logotipo institucional imagen jpg

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen) | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico) | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | 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 periodo (trimestral) | 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.<br>• Pago de garantía de consumo | • Copias de la escritura con registro de la propiedad.<br>• Copia de cédula de identidad y papeleta votación del propietario de bien inmueble.<br>• No mantener deuda en ELEPCOSA.<br>• Número de Poste.<br>• Correo Electrónico. | • Recepción y Verificación de los requisitos.<br>• Generación de la solicitud<br>• Inspección<br>• Aprobación de la inspección<br>• Instalación del medidor | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | 4días | Personas Naturales | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Ilturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en en Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 1,683 | 5,026 |
| 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.<br>• Pago de garantía de consumo | • Copias de la escritura con registro de la propiedad<br>• Copia de cedula y papeleta votación del propietario de bien inmueble<br>• No mantener deuda en ELEPCOSA<br>• Numero de Poste<br>• Correo Electrónico<br>• Copia del RUC<br>• Nombramiento del Representante Legal<br>• Constitución compañía<br>• En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial | •Recepción y verificación de los requisitos<br>•Generación de la solicitud<br>•Inspección<br>• Aprobación de la inspección<br>•Instalación del medidor | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Garantía de consumo de acuerdo a la carga instalada | 4días | Personas Jurídicas | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Ilturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en en Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 8 | 20 |
| 3 | Solicitud de cambio de titularidad personal natural | Cambio del titular del servicio eléctrico | Presentar la documentación en Atención al Cliente. | •Copia de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario<br>•Copia de cédula y papeleta votación del propietario del bien inmueble<br>•No mantener deuda en ELEPCOSA<br>•Aprobación de la inspección<br>• Lectura del medidor<br>• Correo Electrónico<br>• Tramite personal del 11 al 15 de cada mes | •Recepción y verificación de los requisitos<br>•Generación del cambio de titular<br>• Aprobación de cambio de titular | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Sin costo | 20 minutos promedio | Personas naturales | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Ilturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 405 | 1,448 |
| 4 | Solicitud de cambio de titularidad personal jurídica | Cambio del titular del servicio eléctrico | Presentar la documentación en Atención al Cliente. | •Copias de la escrituara con registro de la propiedad.<br>•Copia de cedula y papeleta votación del propietario de bien inmueble.<br>•No mantener deuda en ELEPCOSA.<br>•Ultima Lectura<br>•Correo Electronico.<br>•Copia del RUC.<br>•Nombramietno del Representante Legal.<br>•Constitucion compañia.<br>•En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial.<br>•Tramite personal del 11 al 15 de cada mes. | •Recepción y Verificación de los requisitos<br>•Generación del cambio de titular<br>•Aprobación del cambio de titular | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Sin costo | 15 minutos promedio | Personas Jurídicas | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Ilturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 0 | 1 |
| 5 | Atención por reclamos | Reclamos relacionados a la lectura, consumo y valores a pagar | Acercarse al Centro de Atención al Cliente | • Fotografía del número del medidor y lectura. (Optativo) | •Recepción del reclamo<br>•Inspección si amerita<br>•Análisis del reclamo<br>•Aprobación del reclamo<br>•Reliquidación si amerita<br>•Solución del reclamo<br>•Informe al cliente. | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Sin costo | Urbano 5 días Rural 6 días | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Ilturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 456 | 1535 |

logotipo institucional imagen jpg

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | Mantenimiento Daños y Acometidas en el domicilio | Recepción de daños y reparaciones de los sistema de medición del domicilio | Acercarse al Centro de Atención al Cliente o realizar llamadas telefónicas al 0333730614 Ext. 3301 y 3303 | •Número del medidor o cartas de pago.<br>•Pagos de planillas al día.<br>•Verificar que no sea corte programado por falta de pago.<br>•Dirección del sitio, referencia y número de teléfono. | •Verificación de los requisitos<br>•Recepción de la información del daño o reparación<br>•Asignación del grupo de trabajo<br>•Inspección<br>•Registro de la solución del daño o reparación | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Saloxo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Si amerita cambio de materiales se actualiza el valor de la garantía de consumo | Urbano 3 horas. Rural 8 horas | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 1747 | 5731 |
| 7 | Reporte de daños y reparaciones en sectores | Recepción de daños y reparaciones de líneas de baja y media tensión de Sectores en general. | Acercarse al Centro de Atención al Cliente al área de Contac Center o realizar llamadas telefónicas a los números 0328203649 - 0328214954 - 0328128930 y 1800-ELEPCO | •Dirección exacta y referencia del sitio.<br>•Número de medidor, cuenta.<br>•Nombres y apellidos de la persona que reporta.<br>• Números de teléfono | •Verificación de los requisitos<br>•Recepción de la información del daño o reparación<br>•Asignación de grupo<br>•Inspección<br>•Registro de la solución del daño o reparación | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Saloxo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Sin costo | **•Urbana baja tensión:** 12 horas<br>**•Urbana media tensión:** 24 horas<br>**•Rural baja tensión:** 24 horas<br>**•Rural media tensión:** 36 horas | Ciudadanía en general | Centro de Contacto y Agencias | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Centro de atención al cliente - Centro de atención ciudadana | No | No | No | 890 | 2726 |
| 8 | Solicitud tarifa de tercera edad | Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años | •Acercarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos.<br>•Este servicio se otorga en el periodo del 11 al 20 de cada mes. | •Copia escritura con registro de la propiedad.<br>•Copia de cédula del solicitante y conyugue.<br>•Edad mayor a 65 años.<br>•No mantener deuda ELEPCOSA.<br>•Factura actual de medidor. | •Recepción y verificación de requisitos<br>•Generación de solicitud<br>•Legalización de solicitud<br>•Inspección<br>•Aplicación del beneficio | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Saloxo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Sin costo | 15 minutos promedio | Personas naturales de la tercera edad | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 162 | 589 |
| 9 | Solicitud tarifa discapacidad | Beneficio por discapacidad, desde el 30% | Acercarse al Centro de Atención al Cliente con los documentos. | •Copia de cédula y papeleta de votación del solicitante y conyugue.<br>•No mantener deuda con ELEPCOSA.<br>•Copia de carnet que acredite mínimo el 30% de discapacidad.<br>•Declaración juramentada notarizada en caso de ser el representante de la persona con discapacidad.<br>•Tener consumo mayor a 110 Kwh. | •Recepción y verificación de requisitos<br>•Generación de solicitud<br>•Legalización de solicitud<br>•Aplicación del subsidio | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Saloxo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Sin costo | 48 horas | Personas naturales con discapacidad | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 18 | 80 |
| 10 | Cambio de tárifa | Cambio de tarifa de acuerdo al pliego tarifario vigente en función al uso del suministro de energía eléctrica | Acercarse al Centro de Atención | •Número de medidor.<br>•Pagos al día.<br>•Impresión de flujo de consumo.<br>•Direccionar al cliente para su respectiva inspección. | •Verificación de los requisitos<br>•Inspección<br>•Ejecución del cambio de tarifa | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Saloxo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Sequisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Sin costo | 48 horas | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 257 | 678 |

logotipo institucional imagen jpg

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 11 | Reubicación y cambio de medidor, en el caso de lecturas inaccesibles | Colocación del sistema de medición a la fachada exterior de la vivienda, para obtener lecturas correctas y en consecuencia una facturación acorde al consumo. | Acercarse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía . | • Solicitud en el Departamento de Control de Energía<br>• Estar al día en los pagos de planillas<br>• Dirección correcta con un croquis de referencia. | • Generación de orden de trabajo<br>• Inspección en el sitio<br>• Generación de materiales y presupuesto<br>• Cobro de actualización de garantía<br>• Instalación en el sitio | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 11h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Saquisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Mana:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Si amerita cambio de materiales el costo es el cobro de la actualización de garantía que depende de la carga instalada | 3 dias | Clientes con problemas de acceso a lecturas | • Departamento de Control de Energía<br>• Agencias la Mana, Sigchos y Pangua | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía | NO | NO | NO | 0 | 1168 |
| 12 | Contrastación de Medidores | Verificación del buen funcionamiento del contador eléctrico. | Acercarse al Centro de Atención al Cliente, al área de Control de Energía . | • Datos del cliente<br>• Dirección correcta.<br>• Croquis y referencias | • Generación de orden de trabajo<br>• El personal operativo de acuerdo a la planificación acude al sitio a realizar el trabajo<br>• Reporte del trabajo realizado | **Centro de atención ciudadana - CAC:** • De lunes a viernes de 7h30 a 16 h00 (ejecución del trabajo en el sitio)<br>• De lunes a viernes de 7h30 a 17h00 (recepción de solicitudes) | Sin costo | 3 dias | Para todos los clientes comunes | • Departamento de Control de Energía | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía | NO | NO | NO | 0 | 134 |
| 13 | Servicios ocasionales | Dotación de energía eléctrica de forma segura y legal para eventos, festividades o actividades comerciales - industriales temporales. | • Solicitud en el Departamento de Control de Energía<br>• Oficios presentados en Presidencia Ejecutiva | • Copia de cédula y papeleta de votación del solicitante<br>• Como referencia adjuntar una carta de servicio eléctrico (Sin deudas)<br>• Dirección correcta con un croquis de referencia. | • Generación de orden de trabajo<br>• Inspección en el sitio<br>• Generación de presupuesto acorde al consume estimado o medido<br>• Cobro del consumo<br>• Instalación en el sitio | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 11h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Saquisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Mana:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | El costo depende del consumo de energía eléctrica | 24 Horas | Ciudadania en general | Centro de Atención al Cliente - CAC y Agencias de cada cantón | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>• Luis Benedicto Tovar y Sucre<br>• 032 684 301 | Centro de Atención al Cliente - CAC módulos de Control de Energía y Agencias de cada cantón | NO | NO | NO | 0 | 671 |
| 14 | Suspensión de facturación | Requerimiento de retiro de materiales para suspensión de facturación | Acercarse al Centro de Atención al Cliente Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | • Llenar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias<br>• Encontrarse al día en los pagos<br>• Copia de la cédula de ciudadanía | 1. Ingreso de datos de la solicitud presentada por el cliente<br>2. Entrega de orden de trabajo al personal operativo<br>3. Ingreso de material a la Bodega General y Laboratorio de medidores para su 3. Contrastación, verificación e informe del medidor<br>4. Revisión de informe de laboratorio<br>5. Elaboración de documento para liquidación de consumos y suspensión de facturación | **•Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 11h00<br>**•Ag. Pujili:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>**•Ag. Saquisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>**•Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>**•Ag. La Mana:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>**•Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Gratuito | 5 días laborables | Ciudadania en general | Centro de Atención Ciudadana. Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA** | Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 92 | 594 |
| 15 | Débito bancario | Inclusión al sistema para débito bancario a través de Banco del Pichincha | Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | • Llenar formulario para acceder al servicio, mismo que es entregado en la Jefatura de Cartera y Agencias<br>• Encontrarse al día en los pagos<br>• Copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación | 1. Ingreso de datos del cliente al sistema comercial<br>2. Generación de reporte para ser enviado al Banco Pichincha para los débitos correspondientes.<br>3. Generación de reporte a través del portal del Banco Pichincha para proceder con los descargos a traves de ventanillas de recaudación | **Centro de atención ciudadana - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00 | Gratuito | Inmediato | Clientes que mantengan cuenta en el Banco del Pichincha | Centro de Atención Ciudadana. Dirección Comercial, Jefatura de Cartera y Agencias | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498 | Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 7 | 31 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Sello de línea de fábrica | Sello en el formulario que el Municipio emite para venta de terreno y construcción de cerramiento | Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | • Formulario generado por el Municipio<br>• Encontrarse al día en el pago de servicio de energia eléctrica<br>• Documentos personales | 1.Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicio eléctrico<br>2. Verificar si se hallan al día en sus pagos de consumo de energia eléctrica<br>3. Una vez constatado que no posea impedimento, se procede con el sello en el formulario | •**Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>•**Ag. Salcedo:** Lunes a viernes de 07h00 a 16h00 y domingos de 07h00 a 13h00<br>•**Ag. Pujilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 16h00 y domingos de 08h00 a 13h00<br>•**Ag. Saquisilí:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>•**Ag. Sigchos:** Domingo a jueves de 08h00 a 16h30<br>•**Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30<br>•**Ag. Pangua:** Martes, miércoles y jueves de 07h00 a 15h30 y domingos de 07h00 a 11h00 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Centro de Atención Ciudadana. Dirección Comecrial, Jefatura de Cartera y Agencias | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**SALCEDO**<br>• Edificio del Terminal Terreste sector La Tebaida<br>• 032 726 231<br>**PUJILI**<br>• Pichincha y Bolívar<br>• 032 725 752<br>**SAQUISILI**<br>• Abdón Calderón y Barreno<br>• 032 721 029<br>**SIGCHOS**<br>• Velasco Ibarra y Rodrigo Iturralde<br>• 032 714 296<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585<br>**PANGUA**<br>[illegible] | Centro de Atención Ciudadana, módulos de Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 538 | 1771 |
| 17 | Conevio de pago | Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 300.00 | Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | • Cancelar el 50% de lo adeudado<br>• Copia de la cédula de ciudanaía y papeleta de votación | 1.En el sistema comercial se ingresa el código de cuenta para el financiamiento<br>2. Aprobar el convenio efectuado<br>3. Generar el documento para la firma y legalización del convenio<br>4. Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio.<br>5.Ingreso de convenio a traves de ventanillas para la generación de la nota de débito en el sistema comercial | •**Centro de atención al cliente - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00<br>•**Ag. La Maná:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h30 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Centro de Atención Ciudadana. Dirección Comecrial, Jefatura de Cartera y Agencias | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498<br>**LA MANA**<br>• Eugenio Espejo y Gonzales Suarez<br>• 032 695 585 | Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 114 | 854 |
| 18 | Tranferencia de deuda | Tranferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantengan los usuarios | Acercarse a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | • Llenar el formulario con los datos de la cuenta suspendida y de la cuenta activa a la que se va a transferir la deuda<br>• Copia de la cédula de ciudanaía y papeleta de votación | 1.En el sistema comercial se procede con la liquidación de la cuenta suspendida, generandose una nota de débito<br>2. La Nota de débito se procede a tranferir a la cuenta activa y se financia deacuerdo a lo establecido con el cliente | **Centro de atención ciudadana - CAC:** Lunes a viernes de 08h00 a 17h00 | Gratuito | 5 días laborables | Ciudadanía en general | Centro de Atención Ciudadana. Dirección Comecrial, Jefatura de Cartera y Agencias | **LATACUNGA**<br>• Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana<br>• Calle Marqués de Maenza y Sánchez de Orellana<br>• 032 802 498 | Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 0 | 15 |
| 19 | Línea de fábrica | Autorizaciones línea de fábrica | Autorización de Línea de Fábrica cuando el usuario desee construir o edificar | •Formulario de trámite para EDIFICAR, emitido por el GAD Municipal del Cantón requirente.<br>•Dirección completa del terreno o propiedad a EDIFICAR.(Calles, Barrio, Parroquia, Cantón, clave catastral.)<br>•Nombre completo del profesional proyectista.<br>•Fotografías del terreno y/o propiedad a edificar, que se observe las líneas eléctricas.<br>• Estar al día en el pago de las planillas de luz. | 1) Se revisa el estado de cuenta que este al día en los pagos del servicio de luz electrica.<br>2) Se verifica si el terreno o propiedad no este afectado por líneas de alta o media tensión, si es el caso se realiza una inspección.<br>3) Se emite el Formulario de Autorizaciones de Línea de Fabrica. | **Edificio Matriz:** Lunes a viernes (8:00 -12:00 ; 14:00 -17:00) | Gratuito | 30 minutos | Ciudadanía en General y GAD`s Municipales | Jefatura de Estudios y Diseños | Edificio central ELEPCO S.A.- Calle: Marques de Maenza y, Quijano y Ordoñez | Oficina Dirección Técnica | NO | - | - | 180 ciudadanos aprox. | - |
| 20 | Cambio de postes | Cambio de postes de madera tratada, hormigón y hierro en mal estado o rotos | Llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el código del poste que necesite ser cambiado | ningún requisito | 1. Call Center recepta la llamada<br>2. Call Center re direcciona solicitada a vehículos de mantenimiento para inspección<br>3. Mantenimiento ejecuta inspección<br>4. Se realiza trabajo de cambio de postes | Lunes a Domingo las 24 horas del día | No tiene costo | 1 día | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento | Márquez de Maenza y Quijano y Ordoñez<br>Teléfonos: 812630, 812 640<br>Área de Mantenimiento | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica | | |
| 21 | Reparación de redes de medio y bajo voltaje | Reparación de conductores de las redes de medio y bajo voltaje que se rompen | Llamando al Call Center en donde indicará la dirección exacta, datos personales y el códigos de los postes en donde se tenga estos problemas | ningún requisito | 1. Call Center recepta la llamada<br>2. Call Center re direcciona solicitada a vehículos de mantenimiento para reparación<br>3. Mantenimiento ejecuta trabajos de reparación | Arreglo de conductores rotos Lunes a Domingo las 24 horas del día. | No tiene costo | Arreglo de conductores rotos de 1 a 2 Horas | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento | Márquez de Maenza y Quijano y Ordoñez<br>Teléfonos: 812630, 812 640<br>Área de Mantenimiento | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica | | |
| 22 | Cambio de redes de medio y bajo voltaje | Cambio de conductores de las de redes de medio y bajo voltaje que estén en malas condiciones. | Llamando al Call Center en donde indicara la dirección exacta, datos personales y el códigos de los postes en donde se tenga estos problemas | ningún requisito | 1. Call Center recepta la llamada<br>2. Call Center re direcciona solicitud a vehículos de mantenimiento para inspección<br>3. Mantenimiento ejecuta inspección<br>4. Se realiza trabajo de cambio de redes | Cambio de conductores en mal estado<br>Lunes a Viernes de 07H30 a 16H00 | Dependiendo de lo que se necesite reubicar será el costo que se genere | 2 días | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento | Márquez de Maenza y Quijano y Ordoñez<br>Teléfonos: 812630, 812 640<br>Área de Mantenimiento | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica | | |
| 23 | Reubicación de postes, redes y transformadores | Con este procedimiento el departamento de mantenimiento está en la capacidad de reubicar la infraestructura eléctrica, la misma que por diseños de nuevos proyectos de vivienda en algunos casos complica la construcción de las viviendas. | Para acceder a este servicio el usuario deberá dirigir un oficio a presidencia ejecutiva el cual deberá contener la dirección exacta de la reubicación, datos personales y códigos de postes. | ningún requisito | 1. El usuario ingresa el oficio en secretaria de presidencia<br>2. Presidencia remite a la Dirección Técnica<br>3. Director Técnico remite al Departamento de Mantenimiento<br>4. Mantenimiento realiza la inspección<br>5. Ing. Mantenimiento elabora presupuesto<br>6. Se entrega presupuesto a usuario para su pago<br>7. Usuario cancela en ventanillas el valor correspondiente para la reubicación<br>8. Con la factura de pago Mantenimiento egresa materiales y ejecuta trabajos de reubicación | Lunes a Viernes de 07H30 a 16H00 | Dependiendo de lo que se necesite reubicar será el costo que se genere | 5 días | Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas | Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento | Márquez de Maenza y Quijano y Ordoñez<br>Teléfonos: 812630, 812 640<br>Área de Mantenimiento | Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica | | |
| 24 | Restitución del Servicio Eléctrico | Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotopaxi se quedan si el servicio de energía eléctrica, por actuación de las protecciones del sistema (quema de fusibles) | Llamando al Call Center en donde indicara la dirección exacta, datos personales del sector donde están sin servicio | ningún requisito | 1. Call Center recepta la llamada<br>2. Call Center re direcciona solicitada a vehículos de mantenimiento para búsqueda del sector<br>3. Mantenimiento ubica el sector<br>4. Mantenimiento revisa redes y procede con el cambio de fusibles quemados para restituir el servicio al sector afectado | Lunes a Domingo las 24 horas del día | No tiene costo | 3 Horas | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Dpto. Mantenimiento | Márquez de Maenza y Quijano y Ordoñez<br>Teléfonos: 812630, 812 640<br>Área de Mantenimiento | Call Center, Oficina, teléfono institución | No | No Aplica | No Aplica | | |
| 25 | Visitas técnicas a Subestaciones | Explicación general de la conformación y función de una Subestación | Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva | Disponer de Equipo de Seguridad Personal | Presidencia Ejecutiva aprueba solicitud y envía a la dirección | Lunes a Viernes de : 08H00 - 17H30 | Sin costo | 1 día | Ciudadanía en general | Subestaciones | Márquez de Maenza y Quijano y Ordoñez<br>Teléfonos: 812630, 812 640<br>Área de Subestaciones | Oficina, teléfono institución | NO | No Aplica | No Aplica | | |
| 26 | Factibilidad de Servicio Eléctrico | Emisión de factibilidad de servicio eléctrico | Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A. | Nombre del proyecto:<br>Nombre del usuario:<br>Dirección:<br>Cantón:<br>Parroquia:<br>No. Poste de derivación:<br>Coordenadas (X;Y):<br>Potencia requerida:<br>Fases:<br>Proyectista:<br>Teléfono:<br>E-mail: | Departamento final Ingeniería y Construcción encargado de la emisión de la factabilidad de servicio. | Lunes a Viernes de : 08H00 - 17H00 | Sin costo | 72 horas | Cuidadanía en general | Departamento de Ingeniería y Construcción | Marqués de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez<br>032812640; Ext. 213 | Oficina | No | NA | NA | 70 | 304 |

logotipo institucional imagen jpg

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27 | Revisión y aprobación de proyectos eléctricos particulares | Aprobación de proyectos particularmente | Mediante una solicitud con formato establecido por ELEPCO S.A. | Formatos establecidos por ELEPCO S.A. | Departamento final Ingeniería y Construcción encargado de la aprobación de proyectos eléctricos particulares. | Lunes a Viernes de : 08H00 - 17H00 | Pago de derechos, esto varia según tabla establecida por ELEPCO S.A. | 5 días laborables | Ciudadanía en general | Departamento de Ingeniería y Construcción | Marqués de Maenza S-44 y Quijano y Ordoñez 032812640; Ext. 213 | Oficina | No | NA | NA | 52 | 166 |
| 28 | Pruebas de laboratorio de transformadores de distribución | Pruebas de rutina de transformadores de distribución para proyectos eléctricos | Directo al Laboratorio | 3 Copias del protocolo y garantía de fábrica; certificado de no contener PCB's | Laboratorio Ingeniería y Construcción | Lunes a Viernes de : 08H00 - 17H30 | NA | 24 Horas | Proyectistas, proveedores | Ingeniería y Construcción | Av. Oriente - Subestación El Calvario 2813250 | Correo electrónico, telefono, chat en línea | No | NA | NA | 29 | 93 |
| 29 | Operación y Mantenimiento de transformadores de Distribución de ELEPCO | Mantener operativos los transformadores de Distribución | DOS OPCIONES:<br>1- Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO.(365 días del año)<br>2. Comunicación directa al 2813250 (horas laborables) | * Dirección exacta (numero de transformador o poste).<br>* Contacto telefónico | La Unidad recibe la información, verifica en el GEOPORTAL y dispone la ejecución del trabajo al grupo de mantenimiento de transformadores | Lunes a Viernes: 08H.00 a 17H.00 | NA | 1. Mantenimiento menor (Reparaciones ) 2.00.<br>2. Mantenimiento mayor (sustitución de transformador) 3.30. | Ciudadanía en General | 1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.<br>2. Días no laborables Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Calvario 2813250.<br>2. Call Center 2812890-2814954. | Oficina S/E El Calvario 2813250. | No | No | No | 91 | 149 |
| 30 | Operación y Mantenimiento de Redes Subterráneas de Distribución de ELEPCO | 1. Mantener operativas las redes subterráneas de Distribución.<br>2. Construir redes de M.V B.V subterráneas | DOS OPCIONES:<br>1- Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO.(365 días del año)<br>2. Comunicación directa al 2813250 (horas laborables) | * Dirección exacta (Nombre de las calles).<br>* Contacto telefónico | La Unidad recibe la información, verifica en el GEOPORTAL y dispone la ejecución del trabajo al grupo de mantenimiento de Redes Subterráneas. | Lunes a Viernes: 08H.00 a 17H.00 | NA | 1. Mantenimiento menor (Reparaciones ) 0H.30.<br>2. Mantenimiento mayor (Falla en cables ) 5:.30. | Ciudadanía en General | 1. En días Laborables la unidad de calidad de energía.<br>2. Días no laborables Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Calvario 2813250.<br>2. Call Center 2812890-2814954. | Oficina S/E El Calvario 2813250. | No | No | No | 35 | 67 |
| 31 | Índices de Calidad del servicio.<br>1. Calidad del Producto.<br>2. Calidad del Servicio Técnico. | 1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, PST,F.P).<br>2. Determinación de frecuencias y tiempos de interrupción en redes de distribución (FMIK, TTIK) | 1- Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Quipux) | * Cliente de ELEPCOSA, y tener la necesidad de verificar la calidad del servicio. | Disposición de Presidencia Ejecutiva a través de la D.T | Lunes a Viernes: 08H.00 a 17H.00 | NA | 1. Datos Históricos 0:30 H (desde recibida la disposición)<br>2. Datos por obtener 8 días (cumple tiempo de regulación Arconel 004/01) | Ciudadanía en General | 1. En días Laborables la unidad de calidad de energía. | 1. www.elepcosa.com.ec. 2812830 | 1. Oficina S/E El Calvario 2813250. Respuesta a través Quipux | No | No | No | 47 | 90 |
| 32 | Arriendo de transformadores Ocasionales | Instalación de transformadores para servicio ocasional | 1- Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva. (Quipux) | Solicitud a Presidencia Ejecutiva indicando dirección exacta , numero de contacto y numero de poste | Inspección al sitio:<br>1. Si existe línea M.V se elabora presupuesto de arrienda.<br>2. no existe red se comunica al cliente. | Lunes a Viernes: 08H.00 a 17H.00 | 1. Costo de transf. Monofásico de 1-3 días $200 por mes.<br>2.Costo de transf. trifásico de 1-3 días $350 por mes. | Inmediato despues 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 Calvario telf 2813250. | 1. Presidencia Ejecutiva<br>2. Oficina S/E El Calvario 2813250. | 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 con su equipo de trabajo proceden revisar los daños. | El proceso inicia al receptar la solicitud de los usuarios y determina la necesidad de luminarias. | Determinar las necesidades de luminarias o a su vez receptar solicitud del cliente y atender. | Entrega la disposición al grupo de alumbrado para la ejecución del trabajo, para lo cual realiza la solicitud de egreso de materiales a bodega general. Recibe, revisa la disposición de trabajo, retiran los materiales y recogen su equipo de trabajo (linguadoras, casco protector, etc.), se trasladan al sitio y realizan la inspección. | Lunes a Viernes 7:30 AM- 18:00PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAPG 2018 | Dentro de las proximas 24 horas | Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vial, residencial, ornamental, iglesias, parques y demas equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotopaxi. | Dirección Técnica / Area de Alumbrado Público | Oficinas Centrales - call center - S/E El calvario - Agencias de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público Ext. 214 personal operativo les 24 horas Ing. Carlos Cevallos celular: 0998760774 Ing. Wilmer Neto celular 0995824063 | Oficinas centrales vía telefonica- correo empresarial Zimbra- mediante oficios direccionados Quipux - atención personalizada en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefonicas personal operativo. | No | No se dispone | No se dispone | 711 | 7657 |
| 34 | Corregir una falla eléctrica presentada en el alumbrado público | El proceso culmina cuando el Jefe de Grupo presenta el informe de cumplimiento del proyecto al Jefe de Área quien se encarga de realizar la liquidación final. | El proceso culmina al recibir la copia de solicitud de entregas de materiales y realiza la liquidación de la orden de trabajo. | Recepta la solicitud de reparación de luminarias del cliente y dispone se atienda la misma. | Realizan pruebas eléctricas para verificar si hay fuente de energía y detectar la falla. Si la falla se encuentra en la lámpara cambian los elementos quemados.Y en el caso de que la falla se encuentre en el circuito Una vez reparado el daño emite un informe al Jefe de Alumbrado. eléctrico reparan la avería remplazando los materiales necesarios. | Lunes a Viernes 7:30 AM- 18:00PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAPG 2018 | Dentro de las proximas 24 horas | Todos los clientes, usuarios y ciudadanos en general se benefician del servicio de Alumbrado Público vial, residencial, ornamental, iglesias, parques y demas equipos de iluminación instalados en Sistema Eléctrico de Cotopaxi. | Dirección Técnica / Area de Alumbrado Público | Oficinas Centrales - call center - S/E El calvario - Agencias de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público Ext. 214 personal operativo les 24 horas Ing. Carlos Cevallos celular: 0998760774 Ing. Wilmer neto celular 0995824063 | Oficinas centrales vía telefonica- correo empresarial Zimbra- mediantes oficios direccionados Quipux - atención personalizada en el área de alumbrado Público y mediante llamadas telefonicas personal operativo. | No | No se dispone | No se dispone | 711 | 7657 |
| 35 | Solicitud de Servicio Nuevo con:<br>1.- Requerimiento de Red en medio voltaje y/o Transformador,<br>2.- Requerimiento de Red en bajo voltaje. | Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requirente no pueda acceder al servicio eléctrico, considerando lo establecido en la regulación No. ARCONEL 001/15, para lo cual se realizara;<br><br>1.1.- Extensiones de red en medio voltaje, con circuitos trifásicos o monofásicos dascuendo a los requerimientos de cada usuario, donde se requiera la instalación de un centro de transformación.<br>1.2.- El montaje de un centro de transformación, para solventar la demanda de energía solicitada por el usuario.<br><br>2.1.- Extensiones de red en bajo voltaje, considerando los indices de calidad del servicio eléctrico implementados por la ARCONEL. | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste;<br>1. Nombre del requirente, cedula, dos o mas números de telefonos de contacto, correo electrónico y descripción breber de lo solicitado.<br><br>2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>3. Recopilar copias de las cedulas de los usuarios que requieren servicio.<br>4. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en linea o retiro en oficinas) | 1. Preventar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EEPCO S.A.<br>2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos para coordinar los trabajos a realizarse. | 1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado.<br>2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos)<br>3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>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 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos. | Marquez de Maenza S-44 y Quijano y Ordoñez<br><br>Piso 2A, Oficina de estudios técnicos y económicos, Jefatura de Proyectos<br><br>032812-640/850/660 Ext. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica. | 41 | 41 |
| 36 | Solicitud de Mejora del Servicio eléctrico;<br>1.- Requerimiento de Remodelación,<br>2.- Requerimiento de Repotenciación. | Se considera remodelaciones, a todos aquellos casos en que la infraestructura física de la red eléctrica se encuentre en estado de deterioro y represente un riesgo para los usuarios del sistema o para los equipos de la empresa, para lo cual se realizara;<br><br>1.1.- Un estudio minucioso de la red existente en medio y bajo voltaje, evaluando el estado físico de la infraestructura eléctrica y de las prestaciones de los circuitos eléctricos, si la infraestructura eléctrica se encuentra en perfecto estado, se considerara como un proyecto de repotenciación.<br>1.2.- El estudio completo de la red con el costo que implican las mejoras.<br><br>Se considera repotenciaciones, a todos aquellos casos en que las prestaciones de la red eléctrica, se encuentran completamente saturados, debido al incremento interpestivo de carga al circuito. | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste;<br>Nombre del presidente o representante del barrio, cédula,<br>dos o mas números de telefonos de contacto, correo electrónico y, descripción breve de lo solicitado.<br><br>2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>3. Recopilar copias de las cédulas de los usuarios que requieren servicio y planillas del pago de servicio eléctrico de los usuarios que ya se encuentran conectados al circuito a intervenir.<br>4. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en linea o retiro en oficinas) | 1. Preventar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EEPCO S.A.<br>2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, con las copias de las cédulas de los usuarios que requieren servicio y las planillas del pago de servicio eléctrico de los usuarios que ya se encuentran conectados al circuito a intervenir. | 1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado.<br>2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos)<br>3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>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 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos. | Marquez de Maenza S-44 y Quijano y Ordoñez<br><br>Piso 2A, Oficina de estudios técnicos y económicos, Jefatura de Proyectos<br><br>032812-640/850/660 Ext. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica. | 56 | 56 |
| 37 | Solicitud de Alumbrado Público General;<br>1.- Requerimiento de expansión del servicio de alumbrado,<br>2.- Requerimiento de mejora de servicio de alumbrado, | Se considera alumbrado publico general, a la iluminación de vías públicas, para tránsito de personas y/o vehículos. | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva en formato físico, donde conste;<br>Nombre del presidente o representante del barrio, cedula,<br>dos o mas números de telefonos de contacto, correo electrónico y, descripción breber de lo solicitado.<br><br>2. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección.<br>3. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en linea o retiro en oficinas) | 1. Preventar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de EEPCO S.A.<br>2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha de inspección. | 1.- La solicitud llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado.<br>2.- Pasa al área que genera, produce o custodia la información. (Proyectos)<br>3.- Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>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 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en las oficinas centrales, en la Jefatura de Proyectos. | Marquez de Maenza S-44 y Quijano y Ordoñez<br><br>Piso 2A, Oficina de estudios técnicos y económicos, Jefatura de Proyectos<br><br>032812-640/850/660 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:** | 01/01/2021 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):** | DIRECCIÓN COMERCIAL, DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN TÉCNICA |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (NEL LITERAL d):** | INGENIERO EDISON ACHOTE, INGENIERA SALOME ENDARA ING. MARIA JIMENEZ |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | edison.achote@elepcosa.com.ec, salome.endara@elepcosa.com.ec, maria.jimenez@elepcosa.com.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | 032 994440 / 6001/ 3001 |