

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, 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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Es un servicio solicitado por cualquier ciudadano o ciudadana	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica o con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos y se. 3. Se entregará la información solicitada.	1. traer cédula de identidad 2. llenar formulario	Solicitar el formulario y llenar la información, presentar su cédula de identidad en caso de no tenerla, el documento es analizado el departamento que corresponde, en el plazo establecido el documento será entregado al solicitante de la información	07400 A 18400	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/informacion.html">http://www.eerssa.com/servicio/informacion.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	El link se encuentra en el Borsaf12	No disponible	0		
	NUEVO SERVICIO	Es un servicio eléctrico solicitado por un cliente, sea este persona natural o jurídica	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO	1. Copia de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación 3. Copia de las escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad actualizadas, que certifiquen la propiedad del inmueble. En caso de no ser propietario, deberá presentar el respectivo contrato que sustente el uso del inmueble. 4. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica 5. Permiso de construcción del inmueble, otorgado por el Municipio 6. Copia que facilite la ubicación del inmueble de ser necesario 7. Autorización Municipal para la instalación del servicio eléctrico y mecánicas, talleres industriales. 8. Para facilitar las instalaciones del equipo de medición y la acometida, el Cliente realizará las adecuaciones necesarias en el inmueble, como colocación de tableros medidores y otros cables para la instalación de la acometida, todo lo cual será por cuenta del Cliente, debiendo seguir las especificaciones instructivas de la Empresa. 9. El inmueble para el que se solicita el servicio será de características constructivas suficientes para ser habitable.	Solicitar el Nuevo Servicio en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos anotados. Dentro de los diez días hábiles, personal de la EERSSA realizará la inspección en la que se indicará o verificarán las adecuaciones que el cliente debe realizar. Firmar el contrato por la prestación del Servicio Eléctrico y realizará el depósito por Garantía	07400 A 18400	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html">http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	574		
	CAMBIO DE NOMBRE	Corresponde el cambio de titularidad del servicio eléctrico, o cambio de dominio del inmueble.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO	1. Copia de la cédula de ciudadanía del titular anterior y el nuevo titular 2. Copia del certificado de votación 3. Copia de las escrituras del nuevo propietario del inmueble inscritas en el Registro de la Propiedad o autorización escrita del propietario anterior. 4. Copia de la designación del Representante legal en caso de tratarse de una compañía. 5. Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión.	Procedimiento: 1. Solicitar el cambio de titularidad del contrato de servicio en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos. 2. Una vez realizada la solicitud el cliente procederá a firmar el contrato de servicio.	07400 A 18400	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/cambio_nombre.html">http://www.eerssa.com/servicio/cambio_nombre.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	205		
	CAMBIO DE MEDIDOR POR INCREMENTO DE CARGA	Es la sustitución del medidor por cambio en las características de la carga, sea por el nivel de voltaje o por aumento en la potencia inicialmente contratada.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA con los requisitos	1. Autorización escrita del dueño del inmueble o su representante. 2. Presentación de la factura de pago por consumo de energía eléctrica correspondiente a la última emisión. 3. Declaración de la carga instalada y la demanda requerida. 4. Informar el uso que se dará a la energía eléctrica (residencial, comercial o industrial).	Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicio al Cliente de la Matriz o Agencias	07400 A 18405	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/cambio_medidor.html">http://www.eerssa.com/servicio/cambio_medidor.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	1155		
	CONSULTA DE VALORES POR CONSUMO DE ENERGÍA	Permite consultar el valor a pagar por concepto de consumo de energía eléctrica.	Debe ingresar a <a href="http://www.eerssa.com">www.eerssa.com</a> a la sección "valor consumo energía" o acercarse a las oficinas de la EERSSA	Código de servicio o número de cédula	Para el caso de atención en las oficinas, el cliente debe facilitar su número de cédula, servicio o número de medidor	24 horas en la web y de 07400 a 18400 en las oficinas de la EERSSA	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/valores_facturas/">http://www.eerssa.com/valores_facturas/</a>	Oficinas del área de concesión y página institucional	Si	No disponible	<a href="http://www.eerssa.com/valores_facturas/">http://www.eerssa.com/valores_facturas/</a>			
	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DAÑOS Y RECLAMOS	Petición interpuesta por el cliente derivada de la calidad de la prestación del servicio eléctrico o falta del mismo.	Acercarse directamente a las oficinas de la EERSSA o mediante llamada telefónica al Call Center.	1. Número de servicio 2. Datos informativos (dirección exacta, número telefónico). 3. Información detallada sobre el reclamo o daño.	Recepción e ingreso de datos en el sistema comercial SICO	24 horas mediante Call Center y de 07400 a 18400 en las oficinas de la EERSSA	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/recepcion.html">http://www.eerssa.com/servicio/recepcion.html</a>	Call Center y oficinas de la EERSSA	No	No disponible	No disponible	858		
	SERVICIOS OCASIONALES	Son instalaciones eléctricas legalizadas, destinadas a satisfacer requerimientos de corta duración no permanentes.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema de la EERSSA.	1. Definir el tipo de servicio: monofásico, bifásico, trifásico. 2. Dirección exacta del inmueble, de ser necesario croquis de ubicación. 3. Declaración de la carga a instalarse, la demanda y el tiempo requerido para el servicio. 4. Pago del cargo por conexión. 5. Depósito en garantía por el consumo de energía eléctrica y buen uso de la acometida y equipo de medición (para el caso de servicio ocasional con medidor).	1. Solicitar la instalación en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos anotados donde se llenará la solicitud. 2. El pago del servicio se lo realizará por adelantado en las oficinas de servicio al cliente de la Matriz o Agencias	07400 A 18400	Depende de la carga que se instale	24 horas luego de solicitado	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/servicios_ocasionales.html">http://www.eerssa.com/servicio/servicios_ocasionales.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	240		
	REUBICACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN	Es la ubicación del sistema de medición en la parte exterior del inmueble, lo que brinda facilidades para la instalación de la acometida, revisión y lectura del medidor.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO	1. Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión. 2. Croquis que facilite la ubicación del inmueble, de ser necesario.	1. Solicitar la reubicación en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos anotados donde se llenará la solicitud. 2. La inspección se efectuará en 2 días laborables para el área urbana y 5 días para el área rural	07400 A 18400	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/reubicacion.html">http://www.eerssa.com/servicio/reubicacion.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	64		
	TARIFA TERCERA EDAD	A este servicio tienen derecho las personas que han cumplido los 65 años de edad y que utilicen el servicio de energía eléctrica con fines residenciales	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos, el trámite es personal	1. Copia de la cédula de ciudadanía del titular y cónyuge. 2. Copia de las escrituras de la propiedad o Registro de la Propiedad 3. Número de servicio de energía	El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA de la Matriz o agencias	07400 A 18400	Gratuito	Inmediato	Personas mayores de 65 años de edad	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA		Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible			

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

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DD/MM/AAAA (01/03/2017)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. BYRON MENDOZA MERCHÁN
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:bmendoza@eerssa.com">bmendoza@eerssa.com</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(07) 3700-200 EXTENSIÓN 1922