



6	Mantenimiento Ductos y Accesorios en el domicilio	Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remesas telefónicas al 03373054 E. Ext. 3001 y 3002	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número del medidor o cartas PEPE;</li> <li>•Plazo de planilla al día.</li> <li>•Verificar que no sea corte programado por falta de pago.</li> <li>•Ubicación del sitio, referencia futura de solución.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos de información de la reparación del daño y reparación del grupo de trabajo</li> <li>•Reparación</li> <li>•Seguimiento de la solución del daño y reparación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Marcelo Luna a</li> <li>•Mg. Salgado Luna a</li> <li>•Mg. Sigheles Domingo a</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	5 amera cambio de repartidor, se actualiza el valor de la garantía de consumo	Urbano El Horal, Rural B	Ciudadanía en general	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de Atención al Cliente -CAC- y Agencias de cada ciudad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•LATAQUINGA</li> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariscal de Maza y Suroeste de Chiriqua</li> <li>•+02 802 488</li> <li>•BAGUO</li> <li>•Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>•+02 726 231</li> <li>•PUÑO</li> <li>•Politecnia y Bolívar</li> <li>•+02 222 252</li> <li>•SAGUIN</li> <li>•Abasco Calderón y Barroto</li> <li>•+02 721 029</li> <li>•SOGONOS</li> <li>•Valencia Sierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>•+02 714 296</li> <li>•LA MANA</li> <li>•Eugenio Espejo y González Suárez</li> <li>•+02 695 585</li> <li>•PANGUA</li> <li>•Luis Beltrán Toray y Sucre</li> <li>•+02 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	1800	6572
7	Reporte de daños y reparaciones en sectores	Recepción de daños y reparaciones de líneas de fibra óptica y redes de datos de sectores en general.	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente a través de Remesas telefónicas a los números 03302348 - 03281494 - 03282862 y 03024120	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Origen exacto y referencia del sitio.</li> <li>•Número de medidor, cartilla.</li> <li>•Medidas y apellidos de la persona responsable.</li> <li>•Número de telefono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos de información de la reparación del grupo de trabajo</li> <li>•Reparación</li> <li>•Seguimiento de la solución del daño y reparación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Marcelo Luna a</li> <li>•Mg. Salgado Luna a</li> <li>•Mg. Sigheles Domingo a</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Mg. 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>•Habrán bajo tensión: 13 horas</li> <li>•Habrán media tensión: 24 horas</li> <li>•Habrán bajo tensión: 24 horas</li> <li>•Habrán media tensión: 30 horas</li> </ul>	Ciudadanía en general	Centro de Contacto y Agencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>•LATAQUINGA</li> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariscal de Maza y Suroeste de Chiriqua</li> <li>•+02 802 488</li> <li>•BAGUO</li> <li>•Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>•+02 726 231</li> <li>•PUÑO</li> <li>•Politecnia y Bolívar</li> <li>•+02 222 252</li> <li>•SAGUIN</li> <li>•Abasco Calderón y Barroto</li> <li>•+02 721 029</li> <li>•SOGONOS</li> <li>•Valencia Sierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>•+02 714 296</li> <li>•LA MANA</li> <li>•Eugenio Espejo y González Suárez</li> <li>•+02 695 585</li> <li>•PANGUA</li> <li>•Luis Beltrán Toray y Sucre</li> <li>•+02 684 301</li> </ul>	Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana	No	No	No	851	3242
8	Solicitud tarifa de tercera edad	Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Copia escritura con registro de la propiedad.</li> <li>•Copia de cédula del solicitante y cónyuge.</li> <li>•Cédul mayor a 65 años.</li> <li>•No haber recibido ayuda EFOPCO.</li> <li>•Cubrir actua del medidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recepción y verificación de requisitos</li> <li>•Evaluación de solicitud</li> <li>•Evaluación de la solicitud</li> <li>•Aplicación del beneficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Salgado Luna a</li> <li>•Mg. Sigheles Domingo a</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	Sin costo	15 minutos promedio	Personas naturales de la tercera edad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•LATAQUINGA</li> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariscal de Maza y Suroeste de Chiriqua</li> <li>•+02 802 488</li> <li>•BAGUO</li> <li>•Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>•+02 726 231</li> <li>•PUÑO</li> <li>•Politecnia y Bolívar</li> <li>•+02 222 252</li> <li>•SAGUIN</li> <li>•Abasco Calderón y Barroto</li> <li>•+02 721 029</li> <li>•SOGONOS</li> <li>•Valencia Sierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>•+02 714 296</li> <li>•LA MANA</li> <li>•Eugenio Espejo y González Suárez</li> <li>•+02 695 585</li> <li>•PANGUA</li> <li>•Luis Beltrán Toray y Sucre</li> <li>•+02 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	120	694
9	Solicitud tarifa discapacidad	Beneficio por discapacidad, desde el 30%	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Copia de cédula y copias de verificación del solicitante y cónyuge.</li> <li>•No haber recibido ayuda con EFOPCO.</li> <li>•Copia de carnet que acredite mínima el 30% de discapacidad.</li> <li>•Certificado y promesa de indemnidad en caso de ser el representante de persona con discapacidad.</li> <li>•Citar en su caso mayor a 100 Esh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recepción y verificación de requisitos</li> <li>•Evaluación de solicitud</li> <li>•Evaluación de la solicitud</li> <li>•Aplicación del beneficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Marcelo Luna a</li> <li>•Mg. Salgado Luna a</li> <li>•Mg. Sigheles Domingo a</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	Sin costo	48 horas	Personas naturales con discapacidad	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•LATAQUINGA</li> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariscal de Maza y Suroeste de Chiriqua</li> <li>•+02 802 488</li> <li>•BAGUO</li> <li>•Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>•+02 726 231</li> <li>•PUÑO</li> <li>•Politecnia y Bolívar</li> <li>•+02 222 252</li> <li>•SAGUIN</li> <li>•Abasco Calderón y Barroto</li> <li>•+02 721 029</li> <li>•SOGONOS</li> <li>•Valencia Sierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>•+02 714 296</li> <li>•LA MANA</li> <li>•Eugenio Espejo y González Suárez</li> <li>•+02 695 585</li> <li>•PANGUA</li> <li>•Luis Beltrán Toray y Sucre</li> <li>•+02 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	44	117
10	Cambio de tarifa	Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica	Acreditarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Número del medidor.</li> <li>•Plazo al día.</li> <li>•Interpretación de flujo de consumo.</li> <li>•Orientación al cliente para su respectiva reparación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verificación de los requisitos de información de la reparación del grupo de trabajo</li> <li>•Reparación</li> <li>•Seguimiento de la solución del daño y reparación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00</li> <li>•Mg. Marcelo Luna a</li> <li>•Mg. Salgado Luna a</li> <li>•Mg. Sigheles Domingo a</li> <li>•Mg. La Maná Luna a</li> <li>•Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</li> </ul>	Sin costo	48 horas	Ciudadanía en general	Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•LATAQUINGA</li> <li>•Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>•Calle Mariscal de Maza y Suroeste de Chiriqua</li> <li>•+02 802 488</li> <li>•BAGUO</li> <li>•Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada</li> <li>•+02 726 231</li> <li>•PUÑO</li> <li>•Politecnia y Bolívar</li> <li>•+02 222 252</li> <li>•SAGUIN</li> <li>•Abasco Calderón y Barroto</li> <li>•+02 721 029</li> <li>•SOGONOS</li> <li>•Valencia Sierra y Rodrigo Hurtado</li> <li>•+02 714 296</li> <li>•LA MANA</li> <li>•Eugenio Espejo y González Suárez</li> <li>•+02 695 585</li> <li>•PANGUA</li> <li>•Luis Beltrán Toray y Sucre</li> <li>•+02 684 301</li> </ul>	Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias	No	No	No	152	788

<p>11</p> <p>Reubicación y cambio de medidor en el caso de lecturas irregulares.</p>	<p>Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud en el Departamento de Control de Energía</li> <li>Elaborar el acta de trabajo de planillas</li> <li>Elaboración 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 materiales y presupuesto</li> <li>Cableo de actualización de planta</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Mag. BRUI Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BRUI Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>3 días</p>	<p>Clientes con problemas de acceso a la red.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Control de Energía</li> <li>Agencias la Maná, Sigheo y Pango</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUAYBURI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>448</p>	<p>2143</p>	
<p>12</p> <p>Comprobación de Medidores</p>	<p>Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declaración de cliente</li> <li>Elaboración correcta.</li> <li>Croquis y referencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana: CAC + De lunes a viernes de 07:00 a 15:00 (dependiendo de las horas en el sitio)</p> <p>De lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (dependiendo de las solicitudes)</p>	<p>3 días</p>	<p>Para todos los clientes comunes.</p>	<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>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUAYBURI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>74</p>	<p>356</p>	
<p>13</p> <p>Servicio ocasionales</p>	<p>Entrega de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales e industriales temporales.</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente, al Área de Control de Energía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de cédula y pasaporte de identificación del solicitante</li> <li>Formulario de solicitud de servicio eléctrico (SI-Módulo)</li> <li>Declaración 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 acorde al consumo estimado</li> <li>Cableo del consumo</li> <li>Instalación en el sitio</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BRUI Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>El costo depende del consumo de energía eléctrica.</p>	<p>24 Horas</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada ciudad</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUAYBURI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<p>Centro de Atención al Cliente, CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada ciudad</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>260</p>	<p>931</p>
<p>14</p> <p>Suspensión de facturación</p>	<p>Requerimiento de retiro de medidores para suspensión de facturación</p>	<p>Atender al Centro de Atención al Cliente y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario para acceso al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias</li> <li>Encuentro en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de orden de trabajo</li> <li>Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo</li> <li>Reporte del trabajo realizado</li> </ul>	<p>Centro de atención al Cliente - CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Salgado Linares a viernes de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. BRUI Linares a viernes de 08:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Sagardi Linares a viernes de 08:00 a 15:00</p> <p>Mag. La Mesa Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mag. Piquero Martes, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>5 días laborables</p>	<p>Ciudadanía en general</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul> <p><b>SALCEDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Terminal Terrestre dentro la Terminal</li> <li>+512 792 211</li> </ul> <p><b>PUIL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politecnia y Bolívar</li> <li>+512 752 752</li> </ul> <p><b>AGUAYBURI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Abasco Calderón y Barroco</li> <li>+512 731 029</li> </ul> <p><b>SIGUAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valdeco Tierra y Rodrigo Torralba</li> <li>+512 714 296</li> </ul> <p><b>LA MANA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Agencia Espino y Gonzales Suarez</li> <li>+512 695 585</li> </ul> <p><b>PANQUIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Luis Benavente Toray y Suarez</li> <li>+512 684 303</li> </ul>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>108</p>	<p>542</p>
<p>15</p> <p>Débito bancario</p>	<p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del Banco Pichincha</p>	<p>Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias, en el Centro de Atención Ciudadana (CAC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario para acceso al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias</li> <li>Encuentro en el día en los pagos</li> <li>Copia de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de datos del cliente al sistema central</li> <li>Generación de reporte para el ingreso al Banco Pichincha por los débitos</li> <li>Generación de reporte a Pichincha para acceder con los débitos al banco de construcción de construcción</li> </ul>	<p>Centro de atención Ciudadana: CAC Linares a viernes de 08:00 a 17:00</p>	<p>Gratuito</p>	<p>inmediato</p>	<p>Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias</li> </ul>	<p><b>LATAUNGA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana</li> <li>Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana</li> <li>+512 802 498</li> </ul>	<p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>NO</p>	<p>1</p>	<p>27</p>



27	Revisión y validación de proyectos eléctricos particulares	Aprobación de proyectos particulares	Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A.	Formatos establecidos por ELEPCO S.A.	Departamento Final Ingeniería y Construcción encargados de la aprobación de proyectos eléctricos particulares.	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	Pago de derechos, más un valor según tarifa establecida por ELEPCO S.A.	3 días laborables	Ciudadanía en general	Departamento de Ingeniería y Construcción	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo (0221)2465. Ext. 213	Oficina	No	NA	NA	52	165
28	Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución	Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos.	Directivo al Laboratorio	3 Copias del protocolo y garantía de fábrica, certificada de su fabricante PQA.	Laboratorio Ingeniería y Construcción	Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00	NA	24 Horas	Proyectos, proveedores	Ingeniería y Construcción	Air. Orizaba - Subestación El Cabaño 281320	Cerro electrónico, teleférico, chat en línea	No	NA	NA	29	53
29	Operación y Mantenimiento de Transformadores de Distribución	Mantener operativos los transformadores de distribución	DOS OPCIONES: 1. Contratar al CALL CENTER DE ELEPCO (365 días del año) 2. Contratación directa al (381320) (horas laborables)	* Dirección exacta (Número de Transformador o punto) * Contorno geográfico	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución del trabajo a través de la aplicación de transformadores	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Disposiciones 1, 2D), 2. Mantenimiento mayor (Institución de transformador) 3.D.	Ciudadanía en General		1. Oficina S/E El Cabaño 281320 2. Call Center 281390 - 281494	Oficina S/E El Cabaño 281320	No	No	No	91	149
30	Operación y Mantenimiento de Torres Laterales de Distribución de ELEPCO	Mantener operativos las torres laterales de distribución.	DOS OPCIONES: 1. Contratar al CALL CENTER DE ELEPCO (365 días del año) 2. Contratar redes de M.V. E.V. laborables	* Dirección exacta (Número de ELEPCO (365 días del año) * Contorno geográfico (381320) (horas laborables)	La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución del trabajo a través de la aplicación de torres laterales	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Mantenimiento menor (Preservaciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Falla en cables) 3.D.	Ciudadanía en General		1. Oficina S/E El Cabaño 281320 2. Call Center 281390 - 281494	Oficina S/E El Cabaño 281320	No	No	No	35	67
31	Índice de Calidad del servicio.	1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, FI) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI)	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipo)	* Cliente de ELEPCO, si tiene la necesidad de verificar la calidad de servicio	Exposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	NA	1. Datos Históricos 030 (Desde recibida la disposición) 2. Datos por obtener 9 días (cuando tiempo de regulación Acondor 0600)	Ciudadanía en General	1. En Oficinas Laborales la unidad de calidad de energía.	1. www.elepcos.com.ec 281320	1. Oficina S/E El Cabaño 281320, Respuesta a través Quipo	No	No	No	47	90
32	Arrendo de transformadores de alta tensión	Instalación de transformadores para servicio especial	1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Quipo)	Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto	1. Si existe línea M.V. se elabora presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente	Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00	1. Costo de arrend. Mensualidad de 2.000 \$200 por mes. 2. Costo del arrend. 1 \$/fase de 1.5 días. \$142 por mes.	Trimestres de acuerdo de recibido a disposición de Presidencia	Ciudadanía en General	1. En Oficinas Laborales la unidad de calidad de energía.	1. Unidad de Calidad energía S/E El Cabaño 281320.	1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cabaño 281320.	No	No	No	26	40
33	Corregir una falla eléctrica reportada en el alumbrado público	El proceso inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar las fallas.	El proceso inicia cuando el jefe de Alameda pública recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar las fallas.	Determinar las necesidades de materiales y la necesidad de licitación.	El trabajo se dispone al grupo de Alameda para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de compra de materiales a través general, mediante la recepción de trabajo, verifique los materiales y trabajos, verifique los materiales y trabajos, verifique los materiales, como por ejemplo, así, se trasladan al sitio y realizan la inspección.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio del Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Cobertura	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - Ing. Wilmer Nieto - Ing. Wilson Nieto - celular 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
34	Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la revisión y la liquidación final.	El proceso comienza cuando el jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al jefe de Área que gestionará la revisión y la liquidación final.	Recepción la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su atención a mesa.	Realizan pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y efectuar la falla. Si la falla se encuentra en la línea cambian los elementos necesarios. En el caso de que la falla se encuentre en el circuito, se va reparando el cable mediante el informe al jefe de Alameda pública, electricista reparará avería reemplazando los materiales necesarios.	Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM	SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. S.AFC 2018	Centro de las promesas 24 horas	Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio del Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento instalados en Sistema Electrónico de Cobertura.	Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público	Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cordero - Ing. Wilmer Nieto - Ing. Wilson Nieto - celular 0995240063	Oficinas centrales vía telefonía - correo empresarial Zimbra - mediante oficina de atención al cliente - atención personalizada en el área de Alumbrado Público y mediante llamadas telefónicas personal operativo.	No	No se dispone	No se dispone	711	767
35	Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDN/ 001/21, para la cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. Seguimiento a los requerimientos de red en medio voltaje. 1.2.- Dimensiones de un centro de transformación. 1.3.- Dimensiones de un centro de transformación, para valorar la demanda de energía solicitada por el usuario. 1.4.- Dimensiones de red en alto voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico requeridos por N. ARCDN/.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planear el pago de servicios eléctricos de los usuarios que ya se encuentran pendientes al servicio a primer. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera en oficina)	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o se genera diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 0221) 4-64260060 E. Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	41	41
36	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDN/ 001/21, para la cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura eléctrica se encuentra en perfecto estado, se considera como un proyecto de reposición. 1.2.- Dimensiones completas de la red con el caso que implican las redes. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico requeridos por N. ARCDN/.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planear el pago de servicios eléctricos de los usuarios que ya se encuentran pendientes al servicio a primer. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera en oficina)	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o se genera diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 0221) 4-64260060 E. Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	56	56
37	Solicitud de Servicio nuevo voltaje y/o transformador.	1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en alto voltaje.	Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio eléctrico, considerando la necesidad en la regulación N. ARCDN/ 001/21, para la cual se solicita: 1.1.- Dimensiones de red en medio y bajo voltaje, considerando el estado físico de la infraestructura eléctrica y las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura eléctrica se encuentra en perfecto estado, se considera como un proyecto de reposición. 1.2.- Dimensiones completas de la red con el caso que implican las redes. 1.3.- Dimensiones de red en bajo voltaje, considerando los niveles de calidad del servicio eléctrico requeridos por N. ARCDN/.	1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, ciudad. 3. Presentar la solicitud de servicio a la secretaria de presidencia ejecutiva de EPCO S.A. 4. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el copia de la solicitud de los usuarios que requieren servicio y planear el pago de servicios eléctricos de los usuarios que ya se encuentran pendientes al servicio a primer. 6. Realizar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera en oficina)	1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución vía diligencia. 2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información (Proyecto) 3.- Se entrega a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o se genera diligencia oficialmente. 4.- Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 12:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos.	Marques de Maicao 5-44 y Dajuyo y Choborzo Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, Jefe de Proyectos 0221) 4-64260060 E. Ext. 211	Oficina	No	No aplica	No aplica.	30	30

Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 31/03/2024

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN GENERAL DE REGULACIÓN, PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

CONTACTO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: 0221) 4-64260060

CONTACTO TELEFÓNICO DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: 0221) 4-64260060