

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)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado o (%No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio (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
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para acceder a la información pública que se encuentra en custodia de la EEQ.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en física o a través de correo electrónico: portalweb@eeq.com.ec 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga) 3. Retrasar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (previsto en línea o en persona en oficina)	1. Descargar y llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Entregar de manera física en cualquier Agencia de la Empresa Eléctrica o remitirlo al correo electrónico: portalweb@eeq.com.ec . 3. Realizar el seguimiento a la solicitud hasta la entrega de la respuesta.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00; Agencia Mariana de Jesús o a través del portal web	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las Agencias Mariana de Jesús	Link de Agencias de Atención al Cliente	De manera física Agencia Mariana de Jesús, en forma virtual portal web www.eeq.com.ec	Si	Formulario para realizar Solicitud de Acceso a la Información Pública	portalweb@eeq.com.ec	686	686	
2	Consulta del valor facturado	Consultar todos los suministros eléctricos que están a su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar.	Consulta personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Consulta en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato	1) Consulta de manera presencial en cualquiera de nuestras agencias de atención al cliente 2) Consulta de su(s) Cuenta(s) Contrato(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / consultas / consulte su facture / consulta de deuda o a través del aplicativo móvil	De lunes a viernes: de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratis	Consulta personalizada: máximo de 30 segundos a 1 minuto. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Valor Facturado	valorfacturado@eeq.com.ec	14555	136630	
3	Registro Programa Cocción Eficiente - PEC	Los ciudadanos pueden inscribirse en el programa de eficiencia energética para cocción por inducción y calentamiento de agua con electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo (GLP) en el sector residencial - PEC	www.ecuadorcambia.com www.eeq.com.ec	Tener el número del Registro Único Eléctrico Nacional	1) Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Solicitudes / Registro Programa Cocción Eficiente - PEC. O al Portal web: www.ecuadorcambia.com	Portal web 24 horas	Gratis	Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Formulario de autorización para registrar trámites en la EEQ	www.ecuadorcambia.com www.eeq.com.ec	229	1093	92%
4	Solicitud / Nuevo servicio	Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	El solicitante debe indicar números telefónicos del domicilio, trabajo, celular, dirección de correo electrónico, datos exactos de la dirección de inmueble o el CUEN ó Cuenta Contrato de referencia de la misma vivienda o de una cercana. Personas Naturales: • Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. • Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica). • Copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble donde se va a instalar el servicio. Adicionalmente en el caso de inquilino u otra persona: • Autorización del dueño del predio en el formulario establecido. PERSONAS JURÍDICAS • Solicitud por escrito del representante legal • Copia del nombramiento de representante legal • Cédula de ciudadanía del representante legal; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. • Certificado de votación actualizado del representante legal • Copia del RUC (para empresas o instituciones). • Si es propietario de la vivienda, copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va a instalar el servicio. • Si es inquilino de la vivienda, copia del contrato de arrendamiento vigente registrado en Juzgados de Inquilinato y/o autorización del propietario del inmueble mediante el Formulario para autorización de trámites en la EEQ.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Solicitud de Nuevo Servicio / Ingrese sus datos en el formulario.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Formulario de autorización para registrar trámites en la EEQ Formulario de solicitud de nuevo servicio Listado de constituciones de subcuentas armadas	registro@eeq.com.ec	4435	8901	

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 ciudadanía 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, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado o (%No)	Link para descargar el formulario de solicitud	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
5	Solicitud de actualización de datos de su factura	Puede solicitar se actualicen los datos de su factura	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Condición: Factura cancelada. Requisitos: Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de votación, última carta de pago cancelada. La actualización de datos se da por los siguientes casos: Compra - venta del inmueble. Fallecimiento del titular. Cesión de derechos del titular. Cambio de nombre por pedido del anterior titular. Doc. Adicionales: A través del portal WEB: Persona Natural, requisitos: Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. Personas Jurídicas, requisitos: Solicitud escrita del representante legal. Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. Copia del RUC. Copia del Nomenclamiento de representante legal.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizan datos, se imprime el nuevo contrato de suministro de energía(ENL), se realizan firmas, se entrega una copia al solicitante y otra para archivo central. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Actualización de datos: Seleccione la cuenta contrato del servicio en la cual va a realizar y llene el formulario, subir (adjuntar) en un solo archivo los requisitos indicados. También puede realizar este trámite por medio de nuestro aplicativo móvil.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Link de Agencias de Atención al Cliente	Actualización de datos de su factura	2415	4858	
6	Solicitud de Revisión técnica del servicio	Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquiera de los medidores que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Tener el número de la Cuenta Contrato	1) Consulta de manera presencial en cualquiera de nuestras agencias de atención al cliente 2) Revisión técnica del servicio que utiliza sus/s Cuentas Contracto(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / solicitudes o a través del aplicativo móvil	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata. A través de la Portal web depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas o aplicativo móvil a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Link de Agencias de Atención al Cliente	Revisión Técnica de su servicio	2290	12589	
7	Solicitud de Cambio y/o reubicación del medidor o acometida	Puede solicitar el cambio y/o la reubicación del medidor o acometida de cualquiera de los servicios eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Tener el número de la Cuenta Contrato. Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, del dueño de casa y/o usuario. Certificado de votación actualizado del dueño de casa y/o usuario	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con el documento e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Cambio y/o Reubicación del medidor o acometida. Seleccione la Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas o aplicativo móvil a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Link de Agencias de Atención al Cliente	Detalle de carga Reubicación del medidor o acometida	1349	4195	92%
8	Reclamo por Artifacts y/o equipos dañados	Los usuarios de la Empresa Eléctrica Quito pueden realizar el reclamo por daños en artefactos y/o equipos eléctricos, relacionados con los servicios que proporciona la EEQ tanto en la distribución como en la comercialización del servicio de energía eléctrica.	Reclamo personalizado: Agencias de Atención al Cliente. Reclamos en línea: Portal web: www.eeq.com.ec	Personas Naturales: 1) Copia de cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica). 3) Factura de consumo de energía 4) Formulario de notificación de reclamos por artefactos y/o equipos dañados, el mismo que deberá estar suscrito por el propietario de los artefactos. Personas Jurídicas: 1) Copia del nomenclamiento de representante legal. 2) Copia de la cédula de ciudadanía del representante legal; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 3) Copia del certificado de votación actualizado del representante legal (en los casos que aplica). 4) Copia del RUC (para empresas o instituciones). 5) Documento de identidad	En nuestras Agencias de Atención: 1) El cliente debe presentar los requisitos señalados. 2) Lleno o entrega el formulario de Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos. 3) El personal de atención al cliente ingresa al sistema informático, en el transcurso de 7 días laborales informará el resultado del reclamo vía telefónica y/o correo electrónico. A través del portal WEB: Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual / Reclamos / Artefactos y/o equipos dañados, debe llenar la información solicitada	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, aplicativo móvil, oficinas a nivel urbano y rural	Si	Link de Agencias de Atención al Cliente	Formulario, Reclamos, Artifacts, Equipos Dañados, QUEMADAM	162	420	
9	Solicitud desconexión del servicio.	Cuando el consumidor decida prescindir del servicio de energía eléctrica, notificará a la EEQ con al menos 15 días de anticipación. Una vez alcanzada la fecha de finalización solicitada, la EEQ suspenderá el servicio y liquidará los valores pendientes y devolverá la garantía por prestación del servicio.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	1) Documento de identidad 2) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento sobre el inmueble donde se desconectará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble, Formulario "AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES EN LA EEQ", para que el arrendatario pueda gestionar la terminación del contrato de suministro de energía ante la EEQ. Persona jurídica 3) Solicitud de terminación del contrato de suministro de energía eléctrica, en el formato físico o digital 4) Escritura o documento legal que acredite la propiedad, el dominio, la posesión o el arrendamiento del inmueble donde se desconectará el servicio. En el caso de un inmueble arrendado, el solicitante deberá además presentar una autorización del dueño del inmueble, Formulario "AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRÁMITES EN LA EEQ", para que el arrendatario pueda gestionar la terminación del contrato de	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Solicitudes y también, a través por el aplicativo móvil.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Portal web y aplicación móvil las 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural	Si	Link de Agencias de Atención al Cliente	Desconexión del servicio	304	676	

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 ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 (Escribir 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, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, Call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado o (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de Ciudadanía/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de Ciudadanía/Ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
10	Reclamos / Valor de la Factura	Corresponde a aquellos reclamos que pueden efectuar los usuarios por inconformidad en la facturación.	Reclamo personalizado: Agencias de Atención al Cliente. Reclamo en línea: Portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	Tener el número de la Cuenta Contrato y/o número de cédula del titular del servicio.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos que respaldan su reclamo e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Reclamos / Valor de la factura. Seleccione un CUEN y Cuenta Contrato para realizar su reclamo y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratis	Reclamo personalizado: máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 segundos a 3 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Revisión de los valores	Revisión de los valores	801	3918	
11	Beneficio de la ley del anciano	Corresponde a la solicitud presentada por el usuario del servicio eléctrico, mediante la cual requiere se aplique el beneficio de la tarifa de tercera edad. Este beneficio se confiere tanto a personas naturales como a instituciones sin beneficio de lucro que den atención a las personas de tercera edad: como albergues, comedores, instituciones gerontológicas.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.	CONDICIONES PERSONA NATURAL: • Edad mínima del beneficiario: 65 años. • Tener suscrito un contrato de suministro con la Empresa, con consumo residencial. • La persona de la tercera edad solo podrá obtener este beneficio para un solo servicio, por lo que su cónyuge no tendrá este derecho, por tal razón, es importante que se solicite información del cónyuge, específicamente el documento de identidad. CONDICIONES INSTITUCIONES: • Contar con el Certificado conferido por el Ministerio de Inclusión Económica y Social, por el Ministerio de Salud Pública o por el organismo competente, según corresponda, que demuestre que la institución, ya sea asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a actividades sin fines de lucro y de atención a personas de la tercera edad. • Tener suscrito el contrato de suministro con la Empresa. • Utilizar la energía sólo en instalaciones y servicios destinados a la atención de personas de tercera edad.	Llenar el formulario para aplicación de los beneficios de la ley del anciano, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos.	adultos mayores de 65 años de edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	Si	Formulario para acceder al beneficio de la ley del anciano	Formulario para acceder al beneficio de la ley del anciano	336	1949	
12	Beneficio de la Ley Orgánica de discapacidad	La Ley Orgánica de Discapacidades y la Regulación 07/12 emitida por el ARCONEL, establecen que la persona natural o jurídica sin fines de lucro, que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrá derecho a las rebajas establecidas. Se encuentran amparadas en esta Ley las personas con discapacidad, ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio nacional.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente.	• En caso de que el solicitante discapacitado sea consumidor de energía eléctrica, deberá presentar la cédula de identidad o documento en el cual se determine la condición de discapacidad. • Si el consumidor es representante legal de la persona con discapacidad, el documento, emitido por la autoridad competente, que certifique tal condición; así como también, la cédula de identidad de la persona con discapacidad, en la cual se determine dicha condición. • Si el consumidor con discapacidad o representante legal del discapacitado, debe tener suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con la EEQ. PERSONAS JURÍDICAS • Documentación emitida por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, que demuestre que la institución, se dedique a actividades sin fines de lucro y de atención a personas con discapacidad, y. • Tener suscrito el contrato o los contratos de suministro, con la EEQ de la zona geográfica con los cuales entrega servicio a dicha institución	Llenar el formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 10 minutos.	Personas con discapacidad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	Si	Formulario para acceder al beneficio por discapacidad personas naturales	Formulario para acceder al beneficio por discapacidad personas jurídicas	1157	1623	92%
13	Transferencias de valores	Realizar transferencias correspondientes a deudas o valores a favor del cliente, de un Cuenta Contrato a otro Cuenta Contrato.	Las solicitudes se receiptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	Para el titular del servicio del suministro donde se va a transferir la deuda: 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 2) Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica) Para el titular del servicio del CUEN o Cuenta Contrato donde se registran los valores a favor: 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 2) Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)	Dependiendo el caso, llenar uno de los formularios antes señalados, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 5 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	Link de Agencias de Atención al Cliente	Oficinas a nivel urbano y rural	Si	Formulario de autorización de transferencia de valores	Formulario de autorización de valores	362	1138	
14	Reparación de Alumbrado Público Vial	Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen los siguientes casos: Luminarias encendidas en el día o, Luminarias apagadas en la noche.	El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche puede acceder a los servicios de reparación a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 1 o 6, en el cual un agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará al área de Alumbrado Público para su atención. 2. Línea telefónica directa 2232387, Teléfono de la Empresa 3964-700 extensión 5411 o 5412 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorado. 3. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar la reparación de Alumbrado Público, deberá proporcionar los siguientes datos: 1. Dirección precisa. 2. Un lugar de referencia. 3. Teléfono de contacto del cliente o persona que registra el reclamo. 4. Croquis de ubicación. 5. Número de CUEN o Código Único Eléctrico Nacional.	Los reclamos presentados por cualquier medio, se direccionan a los oficinas de Alumbrado Público en el Dorado, y ellos a su vez asignan a los diferentes grupos de trabajo dependientes de las zonas de atención de EEQ en el Área de servicio Urbana y Rural. Llamar al Call Center 136 24 horas.	De lunes a viernes, de 7:30 a 21:00 Llamar al Call Center 136 24 horas.	SERVICIO SIN COSTO: Reparaciones de alumbrado vial y nuevos servicios de alumbrado público vial. Nota: del alumbrado público vial no pueden conectarse servicios domiciliarios. SERVICIO CON COSTO: Cobro al CUEN (Código Único Eléctrico Nacional) o Cuenta Contrato: Interior/ Conjuntos habitacionales, residenciales, espacios verdes, espacios cerrados. Número 3.2 Regulación ARCONEL 0001/14: Excluye la iluminación de zonas comunes de unidades inmobiliarias declaradas como propiedad horizontal, la iluminación	Área Urbana 24 horas Área Rural 72 horas	Ciudadanía en general	1. Oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N°645 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañazares tercer piso. 2. Oficina de Alumbrado Público, ubicado a en el Centro de Operaciones El Dorado	Chat de servicio en línea	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	Si	Solicitud de reparación de alumbrado público	Solicitud de reparación de alumbrado público	2030	12803	

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 ciudadanía para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde 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 beneficiario o usuarios del servicio (Indicar 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 (Incluir para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (%/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
15	Reparación de Redes en Medio y Bajo Voltaje.	Ante la presencia de una desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando ciertos parámetros que permitirán tener una información clara de la causa de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución.	El cliente puede acceder al servicio de reparación de redes de medio y bajo voltaje a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 0, en el cual un supervisor o agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las áreas Operativas para su atención. Las posibilidades de reparación son: (Cada de arbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de voltaje; voltaje alto, voltaje bajo; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámaras de transformación inundada; Poste Chocado).	El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos: 1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CUEN. 2. Nombres Completos. 3. Número de Cédula. 4. Número de medidor. 5. Número telefónico del cliente El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención.	1. Ante la presencia de desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando los requisitos mencionados en esta planilla, mismos que permitirán tener una información clara de la ubicación y causa de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución. 2. El Agente de Call Center una vez que se ha restablecido el servicio de energía eléctrica, realiza la confirmación por muestra a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.	24 horas	SERVICIOS SIN COSTO: Cada de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público; Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de tensión; Tensión alta; Tensión baja; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámaras de transformación inundada SERVICIO CON COSTO ALUMBRADO POR CLIENTE: Poste Chocado (Procedimiento de valoración a Cargo del Área de Comercialización) (Fuente: Instructivo para atención de reparaciones.	Tempos no definidos y determinados de acuerdo a la magnitud de las reparaciones y causas de las desconexiones del servicio.	Ciudadanía en general	Call Center 136	Click de acceso en línea	Página web, Call Center	Si	Solicitud de reparación de redes en medio y bajo voltaje		1851	10467	
16	Reubicación de Redes	El cliente puede solicitar la reubicación o el retiro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en terrenos particulares o en vías públicas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente el cumplimiento con las normas establecidas en los permisos municipales de construcción y certificado de la línea de fábrica para lo cual debe acercarse a la EEQ a realizar el pedido a fin de que luego de una inspección previa por parte de los técnicos se defina si son obras cuyos costos corren a cargo de la Empresa o del cliente dependiendo del caso.	El cliente puede acceder a los servicios de reubicación y/o retiro de redes, postes y tensores a través de: 1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 0, en el cual un agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las áreas Operativas para su atención. 2. De manera personal acercándose a las oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares cuarto piso. 3. De manera personal acercándose a las agencias de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos: 1. Número de Código Único Eléctrico Nacional CUEN, que se encuentra en el extremo superior derecho de la Cartilla de Paga. 2. Nombres Completos. 3. Número de Cédula. 4. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN Y CERTIFICADO DE LA LÍNEA DE FABRICA	1. El Cliente presenta su requerimiento de reubicación de redes, postes, tensores llamando a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibe su pedido y lo direcciona al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento a su urbano y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos necesarios. 2. Un Oficinista y/o Secretaria correspondiente al Departamento de Operación y Mantenimiento, Urbana o Rural receipta los requisitos, ingresa en el sistema la solicitud y entrega el número de trámite al cliente para el seguimiento de la ejecución de los trabajos.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Oficinas Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural. Call Center 24 horas	SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEQ que cruzan propiedad particular sin derechos de paso. SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando los redes de media y baja tensión, se encuentran instaladas en vías públicas de acuerdo a las Normas de la Empresa Eléctrica Quito S.A., o se adquiere, por parte de esta Empresa, los derechos de paso y se encuentran instalados de acuerdo a las Normas vigentes, se valora y se notifica al Cliente para el pago del PDUJANUEVA por	El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por lo que no es posible cuantificarlo	Ciudadanía en general	Oficina del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Rural Ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares cuarto piso	Click de acceso en línea	1. Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural 2. Call Center 3. Agencia de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito	Si	Solicitud de reubicación de redes en medio y bajo voltaje		6	146	
17	Proyectos Eléctricos	Los clientes que requieren el servicio eléctrico pueden presentar la solicitud de proyecto, para que sea ejecutado por personal de la empresa y se busque a nivel interno, la forma de financiamiento estatal o pueden iniciar el proceso con un ingeniero particular que desarrolle el proyecto financiado por el cliente. Previo iniciar con el proceso de diseño el cliente o el Ingeniero particular ha de cumplir con todos los requisitos establecidos por la EEQ.	El cliente puede acceder a los servicios de proyectos a través de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, primer, segundo, tercer y quinto piso; primero a la ubicación del proyecto. 2. Telefónicamente llamando al 2503-994 ext. 4028 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesita. 3. Puede solicitar también a través del	Para dotar o reemplazar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos a fin de ser considerado en los diferentes planes de obra (FIRMA, ANÁLISIS, PND, CALIDAD) y buscar el financiamiento para su ejecución: • Solicitud de proyecto, "Formulario_Di-EP-PO2-F001", Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Listado de morados en papel y archivo digital en Excel, conforme al formato, "Formulario_Di-EP-PO2-F002", Formulario de listado de morados, con escritura completa y cédula de identidad. • Plano aprobado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o de la autoridad Municipal, ingresado en archivo digital (en Autocad) para Barrios Regularizados, y para los que se encuentran en proceso de regularización, el asentamiento topográfico, en el cual debe constar la división de lotes, las calles con sus respectivas dimensiones, recordando que para poder nosotros realizar el diseño de la red eléctrica las calles deben ser públicas y no calles o pasajes privados. • Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario_Di-EP-PO2-F003, Formulario de croquis de ubicación. En caso de barrios en proceso de regularización debe cumplir los requisitos adicionales: • Que, el asentamiento no obedezca a una inversión violenta. • Que, el asentamiento no se encuentre en un lugar de riesgo. • Que, se encuentre en trámite la regularización del asentamiento. PROYECTOS PARTICULARES • Solicitud de proyecto, "Formulario_Di-EP-PO2-F001", Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Copia a color del Registro de Propiedad y pago del Impuesto Predial y permiso de Funcionamiento (instalaciones existentes) • Código Único de Verificación (ficha simplificada de datos del ciudadano) • Factibilidad de servicio de ser el caso (>1515 KW) • Autorización Cliente. • Permiso de paso. • Estudios Carga y Demanda.	El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección Zona Centro, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 3. El personal de secretaría de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del proyecto.	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvarez Calizares.	Proyectos de Obras Empresa: Son financiados por el Presupuesto General del Estado previo aprobación de la Agencia de Regulación y Control ARCONEL y del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables MERRIN. Proyectos de Obras Particulares: Son financiados por los clientes. Todo el trámite administrativo es gratuito.	No se tienen tiempos estimados debido a que el tiempo de financiamiento depende de la disponibilidad de los recursos y aprobación de los entes Gubernamentales de Control como ARCONEL, MERRIN y SENPLADES.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamento de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, primer, segundo y quinto piso	Click de acceso en línea	Página web, oficina a nivel urbano, Call Center.	Si	Solicitud Unificada de proyectos en redes de distribución		26	273	92%
18	Registro de Ingenieros	Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de conexión de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y finalización de la construcción de los proyectos aprobados	El Usuario puede acceder al servicio de Registro de Ingenieros de la siguiente manera: 1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso o al 503 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesita. 2. Telefónicamente llamando al 2503-994 ext. 4028 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesita. 3. Puede solicitar también a través del	Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen: Si el Usuario está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos al Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo Stpo. piso of. 503 En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a maizac@eeq.com.ec	1. Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen: Si el ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos a la Dirección de Distribución Zona Centro, ubicada en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo Stpo. piso of. 503 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarse por correo electrónico a maizac@eeq.com.ec	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvarez Calizares	Todo el trámite es gratuito	Registro inmediato	Ciudadanía en general	Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso. Dirección electrónica: maizac@eeq.com.ec	Click de acceso en línea	Página web, oficina a nivel urbano, Call Center.	Si	Formulario de Registro, Renovación y Asesoría Profesional		6	194	
19	Micro Proyectos Eléctricos	Se reciben solicitudes de clientes puntuales (desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales y requerimientos operativos de áreas internas de la EEQ). Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos. Creación y registro de nuevos Centros Contratos para las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área. Una vez que los proyectos se han financiado se despachan para su ejecución. Recepción de solicitudes y ejecución de pruebas y mantenimiento de transformadores.	El cliente puede acceder a los servicios de proyectos a través de: 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes Microproyectos, Dirección: Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso.	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos: • Solicitud de proyecto, "Formulario_Di-EP-PO2-F001", Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Presentar original de la cédula de ciudadanía. • Copia RUC en caso de ser una Empresa. • Nombramiento de representante legal de la Empresa. • RUCS (Coeficiente de uso de suelo) otorgado por la Administración Zonal • Permiso de Construcción (para edificios). • Pago del impuesto predial o certificado de registrador de la propiedad. Para ser recibidos morados superiores a 15 MW y servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero electrónico registrado en la EEQ, adjuntar plano de ubicación con referencias de ubicación. • Contrato de arrendamiento notariado. • Autorización por escrito del propietario para que el ingeniero gestione el microproyecto en la EEQ.	El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración del Micro Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de oficinas y/o secretarías de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del Micro Proyecto.	De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30 Oficinas edificio Álvarez Calizares.	Trámites y diseños gratuitos. Solicitudes de construcción de redes, mantenimiento y pruebas de transformadores e equipos según su análisis.	60 días en promedio, tiempo sujeto a la disponibilidad de los recursos.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Calizares, quinto piso.	Click de acceso en línea	Portal web, oficina a nivel urbano, Call Center.	Si	Solicitud unificada de proyectos en redes de distribución		26	142	
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										"NO APLICA", debido a que la Empresa Eléctrica Quito no utiliza el Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)								
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/05/2020								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. GUSTAVO CARRERA - ING. EDWIN RECALDE V., MGS								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										carreaga@eeq.com.ec , erecalde@eeq.com.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 396-4700 EXTENSIÓN: 2992 - 4402								