

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias de la Empresa Eléctrica Quito

HORARIOS DE ATENCIÓN: Las 24 horas del día a través de la página Web de la EEQ, y línea 136, de manera personal De 7:30 a 15:30 ininterrumpidamente (horarios de Oficina)

NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA OBTENER INFORMACIÓN: Call Center: PBX 136. Opciones 1 ó 0.

SERVICIOS QUE ESTÁN DISPONIBLES EN LA PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL:

No.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	BREVE RESUMEN DEL SERVICIO
1	Reparación del Alumbrado Público	Reparaciones de Alumbrado Público en instalaciones existentes, en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito.

REPARACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO VIAL

BREVE DETALLE:	Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen los siguientes casos: Luminarias encendidas en el día o, Luminarias apagadas en la noche.
-----------------------	--

(NOMBRE DEL SERVICIO / TRÁMITE) SE ACCEDE POR:	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 0, 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 2232387 extensión 5411 ó 5412 de de Alumbrado Público El Dorado. 3. Página web de la Empresa Eléctrica Quito http://www.eeq.com.ec/clientes/reclamos/IniciaReclamo.php?mn=2, ó 4. De manera personal acercandose a las oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares tercer piso.
REQUISITOS:	En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar los servicios de Alumbrado Público debiera realizar la solicitud por escrito adjuntando: 1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía 2. Fotocopia de la papeleta de votación 3. Teléfonos de contacto del cliente o persona que solicita el servicio, croquis.
COSTO:	Para el caso de Alumbrado Público ornamental e intervenido y de ser solicitado por los Municipios Seccionales, para realizar actividades de mantenimiento será necesario la suscripción de un convenio o el pedido precedente en el que se determinarán los costos por esta actividad y el compromiso a cancelar. Trámites administrativos son gratuitos.
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares tercer piso.
RESPONSABLE:	Ing. Edwin Recalde, Jefe de Departamento de Alumbrado Público, Ing. Esmeralda Tipán, Directora de Distribución Zona Sur.
FORMULARIOS:	No aplica, el Cliente accede directamente a través de la página WEB

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	07 de MARZO de 2013
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Anual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	Departamento de Alumbrado Público
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b):	Ing. Edwin Recalde
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	erecalde@eeq.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	3964700 EXT. 4316