

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 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 el formulario	Solicitar el formulario y llenar la información, presentar su cédula de identidad en atención al cliente, el documento es canalizado al departamento que corresponde, en el plazo establecido el documento será entregado al solicitante de la información	07H00 A 18H00	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión	No	El formulario se encuentra en el literal f2	No disponible			
	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. Traer cédula de ciudadanía 2. 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. 3. No tener deudas pendientes con la Empresa 4. Permiso de construcción del inmueble, otorgado por el Municipio 5. Croquis que facilite la ubicación del inmueble de ser necesario 6. Autorización Municipal para la instalación del servicio eléctrico a mecánicas, talleres e industrias. 7. Para facilitar las instalaciones del equipo de medición y la acometida, el Cliente realizará las adecuaciones necesarias en el inmueble, como colocación del tablero metálico y obras civiles para la instalación de la acometida, todo lo cual será por cuenta del Cliente, debiendo sujetarse las especificaciones e instructivos de la Empresa. 8. 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 días laborables, personal de la EERSSA realizará la inspección en la que se indicarán o verificarán las adecuaciones que el cliente debe realizar. Firmar el contrato por la prestación del Servicio Eléctrico y realizar el depósito por Garantía	07H00 A 18H00	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible		630	
	CAMBIO DE NOMBRE	Corresponde al cambio de titularidad del servicio eléctrico, cedido mediante autorización escrita ó a través del 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. Traer cédula de ciudadanía 2. Copia de las escrituras del nuevo propietario del inmueble inscritas en el Registro de la Propiedad o autorización escrita del propietario cedente. 3. Copia de la designación del Representante legal en caso de tratarse de una compañía. 4. 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.	07H00 A 18H00	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible		242	
	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 variación 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 Servicios al Cliente de la Matriz o Agencias	07H00 A 18H00	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible		1972	
	CONSULTA DE VALORES POR CONSUMO DE ENERGÍA	Permite consultar el valor a pagar por concepto de consumo de energía eléctrica.	Debe ingresar a www.eerssa.com 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 07H00 a 18H00 en las oficinas de la EERSSA	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión y página institucional	Si	No disponible	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/			
	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 07H00 a 18H00 en las oficinas de la EERSSA	Gratis	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Call Center y oficinas de la EERSSA	No	No disponible	No disponible			
	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	07H00 A 18H00	Depende de la carga que solicita	24 horas luego de solicitado	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible		260	
	REUBICACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN	Es la ubicación del sistema de medición en la parte exterior del inmueble, lo que brindará 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	07H00 A 18H00	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible		90	
	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. Traer cédula de ciudadanía del titular y cónyuge. 2. Copia de las escrituras de la propiedad o el Registro de la Propiedad. 3. Presentación de cédula de identidad del titular y del cónyuge	El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA de la Matriz o agencias	07H00 A 18H00	Gratis	Inmediato	Personas mayores de 65 años de edad	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/valores-de-servicio/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible			

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

Portal de Trámites Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	07/04/2016
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. Silvana Peña
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	spena@eerssa.com
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(07) 3700200 EXTENSIÓN 1620