

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 período (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	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.gob.ec/servicios/recaudacion.html	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible	0		
	NUOVO 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. Presentación de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación 3. Copia de las Escrituras de la Propiedad o copia del Pago del Impuesto Predial. En caso de no ser propietario, deberá presentar el contrato de arriendo 4. No tener deudas pendientes con la Empresa 5. Permiso de construcción del inmueble, otorgado por el Municipio 6. Croquis que facilite la ubicación del inmueble de ser necesario LOCAL COMERCIAL, TALLER O INDUSTRIA. Autorización Municipal para la instalación del servicio eléctrico a mecánicas, talleres e industrias. (Permiso de Funcionamiento)	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 realizará el depósito por Garantía	07H00 A 18H00	Gratuito	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.gob.ec/servicios/recaudacion.html	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible	632		
	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. Presentación de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación 3. Copia de las escrituras del nuevo propietario del inmueble 4. Copia del pago del Impuesto Predial	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	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.gob.ec/servicios/recaudacion.html	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible	283		
	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. Presentación de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación 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 18H05	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.gob.ec/servicios/recaudacion.html	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible	1153		
	CONSULTA DE VALORES POR CONSUMO DE ENERGIA	Permite consultar el valor a pagar por concepto de consumo de energía eléctrica.	Debe ingresar a www.eerssa.gob.ec a la sección "Valor consumo energía" o acercarse a las oficinas de la EERSSA/Consulta Kiosko de Información	Código de servicio, número de medidor 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	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.gob.ec/vabres_facturas/	Oficinas el área de concesión y página institucional	Si	No disponible	http://www.eerssa.gob.ec/vabres_facturas/			
	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. Código de servicio, número de medidor o número de cédula 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.	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.com/servicios/recaudacion.html	Call Center y oficinas de Servicio al Cliente de la EERSSA	No	No disponible	No disponible	1210		
	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 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 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.gob.ec/servicios/recaudacion.html	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible	270		
	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 cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación	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	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://www.eerssa.gob.ec/servicios/recaudacion.html	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible	162		
	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. Presentación 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	07H00 A 18H00	Gratuito	Inmediato	Personas mayores de 65 años de edad	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA		Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible			
	TARIFA DISCAPACIDAD	A este servicio tienen derecho las personas que tienen Carnet de Discapacidad mayor al 30%	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos, el trámite es personal	1. Presentación del Carnet de Discapacidad, mayor 30% Presentación de la Cédula de Identidad 3. Número de servicio de energía	El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA de la Matriz o agencias	07H00 A 18H00	Gratuito	Inmediato		Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA		Oficinas el área de concesión	No	No disponible	No disponible	41		

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 (05/12/2018)							
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL							
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - 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:											bmendoza@eerssa.gob.ec							
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(07) 3700-200 EXTENSIÓN 1922							