> <li>* Expediente de Equipos de Seguridad Personal</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario ingresa al sitio en secretaria de presidencia</li> <li>2. Presidencia remite a la Dirección Técnica</li> <li>3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento</li> <li>4. Mantenimiento realiza la inspección</li> <li>5. Mantenimiento realiza alabore presupuesto</li> <li>6. Se entrega presupuesto a usuario para su pago</li> <li>7. Usuario consiente en ventanilla el valor independiente para la rehabilitación</li> <li>8. Con la factura de pago Mantenimiento ejecuta materiales y realiza trabajos de rehabilitación</li> </ol>	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	Sin costo	1 día	Ciudadanía en general	Subestaciones	<p>Miraflores de Mena y Ojaleno y Ojaleno</p> <p>Teléfono: 02130, 02140 Área de Subestaciones</p>	Oficina, teléfono institución	NO	No Aplica	No Aplica		
26	Posibilidad de Servicio Eléctrico	Estudio de factibilidad de servicio eléctrico	Mediante una solicitud con formato establecido por ESEPD S.A.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Nombre del proyecto</li> <li>* Nombre del usuario</li> <li>* Dirección</li> <li>* Categoría</li> <li>* No. Poste de derivación</li> <li>* Coordenadas de la estación de la factibilidad de servicio</li> <li>* Propósito</li> <li>* Teléfono</li> <li>* Email</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Departamento final Ingeniería y Construcción entregará de la estación de la factibilidad de servicio</li> </ol>	<p>Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00</p>	Sin costo	72 horas	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	<p>Marqueta de Mena 5-64 y Ojaleno y Ojaleno</p> <p>Teléfono: 02130, 02140</p>	Oficina	No	NA	NA	70	304

27	Revisión y aprobación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por ELDPC S.A.	Formatos establecidos por ELDPC S.A.	Departamento final Ejecutoria y Construcción energía de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derecho, esto varia segun tabla en habilitada por ELDPC S.A.	5 días laborables	Ciudadanía en general	Ingeniería y Construcción	Marquez de Mena 5-44 Quipus y Ochoa 0202340, Eje 213	Oficina	No	NA	NA	12	166	
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos	Directo al Laboratorio	3 Copias del protocolo y formato de fábrica, certificado de no haberse PCP	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectista, proveedores	Ingeniería y Construcción	Av. Ochoa - Subestación Ochoa 281220	Centro estadístico, biblioteca, chat en línea	No	NA	NA	29	91	
29	Operación y Mantenimiento de Transformadores de Distribución de ELDPC	Mantener operativos los transformadores de Distribución	1. Comunicar al CALL CENTER de ELDPC 195 días por año 2. Comunicación directa al 281220 (horas laborables)	1. Dirección exacta (Número de transformador a operar) 2. Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPORTA y dispone la operación y el grupo de mantenimiento mayor (Pala en mano)	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Operaciones) 1.00-30 2. Mantenimiento mayor (Pala en mano) 1.30	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía. 2. 24 horas laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Callcenter 281220. Call Center 281220-284564	Oficina S/E El Callcenter 281220	No	No	No	91	149	
30	Operación y Mantenimiento de Redes Subterráneas de Distribución de ELDPC	Mantener operativos las redes subterráneas de distribución.	1. Comunicar al CALL CENTER de ELDPC 195 días por año 2. Comunicación directa al 281220 (horas laborables)	1. Dirección exacta (Número de las redes). 2. Contacto telefónico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPORTA y dispone el trabajo al grupo de mantenimiento de Redes Subterráneas.	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Operaciones) 1.00-30 2. Mantenimiento mayor (Pala en mano) 1.30	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía. 2. 24 horas laborables Call Center a través del personal de turno.	Oficina S/E El Callcenter 281220. Call Center 281220-284564	Oficina S/E El Callcenter 281220	No	No	No	25	87	
31	Índice de Calidad del Servicio. 1. Calidad del Producto. 2. Calidad del Servicio Técnico	1. Determinación de Reclamos eléctricos (Voltag, TMO, PCT, PI) 2. Determinación de Recursos y tiempos de respuesta y tiempos de distribución (PMK, TTM)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipus)	1. Cliente de ELDPCSA y tener la capacidad de verificar la calidad del servicio.	Disposición de Presidencia Ejecutiva a través de la DT	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	NA	1. 24 Horas O 24 H (se debe recibir la disposición) 2. Datos por obtener 8 días (cumple siempre de regulaciones)	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía.	1. www.eldpcsa.com.ec 281220	Oficina S/E El Callcenter 281220. respuesta a través Quipus	No	No	No	47	90	
32	Arrendo de transformadores Neotrans	Instalación de transformadores para servicio eventual	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipus)	Solicitud a Presidencia Ejecutiva indicando dirección exacta, número de contrato y número de paso	Inspección al sitio: 1. Si en esas líneas MV se elabora presupuesto de arrendo. 2. No se realiza red se arrenda al cliente	Lunes a Viernes 08:00 a 17:00	1. Costo de transit. Modificado de 3.3 días \$200 por mes. 2. Costo de transit. \$200 por mes.	Immediately después de recibido la disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En días laborables la unidad de calidad de energía	1. Unidad de Calidad energía S/E El Callcenter 281220.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Callcenter 281220.	No	No	No	26	40	
33	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y los equipos de trabajo proceden a realizar las obras	1. proceso inicia al momento de recibir la solicitud de los usuarios y según la necesidad de luminarias.	1. Recopilar la solicitud de luminarias a ser reparadas, verificar la ubicación del cliente y energía.	1. Verificar el presupuesto del grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realizar una solicitud de grupo de alumbrado general. Recibir, revisar la solicitud de luminarias y el costo del trabajo, revisar los materiales y equipos de trabajo (operadores, casco de seguridad, etc.) se trasladan al sitio y realizar trabajos previos al alumbrado para verificar si hay fuente de energía y detectar la falla. Si la falla se encuentra en la empresa se realizan los arreglos que corresponden. Ver el caso de la falla y encontrar un circuito para reparar el sitio y emitir un informe al jefe de Alumbrado. El cliente reparar la avería	Lunes a Viernes 7:30 AM- 6:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELDPCSA S.A. SARG 2018	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los días martes, jueves y viernes en general se benefician del servicio de Alumbrado Público (en residencial, comercial, iglesias, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotacachi	Oficina General - call center - S/E El Callcenter - Agencia de ELDPC S.A. Departamento de Alumbrado Público Dirección Técnico / Área de Alumbrado Público	Oficina General - call center - S/E El Callcenter - Agencia de ELDPC S.A. Departamento de Alumbrado Público personal operativo las 24 horas. Call Center 281220-284564 Ing. Wilmer Nave callcenter 099593403	Oficina central de telefonos - como empresa al 281200 - mediante oficina direccionada Quipus - atención personalizada en el área de alumbrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No	No se dispone	No se dispone	711	7637
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso rutinario cuando el jefe de Grupo presenta el informe de diagnóstico del problema a realizar la inspección final.	1. proceso rutinario al recibir la copia de la solicitud de luminarias y realizar la inspección de obra.	Recopilar la solicitud de luminarias a ser reparadas y según la ubicación del cliente y energía se avisa la misma.	1. Verificar el presupuesto del grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realizar una solicitud de grupo de alumbrado general. Recibir, revisar la solicitud de luminarias y el costo del trabajo, revisar los materiales y equipos de trabajo (operadores, casco de seguridad, etc.) se trasladan al sitio y realizar trabajos previos al alumbrado para verificar si hay fuente de energía y detectar la falla. Si la falla se encuentra en la empresa se realizan los arreglos que corresponden. Ver el caso de la falla y encontrar un circuito para reparar el sitio y emitir un informe al jefe de Alumbrado. El cliente reparar la avería	Lunes a Viernes 7:30 AM- 6:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELDPCSA S.A. SARG 2018	Dentro de las próximas 24 horas	Todos los días martes, jueves y viernes en general se benefician del servicio de Alumbrado Público (en residencial, comercial, iglesias, parques y demás equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotacachi	Oficina General - call center - S/E El Callcenter - Agencia de ELDPC S.A. Departamento de Alumbrado Público personal operativo las 24 horas. Call Center 281220-284564 Ing. Wilmer Nave callcenter 099593403	Oficina central de telefonos - como empresa al 281200 - mediante oficina direccionada Quipus - atención personalizada en el área de alumbrado Público mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No	No se dispone	No se dispone	711	7637	
35	Solicitud de Servicio Nuevo 1. Requerimiento de Red en medio voltaje (90 KV) 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje	Se concierte reunión técnica, a todos aquellos casos en que el requerimiento no puede acceder al servicio eléctrico, considerando la capacidad existente en la regulación No. ARCONEL 002/03 para lo cual se realizan: 1.- Determinación de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos o modificaciones de capacidad a los requerimientos de cada usuario, donde se requiere la instalación de un centro de transformación. 3.- El montaje de un centro de transformación para solventar la demanda de energía solicitada para el usuario. 2.- Determinación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 2. Nombre del representante del barrio, codificación, dos o más números de teléfonos de contacto, como electrónico y de respaldo tanto de la presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 3. Nombre del presidente del barrio, codificación, dos o más números de teléfonos de contacto, como electrónico y de respaldo tanto de la presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 4. Ayuda a la elaboración de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio. 6. Refilar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o servicio en oficina)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 2. Pasarse al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información de Proyecto, para coordinar los trabajos a realizar. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información de Proyecto, para coordinar los trabajos a realizar. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la oficina de Proyecto.	Marquez de Mena 5-44 y Quipus y Ochoa Oficina de servicios técnicos económicos, Adjunta de Proyecto 02012-846850680 Eje 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41	
36	Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico 1. Requerimiento de Remediación. 2. Requerimiento de Reparamentación	Remediación, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y requiera un arreglo para las unidades del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realizan: 1.1.- Un estudio minucioso de la red existente en medio bajo voltaje, evaluando el estado físico de la infraestructura física y eléctrica de las unidades eléctricas, a la infraestructura en perfecto estado, se concideran como un proyecto de remediación. 1.2.- El estudio completo de la red en el centro que implican las mejoras. Se concierte reuniones, a todos	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 2. Nombre del representante del barrio, codificación, dos o más números de teléfonos de contacto, como electrónico y de respaldo tanto de la presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 3. Nombre del presidente del barrio, codificación, dos o más números de teléfonos de contacto, como electrónico y de respaldo tanto de la presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 4. Ayuda a la elaboración de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico de los usuarios que se encuentran concurridos al mismo o similares. 6. Refilar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o servicio en oficina)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 2. Pasarse al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información de Proyecto, para coordinar los trabajos a realizar. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información de Proyecto, para coordinar los trabajos a realizar. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la oficina de Proyecto.	Marquez de Mena 5-44 y Quipus y Ochoa Oficina de servicios técnicos económicos, Adjunta de Proyecto 02012-846850680 Eje 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56	
37	Solicitud de Alumbrado Público General 1. Requerimiento de reparación del servicio de alumbrado. 2. Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado.	Se concierte reunión técnica, a todos aquellos casos en que el requerimiento no puede acceder al servicio eléctrico, considerando la capacidad existente en la regulación No. ARCONEL 002/03 para lo cual se realizan: 1.- Determinación de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos o modificaciones de capacidad a los requerimientos de cada usuario, donde se requiere la instalación de un centro de transformación. 3.- El montaje de un centro de transformación para solventar la demanda de energía solicitada para el usuario. 2.- Determinación de red en bajo voltaje, considerando los índices de calidad del servicio eléctrico	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste: 2. Nombre del representante del barrio, codificación, dos o más números de teléfonos de contacto, como electrónico y de respaldo tanto de la presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 3. Nombre del presidente del barrio, codificación, dos o más números de teléfonos de contacto, como electrónico y de respaldo tanto de la presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 4. Ayuda a la elaboración de Proyecto, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recopilar copia de las actas de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico de los usuarios que se encuentran concurridos al mismo o similares. 6. Refilar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o servicio en oficina)	1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaría de presidencia ejecutiva de ELDPCSA. 2. Pasarse al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información de Proyecto, para coordinar los trabajos a realizar. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	1. La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, analiza o custodia la información (Proyecto) 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la información de Proyecto, para coordinar los trabajos a realizar. 4. Entrega de la información con la respuesta al solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la oficina de Proyecto.	Marquez de Mena 5-44 y Quipus y Ochoa Oficina de servicios técnicos económicos, Adjunta de Proyecto 02012-846850680 Eje 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30	