

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio.) | Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 ciudadanos 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 oficina o link del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial. (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, 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 (por línea) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado | |
|-----|---|--|---|---|---|---|--|---|--|--|---|---|-------------------------------|--|--|--|--|-------|
| 1 | Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona natural | Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez | <ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo | <ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula de identidad y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pasa. Correo Electrónico. | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y Verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, 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. | días | Personas Naturales | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +02 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politécnica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias. | No | No | No | No | 1,251 | 5,754 |
| 2 | Solicitud de servicio nuevo de energía eléctrica persona jurídica | Suministro del servicio de energía eléctrica por primera vez | <ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. Pago de garantía de consumo | <ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Número de Pasa Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de la solicitud. Inspección. Aprobación de la Inspección. Instalación del medidor. | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, 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. | días | Personas Jurídicas | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +02 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politécnica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias. | No | No | No | No | 5 | 21 |
| 3 | Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico | Cambio del titular del servicio eléctrico | <ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. | <ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad del nuevo propietario. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Mémoire de la Inspección Mémoire del medidor Correo Electrónico Cambio personal del 11 al 11 de cada mes | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Generación de cambio de titular. Asesoramiento de cambio de titular. | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | Sin costo | 30 minutos promedio | Personas naturales | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +02 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politécnica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias. | No | No | No | 270 | 1,604 | |
| 4 | Solicitud de cambio de titular del servicio eléctrico | Cambio del titular del servicio eléctrico | <ul style="list-style-type: none"> Presentar la documentación en Atención al Cliente. | <ul style="list-style-type: none"> Copias de la escritura con registro de la propiedad. Copias de cédula y pasaporte reciente del propietario de bien inmueble. No mantener deuda en ELECTROSA. Correo Electrónico Copia del RUC Comprobante del Representante Legal Constancia compañía En caso de una institución educativa se requiere el Acuerdo Ministerial Carta personal del 11 al 11 de cada mes | <ul style="list-style-type: none"> Recepción y verificación de los requisitos. Asesoramiento del cambio de titular. Asesoramiento del cambio de titular. | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, 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 Agencias de cada cantón | <p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +02 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politécnica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias. | No | No | No | No | 0 | 4 |
| 5 | Atención por reclamos | Reclamos relacionados a la factura, conectivos y valores a pagar | <ul style="list-style-type: none"> Atenderse al Centro de Atención al Cliente | <ul style="list-style-type: none"> Fotografía del número del medidor y factura (Opcional) | <ul style="list-style-type: none"> Atención del reclamo Inspección en terreno Análisis del reclamo Elaboración de la orden de reparación del reclamo Informe al cliente. | <p>Centro de atención al cliente -CAC Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Salcedo Lomas a</p> <p>Viernes de 07:00 a 18:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> <p>Mg. Nigeli Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00 y domingos de 08:00 a 13:00</p> <p>Mg. Sagasti Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Sagheon Domingo a</p> <p>Viernes de 08:00 a 18:00</p> <p>Mg. La Maná Lomas a</p> <p>Viernes de 08:00 a 17:00</p> <p>Mg. Piquero Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 13:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | Sin costo | Urbano 5 días Rural 6 días | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada cantón | <p>LATAJUNGA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Mariposa y Sánchez de Ochoa +02 802 488 <p>SALCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada +02 728 231 <p>PUÑO</p> <ul style="list-style-type: none"> Politécnica y Bolívar +02 722 752 <p>SAQUISBUN</p> <ul style="list-style-type: none"> Abasco Calderón y Barroco +02 731 029 <p>SIGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Valecillo Sierra y Rodrigo Hurtado +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Eugenio Espejo y González Suárez +02 695 585 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Los Benavente Toray y Suarez +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias. | No | No | No | No | 927 | 2360 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|--|--|---|---|--|---------------------------------------|--|--|--|----|----|----|------|------|
| 6 | Mantenimiento Ductos y Accesorios en el domicilio | Recepción de daños y reparaciones de los sistemas de medición del domicilio | Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03373054 Ext. 3001 y 3002 | <ul style="list-style-type: none"> • Número del medidor o cartas de pago. • Pagar de planilla al día. • Verificar que no sea obra programada por falta de pago. • Ubicación del sitio, referencia, número de solución. | <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información de la reparación del daño y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luna a • Mg. Sighele Domingo a • Mg. La Maza, Lunes a • Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | 5 semana cambio de repartido, se actualiza el valor de la garantía de consumo | Urbano El Horal, Barrio El Horal | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Avenida de Orellana • +02 802 488 <p>BALNEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • +02 726 231 <p>PUEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroero • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eugenio Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Beltrán Toray y Sucre • +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 1702 | 6943 |
| 7 | Reporte de daños y reparaciones en sectores | Recepción de daños y reparaciones de líneas de fibra óptica y redes de datos en sectores en general. | Atender al Centro de Atención al Cliente a través de canales telefónicos al 03373054 Ext. 3002, 3003 y 3004 | <ul style="list-style-type: none"> • Dirección exacta y referencia del sitio. • Número de medidor, cartilla, número y apellidos de la persona responsable. • Número de teléfono. | <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información de la reparación del daño y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luna a • Mg. Sighele Domingo a • Mg. La Maza, Lunes a • Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | Sin costo | <ul style="list-style-type: none"> • Alfama bajo terreno: 13 horas • Alfama media tensión: 24 horas • Alfama alta tensión: 36 horas | Ciudadanía en general | Centro de Contacto y Agencias | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Avenida de Orellana • +02 802 488 <p>BALNEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • +02 726 231 <p>PUEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroero • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eugenio Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Beltrán Toray y Sucre • +02 684 301 | Centro de atención al cliente y Centro de atención ciudadana | No | No | No | 691 | 3316 |
| 8 | Solicitud tarifa de tercera edad | Beneficio otorgado a los clientes a partir de los 65 años | Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos. | <ul style="list-style-type: none"> • Copia escritura con registro de la propiedad. • Copia de cédula del solicitante y cónyuge. • Cédula mayor a 65 años. • No tener menor de edad. • Copia acta de medidor. | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud y aplicación de beneficio. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luna a • Mg. Sighele Domingo a • Mg. La Maza, Lunes a • Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | Sin costo | 15 minutos promedio | Personas naturales de la tercera edad | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Avenida de Orellana • +02 802 488 <p>BALNEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • +02 726 231 <p>PUEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroero • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eugenio Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Beltrán Toray y Sucre • +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 101 | 794 |
| 9 | Solicitud tarifa discapacidad | Beneficio por discapacidad, desde el 30% | Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos. | <ul style="list-style-type: none"> • Copia de cédula y paginas de inscripción del solicitante y cónyuge. • No tener menor de edad con discapacidad. • Copia acta de medidor. | <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y verificación de requisitos. • Generación de solicitud y aplicación de beneficio. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luna a • Mg. Sighele Domingo a • Mg. La Maza, Lunes a • Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | Sin costo | 48 horas | Personas naturales con discapacidad | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Avenida de Orellana • +02 802 488 <p>BALNEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • +02 726 231 <p>PUEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroero • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eugenio Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Beltrán Toray y Sucre • +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 20 | 91 |
| 10 | Cambio de tarifa | Cambio de tarifa de acuerdo al rango tarifario vigente en función al uso del consumo de energía eléctrica | Atender al Centro de Atención al Cliente con los documentos. | <ul style="list-style-type: none"> • Número de medidor. • Pagar el día. • Información de flujo de consumo. • Dirección al cliente para su respectiva reparación. | <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de los requisitos de información de la reparación del daño y reparación del grupo de trabajo. • Inspección. • Seguimiento de la solución del daño y reparación. | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 • Mg. Marcelo Luna a • Mg. Sighele Domingo a • Mg. La Maza, Lunes a • Mg. Parque Martín, miércoles y jueves de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | Sin costo | 48 horas | Ciudadanía en general | Centro de Atención al Cliente -CAC y Agencias de cada ciudad | <p>LATAQUINGA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana • Calle Mariscal de Maza y Avenida de Orellana • +02 802 488 <p>BALNEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio del Terminal Terrestre sector La Tablada • +02 726 231 <p>PUEB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politecnia y Bolívar • +02 222 252 <p>SAGUINJU</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abasco Calderón y Barroero • +02 721 029 <p>BOSCHOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velasco Sierra y Rodrigo Herculano • +02 714 296 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eugenio Espejo y González Suárez • +02 695 585 <p>PANQUIA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis Beltrán Toray y Sucre • +02 684 301 | Módulos de servicio en el Centro de atención al cliente y Agencias | No | No | No | 63 | 709 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|--|--------------------------|--|---|--|--|--|-----------|-----------|------------|-------------|------------|
| <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"> Solicitud en el Departamento de Control de Energía Elaborar el acta de trabajo de planillas Elaboración correcta con un croquis de referencia. | <ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de materiales y presupuesto Cableo de actualización de planta Instalación en el sitio | <p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mag. Salvador Lora •Mag. Saúl Domínguez y 17:00 y domingos de 07:00 a 13:00</p> | <p>Si amerita cambio de materiales se inspecciona el estado y el cableo de la actualización de planta que depende de la carga instalada.</p> | <p>3 días</p> | <p>Clientes con problemas de acceso a fachada.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía Agencias la Maná, Sigheo y Pango | <p>LATAUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana •Código B02 408 SALCEDO •Edificio del Terminal Terrestre junto a la Terminal •Código 700 211 FUJI •Politecnio y Bolívar •Código 700 752 AGUAYBURI •Avenida Calderón y Barroco •Código 701 029 SIGUAS •Valencia Sierra y Rodrigo Torralba •Código 704 296 LA MANA •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •Código 605 585 PANQUIA •Luis Benavente Toray y Sucre •Código 604 303</p> | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>300</p> | <p>1477</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"> Declaración del cliente Elaboración correcta. Croquis y referencias. | <ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado | <p>•Centro de atención Ciudadana- CAC- *De Lunes a viernes de 07:00 a 19:00</p> | <p>Deposición del mismo en el sitio</p> <p>• De Lunes a viernes de 07:00 a 17:00 (dependiendo de solicitudes)</p> | <p>Si acaso</p> | <p>3 días</p> | <p>Para todos los clientes comunes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Departamento de Control de Energía | <p>LATAUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana •Código B02 408 SALCEDO •Edificio del Terminal Terrestre junto a la Terminal •Código 700 211 FUJI •Politecnio y Bolívar •Código 700 752 AGUAYBURI •Avenida Calderón y Barroco •Código 701 029 SIGUAS •Valencia Sierra y Rodrigo Torralba •Código 704 296 LA MANA •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •Código 605 585 PANQUIA •Luis Benavente Toray y Sucre •Código 604 303</p> | <p>Módulos de servicio en la oficina de Control de Energía</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>32</p> | <p>166</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"> Copia de cédula y pasaporte de identificación del solicitante Formulario de solicitud de servicio eléctrico (Si-Módulo) Elaboración correcta con un croquis de referencia. | <ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Inspección en el sitio Generación de presupuesto acorde al consumo estimado Cableo del consumo Instalación en el sitio | <p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mag. Salvador Lora •Mag. Saúl Domínguez y 17:00 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"> Centro de Atención al Cliente CAC y Agencias de cada cantón | <p>LATAUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana •Código B02 408 SALCEDO •Edificio del Terminal Terrestre junto a la Terminal •Código 700 211 FUJI •Politecnio y Bolívar •Código 700 752 AGUAYBURI •Avenida Calderón y Barroco •Código 701 029 SIGUAS •Valencia Sierra y Rodrigo Torralba •Código 704 296 LA MANA •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •Código 605 585 PANQUIA •Luis Benavente Toray y Sucre •Código 604 303</p> | <p>Centro de Atención al Cliente- CAC Módulos de Control de Energía y Agencias de cada cantón</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>315</p> | <p>986</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"> Solicitud formulada para acceder al servicio, misma que es entregada en la oficina de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación | <ul style="list-style-type: none"> Generación de orden de trabajo Personal operativo de acuerdo a la planificación con el área a realizar el trabajo Reporte del trabajo realizado | <p>•Centro de atención al Cliente -CAC- Lunes a viernes de 08:00 a 17:00 •Mag. Salvador Lora •Mag. Saúl Domínguez y 17:00 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"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias | <p>LATAUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana •Código B02 408 SALCEDO •Edificio del Terminal Terrestre junto a la Terminal •Código 700 211 FUJI •Politecnio y Bolívar •Código 700 752 AGUAYBURI •Avenida Calderón y Barroco •Código 701 029 SIGUAS •Valencia Sierra y Rodrigo Torralba •Código 704 296 LA MANA •Eugenio Espejo y Gonzales Suarez •Código 605 585 PANQUIA •Luis Benavente Toray y Sucre •Código 604 303</p> | <p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>92</p> | <p>504</p> | |
| <p>15</p> <p>Débito bancario</p> | <p>Inclusión al sistema para débito bancario a través del Banco del 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"> Solicitud formulada para acceder al servicio, misma que es entregada en la Jefatura de Cartera y Agencias Encuentro en el día en los pagos Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de identificación | <ul style="list-style-type: none"> Ingreso de datos del cliente al sistema comercial Generación de reporte para el ingreso al Banco Pichincha por los débitos Generación de reporte a Pichincha para proceder con los débitos Elaboración de documento para liquidación de consumos y suspensión de facturación | <p>•Centro de atención Ciudadana- CAC- Lunes 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"> Centro de Atención Ciudadana, Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias | <p>LATAUNGA •Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana •Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana •Código B02 408</p> | <p>Centro de Atención Ciudadana, Módulos de Jefatura de Cartera y Agencias</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>NO</p> | <p>7</p> | <p>11</p> | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|---|--|---|---|--|---|--|----|-----------|-----------|---------------------|------|
| 15 | Sello de firma de fábrica | Sello en el formulario que el Municipio emite para ventas de terrenos y construcción de cementerio | Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> Formulario generado por el Municipio Documentos al día en el pago de servicios de energía eléctrica Documentos generados | <ol style="list-style-type: none"> Revisar si los propietarios del inmueble poseen servicios públicos Verificar si el titular de los pagos de servicios de energía eléctrica Una vez constatado que no posee impedimentos, se procede con el sellado en el formulario | <ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. Mabel Lora y Verónica de 07:00 a 08:00 y de 17:00 a 18:00 Mg. Magali Lora y Verónica de 08:00 a 18:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Susana Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 Mg. Piedad Lora y Verónica de 07:00 a 15:00 y domingos de 07:00 a 13:00 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Centro de Atención Ciudadana Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias | <p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 852 498 <p>SAUCEDO</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Terminal Tarata hacia La Troncal +512 170 111 <p>PALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bóveda +512 715 713 <p>LAGUNO</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bóveda +512 311 029 <p>SEGUNDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bóveda +512 124 266 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bóveda +512 895 185 <p>PANGUA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bóveda +512 895 185 | Centro de Atención Ciudadana, oficinas de Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 362 | 1977 |
| 17 | Cobro de pago | Financiamiento de la deuda que mantiene el cliente por montos superiores a USD 200.00 | Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> Circular el SDR de la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación | <ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión en código de cuenta para el financiamiento Agradar el convenio suscrito Generar el documento para la firma y liquidación del convenio Entrega de copia de convenio al usuario, en el que se detalla el monto, el plazo y las cuotas del convenio Registro de convenio a través de ventanilla para la generación de la nota de débito en el sistema contable | <ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 Mg. La Mela Lora y Verónica de 08:00 a 17:00 | Gratuito | Inmediato | Ciudadanía en general | Centro de Atención Ciudadana Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias | <p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 852 498 <p>LA MANA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficina de Atención al Cliente y Bóveda +512 895 185 | Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 140 | 880 |
| 18 | Transferencia de deuda | Transferencia de valores adeudados de cuentas suspendidas a cuentas activas que mantenga las cuantías | Atender a la Jefatura de Cartera y Agencias en el Centro de Atención Ciudadana (CAC) | <ul style="list-style-type: none"> Formulario con los datos de la cuenta suspendida de la cual se desea transferir la deuda Copias de la cédula de ciudadanía y pasaporte de verificación | <ol style="list-style-type: none"> En el sistema comenzar la gestión con el registro de la cuenta suspendida, para transferir la deuda a la cuenta activa y proceder a la cancelación de la deuda | <ul style="list-style-type: none"> Centro de atención al cliente -CAC- Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00 | Gratuito | 5 días hábiles | Ciudadanía en general | Centro de Atención Ciudadana Dirección General, Jefatura de Cartera y Agencias | <p>LATAQUINA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ubicación: Oficinas del centro de Atención Ciudadana Calle Mariscal de Maza y Sánchez de Orellana +512 852 498 | Jefatura de Cartera y Agencias | NO | NO | NO | 0 | 11 |
| 19 | Línea de fábrica | Autorizaciones líneas de fábrica | Autorización de línea de fábrica | <ul style="list-style-type: none"> Formulario de trabajo para EFOTICAM, emitido por el MG. Mariscal del Centro Formulario completo del terreno y propiedad e EFOTICAM/CAR/Banco, Permisos, Certificación, etc. Mapa plano del terreno (o propiedad a edificar, que se observe las líneas eléctricas) Fotografía de los postes de líneas de fábrica | <ol style="list-style-type: none"> Se recibe el resultado de campo base en día de los pagos del servicio de luz eléctrica. Se verifica el terreno y se procede con el afijado por el profesional proyectista. Se recibe el formulario de Autorizaciones de línea de fábrica. | <ul style="list-style-type: none"> Edificio Maza: Lunes a Viernes de 08:00: 12:00, 14:00 - 17:00 | Gratuito | 30 minutos | Ciudadanía en General y SCD y Municipios | Jefatura de Estudios y Obras | <p>Edificio central EFOTICAM</p> <ul style="list-style-type: none"> Calle Mariscal de Maza y Guzmán y Orellana | Oficina Dirección Técnica | NO | - | - | 180 unidades aprox. | - |
| 20 | Cambio de postes | Cambio de postes de madera tratada, hormigón y hierro en mal estado o roto | Llamado al Call Center en donde indicar la dirección exacta, datos personales y el código del sector que necesita ser cambiado | <ul style="list-style-type: none"> Impugnación | <ol style="list-style-type: none"> Call Center registra la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar la situación de la línea y se procede con la solicitud de presupuesto para reemplazo Mantenimiento ejecuta el trabajo Se realiza trabajo de cambio de postes | <ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día | No tiene costo | 1 día | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Opts. Mantenimiento | <p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>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 | Llamado al Call Center en donde indicar la dirección exacta, datos personales y el código del sector en donde se rompa | <ul style="list-style-type: none"> Impugnación | <ol style="list-style-type: none"> Call Center registra la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar la situación de la línea y se procede con la solicitud de presupuesto para reparación Mantenimiento ejecuta el trabajo de reparación | <ul style="list-style-type: none"> 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 - Opts. Mantenimiento | <p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>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 | Llamado al Call Center en donde indicar la dirección exacta, datos personales y el código de los postes en donde se rompa | <ul style="list-style-type: none"> Impugnación | <ol style="list-style-type: none"> Call Center registra la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar la situación de la línea y se procede con la solicitud de presupuesto para reemplazo Mantenimiento ejecuta el trabajo de cambio de redes | <ul style="list-style-type: none"> Cambio de conductores en mal estado | Dependiendo de lo que se desee reemplazar más el costo que se genera | 2 días | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Opts. Mantenimiento | <p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p> | Call Center, Oficina, teléfono institución | NO | No Aplica | No Aplica | - | - |
| 23 | Rehabilitación de postes, redes y transformadores | Con una personalización al departamento de mantenimiento está en la capacidad de realizar la rehabilitación de redes eléctricas, la renovación de transformadores y algunos casos cumplir la construcción de las viviendas. | Para acceder a este servicio el usuario debe ir a un oficina de atención al cliente y solicitar la dirección exacta de la red a rehabilitar, datos personales y código de sector | <ul style="list-style-type: none"> Impugnación | <ol style="list-style-type: none"> El usuario registra el sitio en un mapa de ubicación Presidencia remite a la Dirección Técnica Dirección Técnica remite al Departamento de Mantenimiento Mantenimiento realiza la reparación Mantenimiento elabora presupuesto Se entrega presupuesto al usuario para su pago Usuario cancela en ventanilla el valor correspondiente para la rehabilitación Con la factura de pago Mantenimiento ejecuta el trabajo de rehabilitación | <ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 07:00 a 18:00 | Dependiendo de lo que se desee reemplazar más el costo que se genera | 5 días | Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas | Dirección Técnica - Opts. Mantenimiento | <p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p> | Oficina, teléfono institución | NO | No Aplica | No Aplica | - | - |
| 24 | Rehabilitación del Servicio Eléctrico | Por varios factores algunos sectores de la provincia del Cotacachi se quedan sin el servicio eléctrico, por situación de las prestaciones del sistema (quebrada de fábrica) | Llamado al Call Center en donde indicar la dirección exacta, datos personales del sector donde está en servicio | <ul style="list-style-type: none"> Impugnación | <ol style="list-style-type: none"> Call Center registra la llamada Call Center se dirige al sitio a verificar la situación de la línea y se procede con la solicitud de presupuesto para rehabilitación del sector Mantenimiento realiza redes y procede con el cambio de conductores quemados para restablecer el servicio al sector afectado | <ul style="list-style-type: none"> Lunes a Domingo las 24 horas del día | No tiene costo | 3 Horas | Ciudadanía en general | Dirección Técnica - Opts. Mantenimiento | <p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Mantenimiento</p> | Call Center, Oficina, teléfono institución | NO | No Aplica | No Aplica | - | - |
| 25 | Visitas Técnicas y Subestaciones | Explicación general de la conformación y función de una Subestación | Solicitud de autorización dirigida a Presidencia Ejecutiva | <ul style="list-style-type: none"> Impugnación | <ol style="list-style-type: none"> Departamento Ejecutivo genera solicitud y envía a la dirección | <ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00 | sin costo | 1 día | Ciudadanía en general | Subestaciones | <p>Miraflores de Maza y Guzmán y Orellana</p> <p>Teléfono: 81260, 812 640</p> <p>Área de Subestaciones</p> | Oficina, teléfono institución | NO | No Aplica | No Aplica | - | - |
| 26 | Facilidad de Servicio Eléctrico | Emisión de facilidad de servicio eléctrico | Mediante una solicitud con formato establecido por EFOTICAM | <ul style="list-style-type: none"> Impugnación | <ol style="list-style-type: none"> Departamento Real Ingeniería y Construcción emite la facilidad de servicio | <ul style="list-style-type: none"> Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00 | sin costo | 72 horas | Ciudadanía en general | Departamento de Ingeniería y Construcción | <p>Miraflores de Maza 5, 44 y Guzmán y Orellana</p> <p>+512 852 498 Cb. 113</p> | Oficina | NO | NA | NA | 70 | 304 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|---|--|---|---|--|---|---|----|---------------|---------------|-----|------|
| 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 rubro establecido por ELEPCO S.A. | 3 días laborables | Ciudadanía en general | Departamento de Ingeniería y Construcción | Marques de Maicao 5-44 y Dajupay y Orobará (0321)2445. 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, certificado de su conformación PQA. | Laboratorio Ingeniería y Construcción | Lunes a Viernes de 08:00 - 17:00 | NA | 24 Horas | Proyectos, proveedores | Ingeniería y Construcción | Av. Orobará - Subestación El Cabaño 2813250 | Cerros electrónicos, software, 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. Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Comunicación directa al 2813250 (horas laborales) | * Dirección exacta (Número de transformador o punto) * Contorno geográfico | La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución de 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 (distribución de transformador) 3.3D. | Ciudadanía en General | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. 2. En no laborales Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cabaño 2813250 2. Call Center 281390 - 281494. | Oficina S/E El Cabaño 2813250 | No | No | No | 91 | 149 |
| 30 | Operación y Mantenimiento de Redes Laterales de Distribución de ELEPCO | Mantener operativos las redes laterales de distribución. | DOS OPCIONES: 1. Comunicar al CALL CENTER de ELEPCO (365 días del año) 2. Comunicar desde el 2813250 (horas laborales) | * Dirección exacta (Número de línea o de los cables) * Contorno geográfico | La Unidad recibe la información, verifica en el GISOPRVA, y confirma la ejecución de trabajo a través de la aplicación de redes laterales. | Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00 | NA | 1. Mantenimiento menor (Prescripciones 1, 2D, 3D) 2. Mantenimiento mayor (Fallas en cables 1, 5, 3). | Ciudadanía en General | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. 2. En no laborales Call Center a través del personal de turno. | 1. Oficina S/E El Cabaño 2813250 2. Call Center 281494. | Oficina S/E El Cabaño 2813250 | No | No | No | 35 | 67 |
| 31 | Índice de Calidad del servicio. | 1. Determinación de Parámetros eléctricos (Voltaje, THD, SFCA, F3) 2. Determinación de frecuencia y tiempo de interrupción en relación de distribución (FMI, TMI) | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Cajapas) | * Cliente de ELEPCO, y tener la capacidad de verificar la calidad de servicio | Deposición 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 8 días (cuando tiempo de regulación Acond 0002) | Ciudadanía en General | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. | 1. www.elepcos.com.ec 2813250 | 1. Oficina S/E El Cabaño 2813250, Respuesta a través Quixos | No | No | No | 47 | 90 |
| 32 | Arrendo de transformadores, distantes | Instalación de transformadores para servicio eventual | 1. Comunicación a través de Presidencia Ejecutiva (Cajapas) | Calidad y Presidencia Ejecutiva, indicando dirección exacta, número de contacto y número de punto | Inspección al sitio: 1. Si existe línea M.V se obtiene presupuesto de arrendo. 2. Si no existe red se comunica al cliente | Lunes a Viernes: 08:00 a 17:00 | 1. Costo de arrend. Montado de 2, 3 días \$200 por mm. 2. Costo de arrend. 1 fuso de 1.3 días \$142 por mm. | Interrumpido después de recibido la disposición de Presidencia | Ciudadanía en General | 1. En las Laborales la unidad de calidad de energía. | 1. Unidad de Calidad energía S/E El Cabaño 2813250. | 1. Presidencia Ejecutiva 2. Oficina S/E El Cabaño 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 la recepción de trabajo proceder a revisar las fallas. | El proceso inicia cuando el jefe de Alumbrado público recibe la disposición y con la recepción de trabajo proceder a revisar las fallas. | El proceso consiste en recibir la solicitud de la necesidad de trabajos. | Determinar las necesidades de trabajos de acuerdo a la necesidad del cliente y asignar la actividad de trabajo. | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAPC 2018 | Centro de las personas 24 horas | Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento del Sistema Electrónico de Cobertura de Sistema Electrónico de Cobertura. | Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público | Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cevallos - Ing. Wilmer Neco - Ing. Wilmer Neco - 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 | 7657 |
| 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 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 la liquidación final. | El proceso consiste en recibir la solicitud de la necesidad de trabajos. | Recepción la solicitud de ejecución de trabajos del cliente y dispone su asignación de recursos. | Lunes a Viernes 7:30 AM - 18:00PM | SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO GENERAL ELEPCO S.A. SAPC 2018 | Centro de las personas 24 horas | Todos los clientes, usuarios y ciudadanía en general se beneficiarán del servicio de Alumbrado Público vía, telefonía, correo electrónico, Internet, parques y demás espacios de funcionamiento del Sistema Electrónico de Cobertura de Sistema Electrónico de Cobertura. | Dirección Técnica / Área de Alumbrado Público | Oficina Central - call center S/E El Cabaño - Agencia de ELEPCO S.A. Departamento de Alumbrado Público Ext. 214 Ing. Carlos Cevallos - Ing. Wilmer Neco - Ing. Wilmer Neco - 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 | 7657 |
| 35 | Solicitud de Servicio Nuevo medio voltaje y transformada. | 1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje. | Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, distrito o comitente. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 6. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina). | 1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, con los planos de la red para la realización de la inspección. 3. Recibir el reporte de la inspección. 4. Entregar de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | 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 Dajupay y Orobará Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, JEFATURA DE PROYECTOS 032013-6440000000 Ect. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica. | 41 | 41 |
| 36 | Solicitud de Servicio nuevo medio voltaje y transformada. | 1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje. | Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, distrito o comitente. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 6. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina). | 1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, con los planos de la red para la realización de la inspección. 3. Recibir el reporte de la inspección. 4. Entregar de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | 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 Dajupay y Orobará Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, JEFATURA DE PROYECTOS 032013-6440000000 Ect. 211 | Oficina | No | No aplica | No aplica. | 56 | 56 |
| 37 | Solicitud de Servicio nuevo medio voltaje y transformada. | 1. Requerimiento de Red en medio voltaje. 2. Requerimiento de Red en bajo voltaje. | Se considera servicios nuevos, a todos aquellos casos en que el requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: 1.1.- Dimensiones de red en medio voltaje, con circuitos eléctricos y conductores. 1.2.- Requerimiento de servicio en la red eléctrica, considerando la necesidad en la regulación N. ARCOND. 001/21, para la cual se requiere: | 1. Entregar la solicitud de requerimiento de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Recibir el protocolo o representante del barrio, distrito o comitente. 3. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 4. Acudir a la Jefatura de Proyectos, para coordinar la fecha para realizar la inspección. 5. Recibir el reporte de la inspección. 6. Retirar el informe técnico detallado de la inspección realizada (servicio en línea o fuera de oficina). | 1. Presentar la solicitud de servicio en la secretaria de presidencia ejecutiva de ELEPCO S.A. 2. Presentarse en la Jefatura de Proyectos, con los planos de la red para la realización de la inspección. 3. Recibir el reporte de la inspección. 4. Entregar de la comunicación con la respuesta a la solicitud. | 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 Dajupay y Orobará Plaz. 2A, Oficina de atención al cliente y atención al cliente, JEFATURA DE PROYECTOS 032013-6440000000 Ect. 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: 03/01/2024

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: 03/01/2024

UNIDAD PRESIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

COORDINADOR DE TRÁMITE DEL SERVIDOR DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

RESPONSABLE DEL SERVIDOR DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN GENERAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN