

INSTRUCTIVO DE SERVICIO



PORTADA:

PLAZA DE LA INDEPENDENCIA

Localizada en el Centro Histórico de Quito, Distrito Metropolitano, Capital del Ecuador, ciudad que ha sido declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO y conocida en la historia como Luz de América, porque aquí se dio el Primer Grito de Independencia, el 10 de agosto de 1809. En el centro de esta plaza se encuentra ubicado el monumento a este importante hecho histórico.

(Se observa, en primer plano, la Catedral Mayor, a la derecha el Centro Cultural Metropolitano, en la casona de la antigua Universidad Central del Ecuador; y, al fondo, la elevación de El Panecillo, sobre la que se yergue la estatua de la virgen María patrona de esta ciudad, en una estructura compuesta de siete mil piezas, y actualmente considerada como la mayor representación de aluminio del mundo. Es réplica de una escultura del siglo XVIII, que pertenece al escultor quiteño Bernardo de Legarda.)

Contenido, diseño y diagramación: Gerencia de Comercialización EEQ
Edición: Departamento de Comunicación Social EEQ

Presentación



Es nuestro interés mejorar permanentemente la información y comunicación hacia nuestros clientes, por lo que ponemos a su disposición el presente INSTRUCTIVO DE SERVICIO, a fin de darle a conocer las normas, procedimientos y orientaciones que se utilizan con mayor frecuencia en la prestación del servicio por parte de la Empresa Eléctrica Quito.

Aspiramos que con el uso de este documento, disponga de mayores facilidades y mejoremos el contacto entre usted y nosotros, mediante la utilización de procedimientos más ágiles que apunten a dar una solución definitiva a los problemas que pudieran presentarse, para que cada vez le proporcionemos una atención de mejor calidad tendiente a lograr su entera satisfacción en el uso del servicio eléctrico.

Iván Velástegui R.
GERENTE GENERAL
EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.



EDIFICIO PROPIEDAD DE LA EMPRESA
Av. Mariana de Jesús y 10 de agosto esquina
CIUDAD DE QUITO

ÁREA DE CONCESIÓN DE LA EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

Es la superficie geográfica de aproximadamente 15 000 km² en la que opera la

Empresa y que comprende:

PROVINCIA DE PICHINCHA

- DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO: las parroquias urbanas de la ciudad de Quito así como las siguientes parroquias suburbanas y rurales: Pacto, Gualea, Nanegalito, Nanegal, Nono, Lloa, Calacalí, San José de Minas, Atahualpa, Chavezpamba, Perucho, San Antonio de Pichincha, Puéllaro, Pomasqui, Calderón, Guayllabamba, El Quinche, Checa, Yaruquí, Tababela, Puembo, Zámbiza, Llano Chico, Nayón, Cumbayá, Tumbaco, Pifo, Conocoto, Guangopolo, Alangasí, La Merced, Amaguaña y Pintag.
- CANTÓN RUMIÑAHUI: parroquias urbanas de la ciudad de Sangolquí y las parroquias rurales Cotogchoa y Rumipamba.
- CANTÓN MEJÍA: parroquias urbanas de la ciudad de Machachi y todas las parroquias rurales: Cutuglahua, Uyumbicho, Tambillo, Aloag, Aloasí, El Chaupi, Miguel Cornejo Astorga (Tandapi) en su mitad oriental.
- CANTÓN PEDRO VICENTE MALDONADO en toda su extensión.
- CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS: cabecera cantonal y parroquia de Mindo. No se incluye un 20% de la zona occidental que limita con la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
- CANTÓN PUERTO QUITO en un 50% de su extensión en la parte occidental.
- CANTÓN CAYAMBE en un 20% de su parte sur y sur occidental (Azcázubi, Otón y parte de Cangahua).

PROVINCIA DEL NAPO

- CANTÓN QUIJOS: ciudad de Baeza y las parroquias rurales: Papallacta, Cuyuja, Borja, Cosanga y Sumaco.
- CANTÓN EL CHACO: exceptuando un 30% de su extremo oriental.
- CANTÓN ARCHIDONA, excepto la ciudad de Archidona.

PROVINCIA DEL COTOPAXI

- Norte del cantón LATACUNGA en un 15% de su extensión.

PROVINCIA SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS: Parroquias rurales: Valle Hermoso (5% de su extensión en su parte nor-occidental), Alluriquín (10% de su extensión en su parte noroccidental), pre parroquia rural Las Mercedes (50% de su extensión en su parte nor-occidental).

PROVINCIA DE IMBABURA: Algunos sectores limítrofes con la Provincia de Pichincha.

Contenido

	Pág
1. REGLAMENTO SUSTITUTIVO DEL REGLAMENTO DE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD	1
2. PROCEDIMIENTOS MÁS FRECUENTES	
PROCEDIMIENTO 1: INSTALACIÓN DE SERVICIOS NUEVOS	3
• Requisitos	
• Pasos a seguir para la instalación de un nuevo servicio	
PASO 1: Entrega de documentos	
PASO 2: Inspección en su propiedad	
PASO 3: Instalación del servicio	
• Tiempos de instalación	
PROCEDIMIENTO 2: FACTURACIÓN DE SUS CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA	7
• Toma de lectura de su medidor	
• Duplicados de factura	
• Cálculo de kilovatios/hora (kWh) consumidos	
• Subsidios al consumo residencial, según la cantidad de kWh consumidos	
• Rubros que contiene la factura	
• Aplicación de tarifas	
• Tarifas más comunes	
• Valor total de la factura para las tarifas más comunes	
PROCEDIMIENTO 3: PAGO DE LA FACTURA	12
• Entrega de la factura en su domicilio	
• Locales para el pago	
• Formas de pago	
PROCEDIMIENTO 4: CAMBIOS EN EL SERVICIO INSTALADO	14

Contenido

3.	ATENCIÓN DE RECLAMOS	15
	<ul style="list-style-type: none">• Falta de energía eléctrica• Formas de presentar un reclamo• Pasos en la atención del reclamo• Artefactos dañados a causa de problemas en el suministro de energía eléctrica	
4.	CONTROL DE PÉRDIDAS ELÉCTRICAS	19
5.	COMO AHORRAR DINERO CON EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA	20
6.	ORIENTACIONES SOBRE RIESGOS Y PELIGROS ELÉCTRICOS MÁS FRECUENTES	22
7.	PUNTOS DE ATENCIÓN A NUESTROS CLIENTES	23



Es realmente espectacular la vista que se consigue desde el teleférico, observando a Quito desde los 4 000 m de altura aproximadamente.

1. Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Electricidad

Uno de los reglamentos que está directamente relacionado con la prestación del servicio eléctrico es el Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Electricidad, el cual se publicó en el Registro Oficial N° 150 de 22 de noviembre de 2005, mediante Decreto Ejecutivo N° 796. Esta norma trata, entre otros, los siguientes temas:

- Objetivo y alcance de la norma.
- Defensa del consumidor.
- Obligaciones de las empresas eléctricas distribuidoras y de los consumidores.
- Evaluación de la prestación del servicio.
- Calidad del producto y del servicio técnico.
- Características de la prestación del servicio comercial, reclamos, nuevos servicios, control de infracciones y sanciones.

A continuación se resume algunos de estos temas:

DEFENSA DEL CONSUMIDOR.- “El consumidor podrá reclamar ante el distribuidor; y, en caso de inconformidad, ante el CONELEC, tal como lo dispone el artículo 21 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico”.

“El distribuidor está obligado a resarcir los daños que se produjeren en los equipos del consumidor, ocasionados por deficiencias o fallas del servicio eléctrico, previa verificación” (Art. 4^{to} de este Reglamento).

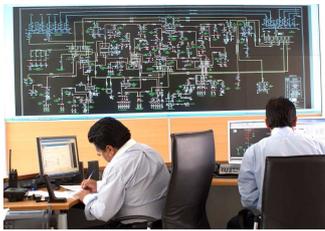
OBLIGACIONES DEL DISTRIBUIDOR.- Prestar el servicio a los consumidores ubicados en su zona de concesión, y mantener el suministro de energía y la atención al consumidor dentro de los límites de calidad previstos en la regulación correspondiente.



Fase 1: GENERACIÓN
(Central hidráulica Cumbayá)



Fase 2: TRANSMISIÓN
(Torre de alta tensión)



Fase 3: DISTRIBUCIÓN
(Centro de control de distribución SCADA)



Fase 4: COMERCIALIZACIÓN
(Atención personalizada Call Center)

OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR.- Cumplir las obligaciones establecidas en el Contrato de Suministro suscrito con el distribuidor y demás normas relacionadas con el servicio. Permitir al distribuidor el libre acceso hasta el punto de entrega, para realizar las inspecciones técnicas necesarias, labores de control y toma de lecturas del medidor.

Otra normativa aplicable al sector eléctrico:

Ley de Régimen del Sector Eléctrico.	Reglamento de la Ley del Sector Eléctrico.
Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.	Reglamento de Tarifas.
Ley del Anciano (Art. 1).	Regulación N° CONELEC 004/01.
Ley de Educación Física Deportes y Recreac. (Art.64).	Regulación N° CONELEC 012/08.
	Regulación N° CONELEC 001/11.
	Regulación N° CONELEC 006/11.
	Regulación N° CONELEC 007/11.

2. Procedimientos más frecuentes

PROCEDIMIENTO 1

INSTALACIÓN DE SERVICIOS NUEVOS

Requisitos

El solicitante debe indicar datos exactos de la dirección del inmueble para el que se requiere el servicio y presentar fotocopias en blanco y negro de:

- Cédula de ciudadanía.
- Certificado de votación.



PROYECTO DE
ELECTRIFICACIÓN

Según el Art. 3. de la Ley de Inquilinato, publicada en el R.O. N° 196 del 1° de noviembre del 2000, "Los locales destinados al arrendamiento deberán reunir, a más de las condiciones que fijen en las ordenanzas municipales:

Literal c) Disponer, permanentemente, de los servicios de agua potable y de luz eléctrica, en los sectores urbanos donde existen estos servicios; "

A manera de ejemplo, para la instalación de un servicio domiciliario común, la Empresa requiere la presentación de una copia de cualquiera de los siguientes documentos:

- Pago actualizado del Impuesto Predial, Escrituras (1ra. página y aquellas donde conste que al beneficiario se le otorga el inmueble en perpetua enajenación o texto similar), otro documento que acredite la propiedad o dominio del solicitante sobre el inmueble.
- Si el solicitante del servicio es el inquilino o una persona jurídica, se requiere la autorización del propietario del inmueble en el formulario que proporciona la EEQ.

Existen otros tipos de servicios nuevos como: Proyectos de electrificación rural o urbano marginal, conjuntos habitacionales, urbanizaciones, edificios, servicios ocasionales o eventuales para construcción, ferias, circos; en los cuales se pide requisitos especiales.

Además, el representante legal de la persona jurídica debe presentar los siguientes documentos:

- Solicitud escrita del representante legal.
- Fotocopia en blanco y negro del nombramiento del representante legal.
- Fotocopia del RUC.

NOTA.- Cualquier requisito general o específico que requiera conocer el cliente, puede ser consultado llamando a nuestro CALL CENTER 136, en cualquier agencia de la Empresa; o, en nuestra página web.

Pasos a seguir para la instalación de un nuevo servicio

PASO 1 Suscripción del Contrato

Se realiza en cualquiera de nuestras agencias de atención al cliente y en general contiene lo siguiente:

CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
<p>PRIMERA.- ANTECEDENTES</p> <p>En esta parte constará los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dirección del inmueble: donde le instalaremos el servicio y le entregaremos mes a mes su factura.• Carga estimada: es la cantidad de focos y electrodomésticos de su vivienda expresada en kw; y,• No. de suministro que constará en su factura y será la clave de su cuenta de servicio.
<p>SEGUNDA.- OBJETO. La Empresa se obliga a suministrar el servicio de energía eléctrica.</p>
<p>TERCERA.- INSTALACIÓN Y MODIFICACIONES DEL SERVICIO. La Empresa instalará la acometida, medidor y demás accesorios.</p>
<p>CUARTA.- CONSUMO Y FORMA DE PAGO. Se establece como compromiso del consumidor el pago mensual de la factura por consumo de energía eléctrica.</p>

QUINTA.- PLAZO, EXTENSIÓN Y SUSPENSIÓN. Este contrato tendrá la duración de un año, pudiendo prorrogarse indefinidamente, inclusive en beneficio de terceros, por ejemplo, herederos. Además, se determinará las causas de suspensión del servicio.

SEXTA.- TERMINACIÓN DEL CONTRATO. Este contrato puede terminar por así convenir a las partes: ya sea al Cliente o la Empresa.

SÉPTIMA.- INFRACCIONES Y SANCIONES. Se indica las sanciones de las infracciones al servicio.

OCTAVA.- DEPÓSITO EN GARANTÍA. Es el valor, entregado por el Cliente, que queda como garantía del pago de los consumos, pero que le será devuelto en el caso de que ya no requiera el servicio.

NOVENA.- LIBRE ACCESO. El Cliente debe permitir que personal autorizado de la Empresa pueda realizar inspecciones en el sistema de medición instalado en su propiedad.

DÉCIMA.- Se establece los DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA.

UNDÉCIMA.- Se estipula los DERECHOS Y RESPONSABILIDAD DEL CONSUMIDOR en relación a la prestación del servicio eléctrico.

DUODÉCIMA.- NORMAS APLICABLES. Se señala la normativa que se aplica a la prestación del servicio eléctrico.

DÉCIMO TERCERA.- Se determina el trámite legal que se seguirá en caso de CONTROVERSIA entre la Empresa y el Cliente .

DÉCIMO CUARTA.- Firmas de aceptación de la Empresa y del Cliente.

PASO 2 Determinación de las características del servicio

El día programado, un técnico a nombre de la Empresa, visitará su domicilio para determinar la acometida, medidor y protecciones que requiere la instalación del nuevo servicio.

Además, se verificará el uso que se dará a la energía eléctrica, para asignarle la tarifa que corresponda a su tipo de servicio.



ACOMETIDA Y SU SOPORTE



NOTA.- Si el servicio solicitado requiere el cumplimiento de otros requisitos, se le dará las indicaciones correspondientes.

PASO 3 Instalación del servicio

El día acordado, un técnico, a nombre de la Empresa, realizará la instalación del nuevo servicio en su domicilio.

Se dejará comprobando el funcionamiento de estas instalaciones: acometida, medidor y protecciones, y el paso del fluido eléctrico.



SERVICIO INSTALADO

Tiempos de instalación

En la Regulación CONELEC 004/01, aprobada en fecha 2001-05-23, se establece tiempos máximos para la conexión del servicio a partir de la fecha de pago del depósito en garantía por parte del cliente:

Sin modificación de red: entre 4 y 7 días
 Con modificación de red: entre 10 y 15 días

PROCEDIMIENTO 2 FACTURACIÓN DE SUS CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Toma de lectura de su medidor

Mensualmente acudiremos a su domicilio para tomar la lectura del medidor. Este dato nos permitirá calcular su consumo en kilovatios/hora y emitir la factura.



Duplicado de factura

La Empresa entrega mensualmente la planilla de consumo en su domicilio, sin embargo, un duplicado puede ser obtenido en cualquier agencia de la Empresa, en una máquina similar a la de la fotografía, donde usted puede obtener directamente el documento o solicitar que el personal de atención al cliente le emita el duplicado.



KIOSKO ELECTRÓNICO

Acciones a seguir en el kiosk electrónico, desde la página MENÚ inicial:

1. Pulse Comprobante de Pago.
2. Digite el número de suministro.
3. Pulse Continuar.
4. Verifique el nombre.
5. Pulse Imprimir.
6. Retire el duplicado.

CÁLCULO DE kWh CONSUMIDOS

El consumo en kWh que indica la factura mensual, se lo obtiene restando la lectura actual menos la lectura anterior. Ejemplo:

LECTURAS				
Descripción	Actual	Anterior	Consumo	Unid.
Energía	6651	6412	239	kWh
07h-22h				kWh
22h00-07h00				kWh
Reactiva				kWhr
Demanda Cliente				kW
Máxima				kW
Máxima en pico				kW

Lectura Actual 6651
 Lectura Anterior - 6412
Consumo 239 kWh

El consumo de este medidor fue registrado en un tiempo de 28 días: desde el 6 de febrero 2010 (lectura anterior), hasta el 6 de marzo 2010 (lectura actual).

Usted puede comparar el consumo actual en kWh, con el consumo de los últimos 11 meses, observando el gráfico impreso en la factura.



Compruebe la lectura actual que se indica en su factura. La lectura que registra el medidor debe ser superior, caso contrario puede llamar a nuestro CALL CENTER 136, concurrir a cualquier agencia de la Empresa o comunicarse a través de nuestra página web, para notificar esta novedad a fin de que se dé la solución respectiva.

RUBROS QUE CONTIENE LA FACTURA (Valores a marzo del 2010)

VALOR FACTURABLE (CONSUMO)

Es el precio de la energía eléctrica que se calcula según el consumo en kWh y la aplicación de tarifas que son autorizadas por el Consejo Nacional de Electricidad, CONELEC.

COMERCIALIZACIÓN

valor que corresponde a la prestación del servicio comercial.

SUBSIDIO CRUZADO

Es un descuento que beneficia a quienes consumen hasta 130 kWh en un mes.

SUBSIDIO SOLIDARIO

Cargo a los clientes que consumen desde 161 kWh/mes y que va en beneficio de quienes reciben el subsidio cruzado. Equivale al 10% del valor de la planilla de consumo que, a su vez, es la suma del valor facturable (consumo) + comercialización.

SUBSIDIO TARIFA DE LA DIGNIDAD

Beneficia a los abonados residenciales que consumen hasta 110 kWh/mes.

ALUMBRADO PÚBLICO

Valor facturado para atender la iluminación de calles, avenidas, parques, monumentos históricos, semáforos.



IMPUESTO BOMBEROS

Es una exigencia legal, a beneficio del Cuerpo de Bomberos.



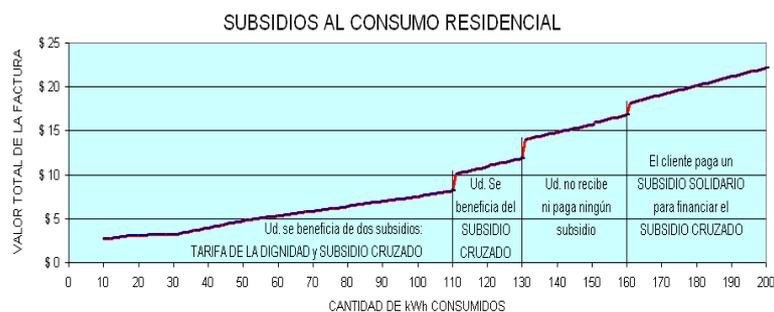
TASA RECOLECCIÓN DE BASURA

Valor que financia la recolección de basura según lo disponen ordenanzas municipales.



OTROS

Diferentes conceptos relacionados a la prestación del servicio, como cuotas de créditos concedidos por la Empresa, valores no pagados de meses anteriores, etc.



APLICACIÓN DE TARIFAS

La *tarifa* es el precio establecido por Consejo Nacional de Electricidad, CONELEC, para el consumo de energía eléctrica y se cobra de acuerdo al número de kilovatios-hora (kWh) consumidos en el mes.

Tarifas más comunes:

Residencial. Se aplica para consumo de energía eléctrica en cualquier tipo de vivienda, zona o sector.

Si Ud. consume de:

0 a 50 kWh	cuesta	\$0,068	cada kWh
51 a 100 kWh	“	\$0,071	“
101 a 130 kWh	“	\$0,073	“
131 a 150 kWh	“	\$0,073	“
151 a 200 kWh	“	\$0,080	“
201 a 250 kWh	“	\$0,087	“
251 a 300 kWh	“	\$0,089	“
301 a 350 kWh	“	\$0,089	“
351 a 500 kWh	“	\$0,089	“
501 a 700 kWh	“	\$0,1185	“
701 a 1000 kWh	“	\$0,1350	“
1001 a 1500 kWh	“	\$0,1609	“
1501 a 2500 kWh	“	\$0,2652	“
2501 a 3500 kWh	“	\$0,4260	“
Más de 3500 kWh	“	\$0,6712	“

Por ejemplo, si Ud. consumió 125 kWh en el mes de octubre del 2011, el VALOR POR CONSUMO se calculará de la siguiente forma:

Los primeros 50 kWh, 50 x \$0,068 = \$3,40
 Los siguientes 50 kWh, 50 x \$0,071 = \$3,55
 Los restantes 25 kWh, 25 x \$0,073 = \$1,83

TOTAL VALOR CONSUMO = \$8,78

Tercera Edad. Se benefician los consumos de hasta 120 kWh de tipo residencial (en viviendas) que realice una persona que haya cumplido 65 años de edad o más, que tenga suscrito un contrato de suministro, con consumo residencial, con la Empresa; sea ésta nacional o extranjera. Esta última tiene que encontrarse legalmente establecida en el país.

El beneficiario anualmente debe informar en la Empresa, su supervivencia.

El subsidio consiste en el 50% de descuento al valor por consumo de energía. La diferencia de consumo sobre los 120 kWh se facturará con la tarifa residencial normal.

Comercial. Para establecimientos que realizan una actividad comercial como almacenes, restaurantes, oficinas, etc. Hay dos tipos de tarifas comerciales:

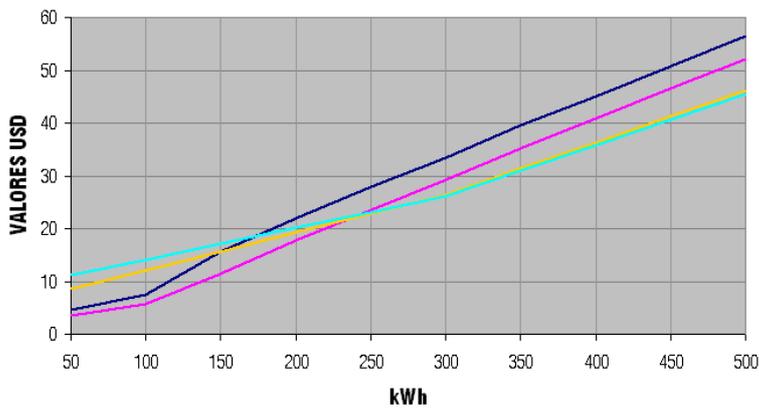
- **Comercial sin demanda**, que se aplica a los consumos comerciales que tienen hasta 10kW de potencia contratada; y,
- **Comercial con demanda**, cuando la potencia contratada está sobre os10KW.

Industrial Artesanal. Cuando la energía eléctrica se utilice en trabajos de artesanía o pequeña industria en instalaciones del cliente que tengan una potencia contratada de hasta 10kW.

Valor total de la factura para las tarifas más comunes

	kWh	50	100	150	200	250	300	350	400	450	500
Residencial		4.43	7.43	14.35	20.29	25.45	30.72	36.00	41.27	46.54	51.81
Tercera edad		3.64	5.71	10.14	16.08	21.24	26.51	31.79	37.06	42.33	47.60
Comercial sin demanda		8.84	12.18	15.52	18.86	22.20	25.54	30.14	34.74	39.34	43.94
Industrial artesanal		12.19	14.96	17.73	20.50	23.27	26.04	30.51	34.98	39.45	43.93

Nota: calculado a oct-2011. Incluye el valor del consumo más los otros rubros que contiene la factura



PROCEDIMIENTO 3 FACILIDADES PARA EL PAGO DE SU FACTURA

Entrega de la factura en su domicilio

Cada mes un distribuidor de facturas, a nombre de la Empresa, acudirá a su domicilio para entregarle la factura de consumo.

Locales para el pago

Esta factura podrá ser pagada en cualquier agencia de la Empresa o CAR (Centro Autorizado de Recaudación) en un plazo de más o menos doce días, es decir, hasta la fecha de vencimiento que consta en el mismo documento.



AGENCIA "EL INCA



CAR COMITÉ DEL PUEBLO

AGENCIA: es una oficina propia de la Empresa a la que puede acudir el público a realizar cualquier tipo de trámite relacionado a la prestación del servicio eléctrico, incluido el cobro de facturas.

CENTRO AUTORIZADO DE RECAUDACIÓN: es un centro de cobro de facturas, autorizado por la Empresa Eléctrica Quito, y que actúa en su nombre.

Formas de pago:

Usted puede pagar sus facturas de varias maneras:



Pago en ventanilla

Pago en ventanillas de la EEQ: de cualquier agencia de la Empresa o Centro Autorizado de Recaudación, que puede ser realizado en efectivo o mediante cheque.

- **Pago electrónico** a través de la página web o mediante transferencias bancarias. (No está disponible en todos los bancos).



- **Débito bancario**, para lo cual debe firmar una autorización previa en la Empresa Eléctrica Quito. o en el Banco donde mantenga su cuenta corriente o de ahorros.

PROCEDIMIENTO 4 CAMBIOS EN EL SERVICIO INSTALADO

Con el paso del tiempo, Ud. puede necesitar realizar cambios a las condiciones en que está operando el suministro de electricidad contratado, para lo cual puede acercarse a la Empresa y solicitar cualquiera de los siguientes trámites:

ACOMETIDA Y MEDIDOR

Cambio.

Reubicación de medidor y/o acometida. Instalación de un medidor adicional. Reposición de sellos en el medidor. Desconexión temporal o definitiva del servicio.

CONSUMO

Cambio de tarifa.

POSTES

▪ Cambio o reubicación.

Cada uno de estos trámites, puede requerir el cumplimiento de requisitos previos, lo cual se le informará en las oficinas de la Empresa.

3. Atención de Reclamos

Falta de energía eléctrica

Llamando al 136 desde cualquier teléfono celular o convencional, usted puede informar la falta del servicio de energía eléctrica: en su domicilio, en la zona de su residencia o en el alumbrado público.

Las interrupciones programadas del servicio por trabajos en redes de alta, media o baja tensión, son informadas mediante la prensa, o con una notificación personal en el domicilio del cliente, por lo menos con 48 horas de anticipación, indicando el tiempo aproximado que durará la suspensión.



PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE AGENCIA MARIANA DE JESÚS

Artefactos dañados a causa de problemas en el suministro de energía eléctrica

1. Solicite en cualquier Agencia o Centro de Atención de la Empresa, el formulario "RECLAMO POR ARTEFACTOS Y/O EQUIPOS DAÑADOS" y preséntelo adjuntando los siguientes documentos:

REQUISITOS PARA PERSONAS NATURALES

- Originales y copias de cédula de ciudadanía y certificado de votación del solicitante.
- Última factura cancelada del inmueble donde se produjo el daño.

REQUISITOS PARA PERSONAS JURIDICAS

Además deberá presentar una AUTORIZACIÓN del REPRESENTANTE LEGAL para realizar este trámite.

El plazo máximo para la presentación de este reclamo es de 30 días calendario a partir de la fecha en que se produjo el daño de los artefactos y/o equipos.

RECLAMO POR ARTEFACTOS Y/O EQUIPOS DAÑADOS			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMANTE:			
Nombre: JUAN PÉREZ MANOSALVAS		Cédula de ciudadanía: 171325265-9	
Nº Suministro: 12849-7			
Dirección: AV. 10 DE AGOSTO Y CAPITÁN RAMÓN BORJA			
CIRCUNSTANCIAS DEL DAÑO:			
El día se produjo: (describa el hecho)			
Fecha y hora del daño (dd/mm/aa) Fecha y hora de restitución del servicio (dd/mm/aa)			
CARACTERÍSTICAS DE LOS ARTEFACTOS Y/O EQUIPOS DAÑADOS:			
Artefacto	Marca y Modelo	Nº de Serie	
TELEVISOR	SONY	DZ082546917	
Firma del usuario		Fecha que presenta el reclamo	

2. Luego de las verificaciones correspondientes y si los daños se han producido por causas imputables a la Empresa, se solicitará al cliente que presente los títulos de propiedad, facturas de compra venta u otra prueba de la propiedad o tenencia de los artefactos y equipos materia del reclamo, original de proforma de reparación que incluya el informe técnico de todos y cada uno de los artefactos declarados, emitido por talleres registrados en el SRI.

3. Se comunicará al solicitante si el reclamo fue procedente y por tanto se hará el pago correspondiente en dinero; o, si por el contrario, no se acepta el mismo por no tener la Empresa ninguna responsabilidad en los daños producidos.

Formas de presentar un reclamo:

A través de Internet:

1. Ingrese a nuestra página web: <http://www.eeq.com.ec/>

2. Dé clic en esta opción



3. Seleccione:

∴ Centro virtual de atención

6. Presente su reclamo utilizando el siguiente formulario, proporcione y actualice de ser necesario todos los datos:

4. Clic aquí:



5. Ingrese el número de suministro, registrado en su factura de consumo.

y presione el botón Continuar:

Finalmente presione el botón Registrar Reclamo.

Por vía telefónica:

Llamando a nuestro Call Center 136 donde atenderemos su requerimiento.

En cualquier Agencia de la EEQ



AGENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE "MARIANA DE JESÚS"

Acérquese a cualquier agencia o centro de atención personalizada de la Empresa.

Para atender sus requerimientos, ya sea a través de Internet, por vía telefónica o mediante atención personalizada, le solicitaremos el número de suministro. A continuación, ingresaremos su pedido en el sistema automatizado. Si es necesario, concurriremos a su domicilio para efectuar una revisión que permita verificar principalmente el funcionamiento del medidor, lectura de kWh consumidos y fugas de corriente. Finalmente, procederemos a resolver su pedido y le notificaremos vía telefónica o a su correo electrónico y en algunos casos se le solicitará que se acerque a nuestras oficinas.

4. Control de Pérdidas Eléctricas

La Empresa ejecuta programas de verificación del consumo de energía eléctrica, como revisiones de campo, cambio de medidores, análisis de kWh facturados, aplicación de tarifas, etc., con el fin de detectar eventuales irregularidades en el uso del servicio.



VERIFICACIÓN EN LAS INSTALACIONES DEL CLIENTE



LABORATORIO DE MEDIDORES CENTRO DE OPERACIONES EL DORADO

Según el artículo 8 de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, el hurto o robo de energía en perjuicio de la Empresa Eléctrica, se sanciona con una multa equivalente al 300% del valor de la refacturación del último mes de consumo, anterior a la determinación del ilícito, sin perjuicio de la obligación de efectuar otros pagos como los siguientes:

- a) El monto resultante de la refacturación hasta por un período de 12 meses.
- b) Las indemnizaciones establecidas en el respectivo Contrato de Suministro.

Esto, sin perjuicio de las responsabilidades penales a que hubiere lugar, que serán sancionadas según las disposiciones establecidas en el Código Penal por hurto de la energía que es un bien mueble.

5. Como Ahorrar Dinero con el Uso Eficiente de la Energía Eléctrica

El uso eficiente de la energía es el hecho de consumir menos energía eléctrica y abaratar por tanto el pago del consumo de la factura. A continuación usted encontrará algunos consejos para ahorrar energía eléctrica:

- Evite dejar el televisor, el calentador de agua, la plancha, o iluminación encendidos, cuando nadie los utilice.
- Verifique que no existan cables pelados, ni tomacorrientes, boquillas, o interruptores en mal estado, pues producen fugas de energía y cortocircuitos.



- Utilice electrodomésticos que tengan incorporado el siguiente símbolo de uso eficiente de la energía.

- Plancha durante el día y la mayor cantidad de ropa en cada sesión.
- Desconecte la hornilla eléctrica, horno, o plancha, antes de terminar de usarlos para aprovechar el calor sobrante.
- Utilice la lavadora preferentemente llena
- Realice actividades aprovechando la luz solar.



- En el refrigerador: utilice de preferencia niveles bajos de temperatura, no introduzca alimentos calientes, evite que la puerta se quede abierta y verifique que los perfiles de caucho se encuentren en buen estado.
- Pinte las paredes con colores claros.

- Compruebe la existencia de fugas de energía Realizando las siguientes acciones:

1. Apague toda la iluminación y desconecte los aparatos eléctricos.

2. Observe el funcionamiento del medidor:



MEDIDOR ELECTROMECAÁNICO

¿El disco interno del medidor se mueve más de prisa que lo normal?



MEDIDOR ELECTRÓNICO

¿La luz intermitente de color rojo se enciende y apaga rápidamente?

3. Si encuentra una de estas novedades, consulte a un electricista particular, comuníquese con nuestro Call Center, o solicite una revisión en cualquier agencia de la Empresa.



CAMPAÑA DE USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA REALIZADA POR LA EEQ

6. Orientaciones sobre Riesgos y Peligros Eléctricos más frecuentes

Medidas preventivas básicas que usted puede adoptar:



- Evite sobrecargar el supresor de picos (regleta) conectando muchos artefactos eléctricos que además tengan potencias altas
- Las conexiones clandestinas o viviendas edificadas junto a las redes de energía eléctrica, constituyen un peligro permanente.
- Revise regularmente que todas las instalaciones eléctricas estén en buen estado y, si es del caso, contrate un electricista de su confianza para que realice estos trabajos.

SOBRECARGA DE CONEXIONES ELÉCTRICAS

- Lea y siga cuidadosamente las instrucciones que constan en los artefactos eléctricos o en sus manuales de operación.
- Antes de iniciar cualquier trabajo en las instalaciones eléctricas, asegúrese en forma previa que se ha cortado el paso de corriente.
- No realice trabajos en instalaciones eléctricas de ningún tipo si no tiene el conocimiento o la autorización necesarios.
- Utilice herramientas y equipos de protección adecuados como guantes, casco, calzado con suela de goma, etc. dependiendo del tipo de trabajo y si Ud. tiene el conocimiento respectivo.
- Evite la utilización de aparatos o equipos eléctricos en caso de lluvia o humedad o cuando los cables atraviesen charcos, los pies pisen agua, o alguna parte del cuerpo esté mojada.
- No sobrecargue excesivamente las instalaciones eléctricas utilizando adaptadores en los tomacorrientes.



EDIFICACIONES QUE SOBREPASAN LA LÍNEA DE FÁBRICA

7. Puntos de Atención a Nuestros Clientes

- **CALL CENTER.**

Comunicándose al 136, usted puede informar daños en las redes de distribución, de alumbrado público, de acometidas y medidores, consultar el valor de su factura, efectuar reclamos de valores facturados, solicitar revisiones, entre otros.

- **CENTROS AUTORIZADOS DE RECAUDACIÓN.**

Usted puede cancelar sus consumos de energía eléctrica, en aproximadamente 550 puntos de atención conformados por Bancos y sitios específicos localizados cerca de su domicilio. La ubicación y horarios de atención de cada uno de ellos se indican en la página web de la Empresa.

- **AGENCIAS Y CENTROS DE ATENCIÓN:**

Urbanos

- | | |
|---------------------|---------------|
| 1. Mariana de Jesús | 5. El Condado |
| 2. Las Casas | 6. Centro |
| 3. Aeropuerto | 7. Chiriyacu |
| 4. El Inca | 8. Sur |

Periféricos

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 9. Calderón | 17. Sangolquí |
| 10. Guayllabamba | 18. Los Chillos |
| 11. Puéllaro | 19. Tumbaco |
| 12. San Antonio | 20. Cumbayá |
| 13. Nanegalito | 21. Conocoto |
| 14. Los Bancos | 22. Machachi |
| 15. P. V. Maldonado | 23. Oyacachi |
| 16. El Quinche | 24. Quijos |

- **PÁGINA WEB:** www.eeq.com.ec

- Consulte el valor de su factura, las zonas de suspensión del servicio por trabajos en redes, ubicación de los Centros Autorizados de Recaudación, el pliego tarifario, el Sistema de Información Geográfica, consejos sobre manejo y ahorro de energía.
- Reporte la lectura de su medidor, sugerencias, denuncias de contravenciones.
- Envíenos su reclamo por facturación, por reparación de energía eléctrica, de alumbrado público.
- Cancele el valor de su factura.



ZAMARRITO PECHINEGRO

Es un colibrí endémico del Ecuador que ha sido declarada ave emblemática de la ciudad de Quito. Puede ser observada en la ecoruta Paseo del Quinde que va de Quito a Tandayapa pasando por Nono, especialmente en la reserva Yanacocha. Ha sido calificada como críticamente amenazada por el incremento de la deforestación.

PROTEJAMOS EL MEDIO AMBIENTE.