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	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	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en 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
1	NUEVO SERVICIO	Es un servicio de energía eléctrica solicitado por un cliente, sea este persona natural o jurídica.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica u Oficina Virtual 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.	1. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación. 2. 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. 3. No tener deudas pendientes con la Empresa. 4. 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 u Oficina Virtual 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 realizara el depósito por Garantía. Instalación del nuevo servicio.	08H00 A 17H00	Gratuito	5 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA.	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Oficinas el área de concesión, Oficina Virtual.	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	608	608	
2	CAMBIO DE NOMBRE	Corresponde al cambio de titularidad del servicio de energía eléctrica, cedido mediante autorización escrita o a través del cambio de dominio del Inmueble.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica u Oficina Virtual 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.	1. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación. 2. Copia de las escrituras del nuevo propietario del inmueble o pago del impuesto predial. 3. Planilla de pago del servicio de energía eléctrico.	Solicitar el cambio de titularidad del contrato de servicio en las oficinas de Servicio al Cliente u Oficina Virtual con los requisitos. Una vez realizada la solicitud el cliente procederá a firmar el contrato de servicio.	08H00 A 17H00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Oficinas el área de concesión, Oficina Virtual.	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	303	303	
3	CAMBIO DE MEDIDOR	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 u Oficina Virtual.	1. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación. 2. Planilla de pago del servicio de energía eléctrico e Informar el uso que se dará a la energía eléctrica (residencial, comercial o industrial). 3. No tener deudas pendientes con la Empresa.	Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicios al Cliente de la Matriz o Agencias.	08H00 A 17H00	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Oficinas el área de concesión, Oficina Virtual.	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	2769	2769	
4	CONSULTA DE VALORES POR CONSUMO DE ENERGIA	Permite consultar el valor a pagar por concepto de consumo de energía eléctrica.	Debe ingresar a http://www.eerssa.gob.ec a la sección "Valores por consumo de energía" o acercarse a las oficinas de la EERSSA/Consulta Quiosco de Información, llamadas al call center 136, celular y/o whatsapp al 0994020202	1. Acuerdo comercial, código de servicio, número de medidor o número de cédula del titular del servicio.	Para el caso de atención en las oficinas, el cliente debe facilitar el acuerdo comercial, código de servicio, número de medidor o número de cédula del titular del servicio.	24 horas en la página web de la Empresa, atención en oficinas EERSSA de 08H00 a 17H00, y llamadas al call center de 07H00 a 23H00	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	http://186.178.204.52/confac/	Oficinas el área de concesión y página institucional.	Si	No disponible	http://186.178.204.52/confac/	1955	1955	
5	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. Presentación de la cédula de ciudadanía. 2. Acuerdo comercial, código de servicio, número de medidor donde desea reportar el reclamo o daño 3. Información detallada sobre el reclamo o daño. 4. Datos informativos (dirección exacta, número telefónico).	Recepción e ingreso de datos en el sistemas comercial.	24 horas mediante Call Center y de 08H00 a 17H00 en las oficinas del a EERSSA,	Gratuito	Inmediato	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Call Center y oficinas de Servicio al Cliente de la EERSSA	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	7682	7682	
6	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 Empresa Eléctrica u Oficina Virtual 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. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación. 2. Definir el tipo de servicio: monofásico, bifásico, trifásico. 3. Dirección exacta del innueble, de ser necesario croquis de ubicación. 4. Declaración de la carga a instalarse , la demanda y el tiempo requerido para el servicio. 5. Pago del cargo por conexión. 6. 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	08H00 A 17H00	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	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	122	122	
7	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 u Oficina Virtual 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 y certificado de votación. 2. Acuerdo comercial, código de servicio, número de medidor o número de cédula del titular del servicio.	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 5 días laborables para el área urbana y el área rural	08H00 A 17H00	Gratuito	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	588	588	
8	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 u Oficina Virtual con los requisitos completos, el tramite es personal.	1. Presentación de la cédula de ciudadanía del titular y cónyuge. Certificado de votación. 2. . Copia de las escrituras de la propiedad o Registro de la Propiedad. 3. Acuerdo comercial, código de servicio, número de medidor o número de cédula del titular del servicio.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA de la Matriz o agencias o tramitar a través de la Oficina Virtual.	08H00 A 17H00	Gratuito	Inmediato	Personas mayores de 65 años de edad	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	15794	15794	
9	TARIFA DISCAPACIDAD	A este servicio tienen derecho las personas que tienen Carnet de Discapacidad mayor o igual al 30%.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica u Oficina Virtual con los requisitos completos, el tramite es personal.	1. Presentación el Carnet de Discapacidad, mayor o igual 30%. 2. Presentación de la cédula de ciudadanía y certificado de votación. 3. Acuerdo comercial, código de servicio, número de medidor o número de cédula del titular del servicio.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA de la Matriz o agencias o tramitar a través de la Oficina Virtual.	08H00 A 17H00	Gratuito	Inmediato	Carnet de Discapacidad mayor o igual al 30%	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	Oficinas el área de concesión	No	No disponible	https://www.eerssa.gob.ec/oficina-virtual/	3612	3612	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	(29/02/2024)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	GERENCIA DE COMERCIALIZACION
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. IVAN MARTINEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	imartinez@eerssa.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(07) 3700-200 EXTENSIÓN 1600