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

### d) Los servicios que ofrecce 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 PUBLICA | Es un servicio solicitado por cualquier ciudadano o ciudadano | 1. El cliente debe acercarse a las orifinas de la Empresa Electrica con los requisitos completos<br>2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos y se .<br>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 dias | Ciudadanía en general | Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA | http://www.eerssa.com/servicios/recaudacion.html | Oficinas el área de concesión | No | No disponible | 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 orifinas de la Empresa Electrica con los requisitos completos<br>2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos.<br>3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO | 1. Presentación de la cédula de ciudadanía<br>2. Copia del certificado de votación<br>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<br>4. No tener deudas pendientes con la Empresa<br>5. Permiso de construcción del inmueble, otorgado por el Municipio<br>6. Croquis que facilite la ubicación del inmueble de ser necesario<br>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 realizara el deposito por Garantía | 07H00 A 18H00 | Gratuito | 7 dias | 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 | 536 | | |
| | **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 orifinas de la Empresa Electrica con los requisitos completos<br>2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revición de los documentos.<br>3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO | 1. Presentación de la cédula de ciudadanía<br>2. Copia del certificado de votación<br>3. Copia de las escrituras del nuevo propietario del inmueble<br>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.eerssagob.ec/servicios/recaudacion.html | Oficinas el área de concesión | No | No disponible | No disponible | 195 | | |
| | **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 porvariación en la potencia inicialmente contratada. | 1. El cliente debe acercarse a las orifinas de la EERSSA con los requisitos | 1. Presentación de la cédula de ciudadanía<br>2. Copia del certificado de votación<br>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 | 611 | | |
| | **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 Informacion | 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/valores_facturas/ | Oficinas el área de concesión y página institucional | Si | No disponible | http://www.eerssa.gob.ec/valores_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<br>2. Datos informativos (dirección exacta, número telefónico).<br>3. Información detallada sobre el reclamo o daño. | Recepción e ingreso de datos en el sistemas comercial SICO | 24 horas mediante Call Center y de 07H00 a 18H00 en las oficinas del a 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 | 1062 | | |
| | **SERVICIOS OCASIONALES** | **Son instalciones eléctricas legalizadas , destinadas a satisfacer requerimientos de corta duración no permanentes.** | 1. El cliente debe acercarse a las orifinas de la EERSSA con los requisitos completos<br>2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revición de los documentos.<br>3. Se ingresará la solicitud al sistema de la EERSSA | 1. Definir el tipo de servicio: monofásico, bifásico, trifásico.<br>2. Dirección exacta del inmueble, de ser necesario croquis de ubicación.<br>3. Declaración de la carga a instalarse , la demanda y el tiempo requerido para el servicio.<br>4. Pago del cargo por conexión.<br>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 | 195 | | |
| | **REUBICACIÓN DEL SISTEMA DE MEDICIÓN** | Es la ubicacion 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 orifinas de la Empresa Electrica con los requisitos completos<br>2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revición de los documentos.<br>3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO | 1. Presentación de la cédula de ciudadanía<br>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.<br>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 | 192 | | |
| | **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 orifinas de la Empresa Electrica con los requisitos completos, el tramite es personal | 1. Presentación de la cédula de ciudadanía del titular y cónyuge<br>2. Copia de las escrituras de la propiedad o Registro de la Propiedad<br>3. Número de servicio de enérgía | 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 | 124 | | |
| | **TARIFA DISCAPACIDAD** | A este servicio tienen derecho las personas que tienen Carnet de Discapacidad mayor al 30% | 1. El cliente debe acercarse a las orifinas de la Empresa Electrica con los requisitos completos, el tramite es personal | 1. Presentación el Carnet de Discapacidad, mayor 30%<br>2. Presentacion de la Cedula de Identidad<br>3. Número de servicio de enérgía | 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 | 27 | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---|
| **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 (05/03/2018) |
| **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 |