EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

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.	**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, Portal 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**
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 físico 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. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro en oficinas)	1. Descargar y llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública. 2. Entegar 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	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas la Agemcia Mariana de Jesús	Link de Agencias de Atención al Cliente	De manera fisia 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	162	2972	59%
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 nuestaras agencias de atención al cliente 2) Consulta de su(s) Cuenta 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	Gratuito	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	La Empresa Electrica Quito, utiliza formularios en línea en los canales virtuales, para los servicios de consulta del valor facturado	Valor Facturado	2503	37101	
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.ecuadoreficiente.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	Gratuito	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	La Empresa Electrica Quito, utiliza formularios en línea en los canales virtuales, para servicios de registro programa cocción eficiente - PEC	www.ecuadoreficiente.com www.eeq.com.ec	201	2560	
4	4Solicitud / Nuevo servicio	Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitdud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	El solicitante debe indicar números telefónicos del domicilio, trabajo, celular, dirección de correo electrónica, 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	Gratuito	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 10 minutos. Portal web: Según su velocidad de conección 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 realizar trámites en la EEQ Formulario detalle de carga Listado de constructores de tableros armarios	Nuevo Servicio	3488	46140	

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

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.	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, Portal 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
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. Solicitdud 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: 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-	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(dos), 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 servivio en la cual va a realizar y llene el formulario, subir (adjuntarjen un sólo 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	La Empresa Electrica Quito, utiliza formularios en línea en los canales virtuales, para el servicio de actulización de datos	Actualización de datos de su factura	1643	21024	59%
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. Solicitdud en línea: portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	- Copia del Nombramiento de representante legal. Tener el número de la Cuenta Contrato	1) Consulta de manera presencial en cualquiera de nuestaras agencias de atención al cliente 2) Revisión técnica del servicio que utiliza su(s) Cuentas Contrato(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	La Empresa Electrica Quito, utiliza formularios en línea en los canales virtuales, para el servicio de solicitud de Revisión técnica del servicio	Revisión Técnica de su servicio	1234	28775	
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. Solicitdud 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	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	Detalle de carga	Reubicación del medidor o acometida	654	24055	
8	Reclamo por Artefactos 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 nombramiento 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) Factura de consumo de energía. 6) Formulario de notificación de reclamos por artefactos y/o equipos dañados, el mismo que	solicitud y llenar formulario En nuestras Agencias de Atención: 1)El cliente debe presentar los requisitos señalados. 2) Llena 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 laborables 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	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	FORMULARIOS ACTUALIZADOS 2021\FORMULARIO ARTEFACTOS QUEMADOS.pdf	Artefactos Equipos-Dañados:	61	1013	
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 suspendera el servicio y liquidará los valores pendientes y devolverá la garantía por prestación del servicio.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitdud en línea: Portal web www.eeq.com.ec y aplicativo móvil	deberá estar suscrito por el propietario de los artefactos. Persona natural: 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 1) Solicitud de terminación del contrato de suministro de energía eléctrica, en el formato (físico o digital) 2) RUC 3) Nombramiento del representante legal 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 de energía, ante 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. 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	La Empresa Electrica Quito, utiliza formularios en línea en los canales virtuales, para la soclicitud de desconexión del servicio eléctrico	Desconexión del servicio	265	4023	

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

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)**	**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** (Si/No)	**Link para descargar el formulario de servicios**
10	Reclamos / Valor de la Factura	Corresponde a aquellos reclamos que pueden efectuar los usuarios por inconformidad en la facturación.	Reclamo personalizada: 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 ó Cuenta Contrato para realizar su reclamo y llenar	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	Gratuito	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	La Empresa Electrica Quito, utiliza formularios en línea en los canales virtuales, para el servicio de reclamos por facturación

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

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.	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, Portal 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
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 certera de la clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución	El Cliente puede acceder a los servicios 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: (Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de voltaje; voltaje alto; voltaje bajo; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada; Poste Chocado). 2. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	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 plantilla, mismos que permitirán tener una información certera de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución. 2. El Agente de Call Center una vez que se haya restablecido el servicio de energía eléctrica, realizara la confirmación por muestreo a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.	24 horas	SERVICIOS SIN COSTO: Caída 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; Cámara de transformación inundada SERVICIO CON COSTO ASUMIDO POR CLIENTE: Poste Chocado (Procedimiento de valoración a Cargo del Área de Comercialización) (Fuente: Instructivo para atención de reparaciones, código DI-OS-P003-I006 Rev01).	Tiempos 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	Chat de servicio en línea	Página web, Call CenterSi	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones, el ciudadano, puede realizar sus pedidos por los diferentes canales de contacto	Solicitud de reparación de redes en medio y bajo voltaje	1483	26087	59%
16	16Reubicación de Redes	El cliente puede solicitar la reubicación y o 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 si cumplen con las normas establecidas en los permisos municipal 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 correrán 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 o Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso. 3.- De manero 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 Pago. 2. Nombres Completos. 3. Número de Cédula. 4. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN y CERTIFICADO DE LA LÍNEA DE FÁBRICA	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 le direcciona al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento ya sea 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, Urbano o Rural recepta 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 Oficinistas 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 las 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 adquirió, por parte de esta Empresa, los derechos de paso y se encuentran instalados de acuerdo a los Normas vigentes, se valora y se notifica al Cliente para el pago del PRESUPUESTO POR REUBICACIÓN DE REDES, POSTES, TENSORES	El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por que no es posible cuantificarlo	Ciudadanía en general	Oficinas 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 Cañizares cuarto piso	Chat de servicio en línea	1.- Oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano y Rural 2.- Call Center 3.- Agencias de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar la reubicación de redes, el ciudadano, puede realizar sus pedidos por los diferentes canales de contacto	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	25	283	
17	17Proyectos Eléctricos	Los clientes que requieran el servició 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 lo requisitos establecidos por la EEQ.	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos 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 Cañizares, primero, segundo, tercer y quinto piso; acorde a la ubicación del Proyecto.	Para dotar o repotenciar proyectos de redes de distribución se deben cumplir con los siguientes requisitos a fin de ser considerados en los diferentes planes de obra (FERUM, BARRIOS, PMD, CALIDAD) y buscar el financiamiento para su ejecución: • Solicitud de proyecto, "Formulario_DI-EP-P001-F001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Listado de moradores en papel y archivo digital en Excel, conforme al formato, "Formulario_DI-EP-P001-F002". Formulario de listado de moradores, con nombres completos y cédulas de identidad.• Plano aprobado por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o de la autoridad Municipal, impreso y en archivo digital (en Autocad) para Barrios Regularizados, y para los que se encuentran en proceso de regularización, el levantamiento topográfico, en la 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-P001-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 invasión violenta. • Que, el asentamiento no se encuentre en un lugar de riesgo. • Que, se encuentre en trámite la regularidad del asentamiento. PROYECTOS PARTICULARES • Solicitud de proyecto, "Formulario_DI-EP-P001-F001". Formulario de solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución". • Copia a color del Registro de Propiedad o 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 (>315 kVA) • Autorización Cliente. • Permiso de paso. • Estudios Carga y Demanda. • Aprobación Municipal. • Carpeta con el proyecto diseñado. NOTA: Para estos trámites, el Ing. Eléctrico debe estar registrado en la EEQ.	1. 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. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de secretarias 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 Canizares.	Proyectos de Obras Empresa: Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación de la Agencia de Regulación y Control ARCONEL y del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables MERNNR. Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas 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 es ejecutada por parte de los entes Gubernamentales de Control como el ARCONELC, MERNNR y SENPLADES.	Ciudadanía en general	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 Cañizares, primer, tercer y quinto piso	Oficinas Edificio Álvarez Canizares.	Página web, oficinas a nivel Si urbano, Call Center.	Si	Solicitud Unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución Listado de moradores Croquis de ubicación	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	39	905	

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

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.	**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, Portal 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**
18	18Registro 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 concesión de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y fiscalización 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 Cañizares, quinto piso of. 505 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 2.Telefónicamente llamado al 2503-954 ext. 4508 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 3. Puede solicitar también a través del internet a: msalazar@eeq.com.ec	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 5to. piso of. 503 En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarla por correo electrónico a msalazar@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. 2. 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 Direccion de Distribución Zona Centro, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo 5do. piso of. 503 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarla por correo electrónico a msalazar@eeq.com.ec	De lunes a viernes en el horario de 7:30-15:30 Edificio Álvarez Canizares	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 Cañizares, quinto piso. dirección electrónica: msalazar@eeq.com.ec	Oficinas Edificio Álvarez Canizares.	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	Si	Formulario de Registro-Renovación de Ingeniero Proyectista Formulario de Registro - Renovación de Compañía Proyectista Solicitud Factibilidad de servicio	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	20	344	59%
19	19Micro Proyectos Eléctricos	Se receptan 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 Cuentas 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 proyectos 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 Cañizares, quinto piso.	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos:• Solicitud de proyecto, "Formulario_DI-EP-P001-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. • ICUS (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 servicios monofásicos superiores a 15 kVA y servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico registrado en la EEQ, adjuntar plano de ubicación con simbología. • Croquis de ubicación con referencias claras, según formato, Formulario _DI-EP-P001-F003. Formulario de croquis de ubicación. • Contrato de arrendamiento notariado. • Autorización por escrito del propietario para que el Ingeniero gestione el microproyecto en la EEQ.	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Micro Proyectos, 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 de Micro Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de oficinistas y/o secretarias 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 Canizarez.	Trámites y diseños gratuitos Solicitudes de construcción de redes, mantenimiento y pruebas de transformadores y equipos según su análisis.	60 días en promedio, tiempos sujetos a la disponibilidad de los recursos.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Sur, Departamentos de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, quinto piso.	Oficinas Edificio Álvarez Canizares.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center.	Si	Solicitud unificada de proyectos o trabajos en redes de distribución	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	50	683	

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:	31/12/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. EDWIN CACUANGO - ING. CARLOS SANCHEZ ARBOLEDA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	ecacuango@eeq.com.ec, clsanchez@eeq.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 396-4700 EXTENSIÓN 3902 - 4402