

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:

Áreas Administrativas de lunes a viernes, de 07:30 a 15:30 ininterrumpidamente

Agencias de Atención al Cliente y Recaudación:

Calderón, Conocoto, El Quinche, Machachi, Nanegalito, Pedro Vicente Maldonado, Puellaró, Quijos, San Antonio, Sangolqui y Tumbaco	De lunes a viernes de 07:30 a 14:00 ininterrumpidamente
Balcón de Servicios Valle de los Chillos	De lunes a viernes 08:00 a 16:30 ininterrumpidamente
El Inca, Aeropuerto (antiguo), Las Casas, Mariana de Jesús, El Centro, Chiriyacu y Agencia Sur	De lunes a viernes 07:30 a 17:00 y los sábados a excepción de la agencia Las Casa. de 08:00 a 13:00
El Condado	De lunes a viernes 10:00 a 18:00 y los sábados de 10:00 a 14:00 ininterrumpidamente

NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA OBTENER INFORMACIÓN: Call center al 136 o 2524467, 3964700

SERVICIOS QUE ESTÁN DISPONIBLES EN LA PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL: www.eeq.com.ec

No.	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	Consulta de la última factura	Mostrar información correspondiente a: número de comprobante, valor de la factura, fecha de vencimiento, fecha de facturación, tarifa y estado de la factura
2	Reclamo de facturación en línea o personalizado	Resolver y atender los reclamos presentados por el cliente
3	Consulta del estado del reclamo	Mostrar información sobre el estado del reclamo ingresado a través de la página WEB
4	Envío lectura	Procesar la lectura proporcionada por el cliente
5	Denuncias	Procesar las denuncias presentadas por los clientes, referentes al hurto de energía eléctrica
6	Consulta de Centros y Agencias de Recaudación	Mostrar información correspondiente a la ubicación y horarios de atención de las agencias de Atención al Cliente y Centros de Recaudación
7	Beneficio de la ley del anciano	Proporcionar el descuento o rebaja para personas de la tercera edad
8	Beneficio de la Ley Orgánica de discapacidades	Aplicar el descuento o rebaja para personas con discapacidad
9	Solicitud nuevo servicio	Instalar un nuevo servicio eléctrico, en atención a lo solicitado por el cliente
10	Atención de reclamos por daños en los artefactos y/o equipos eléctricos	Resolver los reclamos presentados por el daño de los artefactos y/o equipos eléctricos, por causales imputables a la empresa
11	Pago de los consumos de energía eléctrica a través de débito bancario	Realizar el debito bancario de la cuenta proporcionada por el cliente para el pago del servicio eléctrico

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

12	Transferencias de valores	Realizar transferencias correspondientes a deudas o valores a favor del cliente, de un suministro a otro.
13	Reparación del Alumbrado Público	Reparaciones de Alumbrado Público en instalaciones existentes, en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito
14	Reparación de redes de medio y bajo voltaje	Reparaciones de redes por falta del servicio eléctrico en el sector o en el domicilio, que es originada por fallas en el sistema de redes de distribución de bajo y medio voltaje dependiendo de las causas que las producen
15	Reubicación de redes	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
16	Proyectos Eléctricos	<p>La Empresa Eléctrica Quito, a través de la Gerencia de Distribución ejecuta y autoriza proyectos de redes eléctricas tendientes a mejorar las condiciones de vida de la población con la construcción de redes de distribución para la dotación de energía eléctrica como un insumo para incentivar las actividades productivas, contribuir a crear condiciones propicias para mejorar los sistemas de educación, salud y bienestar, que contribuyan al desarrollo personal, comunitario y desarrollo integral de las comunidades.</p> <p>La ampliación y readecuación del sistema de distribución, mediante la incorporación de nuevos Proyectos Eléctricos, se planifica de forma que su construcción minimice los cambios en las redes existentes, tomando como base principios técnicos y económicos que aseguran un servicio adecuado y continuo tanto para la demanda eléctrica presente como la proyectada, con un mínimo costo de operación</p>
17	Registro de Ingenieros	El ingeniero eléctrico, el ingeniero electrónico o la empresa especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que soliciten aprobación o fiscalización en la EEQ, debe registrarse en el Departamento Estudios de Distribución de la Dirección de Distribución Zona Centro
18	Micro Proyectos Eléctricos	La ampliación del sistema de distribución, mediante la incorporación de nuevos Microproyectos Eléctricos (usuarios puntuales), se planifica de forma que su construcción optimice los cambios en las redes existentes, tomando como base principios técnicos y económicos que aseguran un servicio adecuado y continuo tanto para la demanda eléctrica presente como la proyectada, con un mínimo costo de operación

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

19	Fiscalización de Obras	Es un servicio para normar las actividades que tenga que ver con la Construcción de Redes Eléctricas de Distribución para obras financiadas por el gobierno o por personas particulares, con personal comprometido y capacitado
CONSULTA ÚLTIMA FACTURA		
BREVE DETALLE:	Permite al usuario conocer el número de comprobante, valor de la factura, fecha de vencimiento, fecha de facturación, tarifa y estado de la factura	
Consulta de la última factura SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec	
REQUISITOS:	Tener el número de suministro	
COSTO:	Sin costo	
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB	
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes	
FORMULARIOS:	http://www.eeq.com.ec/clientes/facturas/loginTodos.php?mn=2	
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB, servicios, consulta de factura y digitar el número de suministro.	
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Inmediato	
RECLAMO DE FACTURACIÓN EN LÍNEA O PERSONALIZADO		
BREVE DETALLE:	El cliente puede realizar reclamos relacionados con el servicio de energía eléctrica, que presta la Empresa	
Reclamo de facturación en línea o personalizado SE ACCEDE POR:	<p>Reclamo de facturación en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec</p> <p>Reclamo de facturación personalizado: Las solicitudes se receptan de forma personal o a través del formulario destinado para este requerimiento, en cualquiera de nuestra Agencias de Atención al Cliente</p>	
REQUISITOS:	Tener el número de suministro	
COSTO:	Sin costo	
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB o en las Agencias de Atención al Cliente	
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes	
FORMULARIOS:	<p>Link para registrar el reclamo en línea: http://www.eeq.com.ec/clientes/recFacturas/IniciaRecfac.php?mn=2</p> <p>Formulario de registro de reclamo</p>	
PROCEDIMIENTO:	<p>Reclamo de facturación en línea: Ingresar a nuestra página WEB, servicios, centro de atención virtual, reclamo de facturación en línea y digitar el número de suministro.</p> <p>Reclamo de facturación personalizado: Acercándose a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente, presenta su reclamo ya sea verbal o escrito.</p>	
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro del reclamo inmediato	

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

CONSULTA DEL ESTADO DEL RECLAMO

BREVE DETALLE:	El cliente puede consultar el estado de atención del reclamo, ingresado a través de la página WEB
Consulta del estado del reclamo SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	http://www.eeq.com.ec/clientes/recFacturas/?mn=2
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB, servicios, centro de atención virtual, consulte el estado de su reclamo y digitar el número de suministro.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Inmediato

ENVÍO DE LECTURAS

BREVE DETALLE:	Procesar las lecturas reportadas por el cliente, esto es, verificar la correcta facturación del consumo eléctrico
Envío de lecturas SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	http://www.eeq.com.ec/clientes/lecturas/login.php?mn=2
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB, servicios, envío de lectura y digitar el número de suministro.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro inmediato

DENUNCIAS

BREVE DETALLE:	Mecanismo que permite al cliente contribuir con la detección de infracciones al servicio, relacionadas con el hurto de energía, a través de sus denuncias
Denuncias SE ACCEDE POR:	Página WEB
REQUISITOS:	Llenar el formulario
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Ing. Remigio Maldonado Departamento de Control de Pérdidas Comerciales
FORMULARIOS:	Registro de denuncias
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB, servicios, denuncias y digitar el número de suministro.

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

TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro del reclamo inmediato
CONSULTA DE CENTROS Y AGENCIAS DE RECAUDACIÓN	
BREVE DETALLE:	Facilitar al cliente el contacto con la empresa, proporcionando información de la ubicación y horarios de atención de las agencias de Atención al Cliente y Centros de Recaudación
Centros y Agencias de Recaudación SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec
REQUISITOS:	Sin requisitos
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Ec. Sandra López Departamento de Recaudación
FORMULARIOS:	Centros de Recaudación
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB, servicios, centros de recaudación y digitar el número de suministro.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Inmediato
BENEFICIO DE LA LEY DEL ANCIANO	
BREVE DETALLE:	Permite a los usuarios mayores de 65 años acceder al beneficio por la ley reformativa a la ley del anciano
Beneficio de la ley del anciano SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS:	1. Copia de cédula de beneficiario y cónyuge en caso de tenerlo 2. Servicio registrado a nombre del beneficiario
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Formulario para aplicación de los beneficios de la ley del anciano
PROCEDIMIENTO:	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.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro de la solicitud inmediato
BENEFICIO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA DISCAPACIDAD	
BREVE DETALLE:	Permite a los usuarios del servicio con discapacidad, que se encuentren registrados en el CONADIS, acceder al beneficio de la tarifa preferencial por discapacidad
Beneficio de la Ley Orgánica de la Discapacidad SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS:	1. Copia a color de cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad adjuntar copia de cédula del representante legal 2. Copia a color del carnet del CONADIS

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

REQUISITOS:

	3. Tener suscrito con la EEQ un contrato de suministro con consumo residencial
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio (personas naturales) Formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio (personas jurídicas)
PROCEDIMIENTO:	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.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro de la solicitud inmediato

SOLICITUD NUEVO SERVICIO

BREVE DETALLE:	El cliente puede realizar la solicitud para un nuevo servicio de energía eléctrica, sea este para residencia, comercio, industria, eventos, vallas publicitarias, etc.
Solicitud nuevo servicio SE ACCEDE POR:	La solicitud la puede realizar el dueño del predio, inquilino o una tercera persona con autorización
REQUISITOS:	Personas Naturales:
	Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero.
	Copia del 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 sueño del predio en el formulario establecido
	Personas jurídicas:
	Solicitud escrita del representante legal
	Copia del RUC
	Copia del nombramiento del representante legal
Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero del representante legal	
Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)	
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Ing. Alfonso Carrillo - Departamento Instalaciones
FORMULARIOS:	Autorización para realizar trámites en la EEQ
	Detalle de carga
	Listado de constructores de tableros armarios
	Autorización cobro de valores
	Para solicitar un servicio ocasional
PROCEDIMIENTO:	Cliente se acercará con los documentos a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro de la solicitud inmediato

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

ATENCIÓN DE RECLAMOS POR DAÑOS EN LOS ARTEFACTOS Y/O EQUIPOS ELÉCTRICOS

BREVE DETALLE:	El cliente puede realizar el reclamo por daños en los artefactos y/o equipos eléctricos, relacionados con los servicios que proporciona la empresa tanto en la distribución como en la comercialización del servicio de energía eléctrica
Daños en los artefactos y/o equipos eléctricos SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se receptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestra Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS:	Personas Naturales: Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica) Última factura de consumo de energía cancelada Adicionalmente en el caso de Personas Jurídicas: Copia del RUC Designación del cargo que ostenta
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos
PROCEDIMIENTO:	Llenar el formulario de Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro del reclamo inmediato

PAGO DE LOS CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE DÉBITO BANCARIO

BREVE DETALLE:	Los usuarios pueden solicitar el pago del servicio eléctrico a través de débito de su cuenta bancaria
Pago de los consumos de energía eléctrica a través de débito bancario SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se receptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestra Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS	Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica) Factura de consumo de energía cancelada Copia de un estado de cuenta o documento en el que se evidencie la titularidad y el número de cuenta bancaria del solicitante
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes

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

FORMULARIOS:	Autorización para debito bancario
PROCEDIMIENTO:	Llenar el formulario de Autorización de débito bancario, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro de la solicitud inmediato

TRANSFERENCIA DE VALORES

BREVE DETALLE:	Corresponde a las solicitudes que realizan los clientes, relacionadas con la transferencia de valores pendientes de pago o a favor, de un suministro a otro.
-----------------------	--

Transferencia de Valores SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se receptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestra Agencias de Atención al Cliente
--	---

REQUISITOS	Para el titular del servicio del suministro donde se va a transferir la deuda: Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)
	Para el titular del servicio del suministro donde se registran los valores a favor: Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)

COSTO:	Ninguno
---------------	---------

LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
-------------------------------	---

RESPONSABLE:	Lic. José Rodriguez - Departamento Control Clientes
---------------------	---

FORMULARIOS:	Autorización para transferencia de deuda Autorización para transferencia de valores a favor del cliente
---------------------	--

PROCEDIMIENTO:	Dependiendo el caso, llenar uno de los formularios antes señalados, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.
-----------------------	---

TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro de la solicitud inmediato
------------------------------------	------------------------------------

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
-----------------------	---

Reparación del Alumbrado Público Vial 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
---	--

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche puede **necesarias de la Empresa Eléctrica Quito**

Reparación del Alumbrado Público Vial SE ACCEDE POR:	<p>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</p> <p>4. De manera personal acercándose 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</p>
REQUISITOS:	<p>En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar los servicios de Alumbrado</p> <ol style="list-style-type: none"> 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:	<p>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 procedente en el que se determinarán los costos por esta actividad y el compromiso a cancelar.</p> <p>Trámites administrativos son gratuitos</p>
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
PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente llama a la línea exclusiva 136 y presenta su requerimiento y/o queja sobre las luminarias tanto apagadas en la noche como encendidas en el día. 2. Si su requerimiento lo realiza de manera personal en las oficinas del Departamento de Alumbrado Público o cualquier Centro de Atención al Cliente deberá presentar los requisitos antes mencionados. 3. El Oficinista de Alumbrado Público le entregará el número de reclamo para que el cliente y/o usuario realice el seguimiento a su pedido.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	<p>Área Urbana 24 horas</p> <p>Área Rural 48 horas</p>
REPARACIÓN DE REDES DE MEDIO Y BAJO VOLTAJE	
BREVE DETALLE:	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
Reparación de Redes de Medio y Bajo Voltaje SE ACCEDE POR:	<p>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 1 o 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)</p> <p>2. Página web de la Empresa Eléctrica Quito</p>

LOGOTIPO DE LA DEPENDENCIA	
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 1 o 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;	
Reparación de Redes de Medio y Bajo Voltaje	Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones Falta de energía; Fluctuaciones de voltaje; voltaje alto; voltaje bajo; Poste desplomado; Líneas rotas; SE ACCEDE POR:
	http://www.eeq.com.ec/clientes/reclamos/IniciaReclamo.php?mn=2
REQUISITOS:	El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos: 1. Número de Suministro, 2. Nombres Completos, 3. Número de Cédula y 4. Número de medidor, 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.
COSTO:	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)
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	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
RESPONSABLE:	Ing. Lauro Badillo, Ing. Martín Ríos
FORMULARIOS:	No aplica, el Cliente accede directamente a través de la página WEB
PROCEDIMIENTO:	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.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Tiempos no definidos y determinados de acuerdo a la magnitud de las reparaciones y causas de las desconexiones del servicio.
REUBICACIÓN DE REDES	
BREVE DETALLE:	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

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

Reubicación de Redes SE ACCEDE POR:	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 1 o 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
REQUISITOS:	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos: 1. Número de Suministro 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
COSTO:	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
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	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
RESPONSABLE:	Ing. Lauro Badillo, Ing. Martín Ríos
FORMULARIOS:	No Aplica, el cliente debe acercarse de manera personal 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
PROCEDIMIENTO:	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, 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.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por que no es posible cuantificarlo
PROYECTOS ELÉCTRICOS	
BREVE DETALLE:	Los clientes que requieran 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 lo requisitos establecidos por la EEQ

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

<p>Proyectos Eléctricos SE ACCEDE POR:</p>	<p>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</p>
<p>REQUISITOS:</p>	<p>Los proyectos elaborados por técnicos que laboran en la Empresa Eléctrica Quito o por ingenieros particulares contratados por el cliente, deben cumplir los siguientes requisitos: PROYECTOS EEQ - Copia a color de la cédula y papeleta de votación del propietario y solicitante - Formulario "Solicitud de Elaboración de Proyecto de Redes de Distribución" - Formulario "Listado de Usuarios", con nombres completos y cédulas de identidad. - Base Geográfica o plano digitalizado en AutoCAD - Para cargas mayores a 10 kW, Estudio de Carga. - Formulario "Croquis de Ubicación" legible y con referencias claras. - Planos Aprobados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o Carta de Aprobación de la autoridad local, sea Consejo Provincial, Teniente Político o Junta Parroquial</p>
<p>REQUISITOS:</p>	<p>PROYECTOS PARTICULARES - Solicitud "Factibilidad de servicio", para cargas mayores a 125 kVA, para un requerimiento puntual, conjunto habitacional, industrias o conjunto de industrias. - Autorización Cliente - Comprobante de Pago uno mil - Plano Eléctrico - Plano Civil - Memoria Técnica - Lista de Materiales - Permiso de paso - Hoja Datos Técnicos - Estudios Carga y Demanda - Documentos municipales: ICUS, IRM, LICENCIA DE CONSTRUCCION. NOTA: Para estos trámites, el Ing. Eléctrico debe estar registrado en la EEQ</p>
<p>COSTO:</p>	<p>Proyectos de Obras Empresa: Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación del Concejo Nacional de Electricidad CONELEC y del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables MEER. Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas por los clientes. Todo el trámite administrativo es gratuito</p>
<p>LUGAR DE PRESENTACIÓN:</p>	<p>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, segundo, tercer y quinto piso</p>
<p>RESPONSABLE:</p>	<p>Ing. Carlos Maldonado, Ing. Napoleón Noboa, Ing. Juan Pazmiño, Ing. Luis Villagómez, Ing. Gonzalo Bravo, Ing. Merci Jácome</p>

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

FORMULARIOS:	<p>Solicitud de Elaboración de Proyecto de Redes de Distribución</p> <p>Listado de Usuarios</p> <p>Croquis de Ubicación</p> <p>Factibilidad de Servicio</p>
PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 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 secretarías de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del proyecto.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	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 CONELEC, MEER y SENPLADES.
REGISTRO DE INGENIEROS	
BREVE DETALLE:	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
Registro de Ingenieros SE ACCEDE POR:	<p>El Usuario puede acceder al servicio de Registro de Ingenieros de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, segundo piso of. 204 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 2. Telefónicamente llamado al 2503-954 ext. 4209 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 3. Puede solicitar también a través del internet a: jlopez@eeq.com.ec
REQUISITOS:	<p>Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen:</p> <p>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 2do. piso of. 204. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarla por correo electrónico a jlopez@eeq.com.ec</p> <p>http://www.eeq.com.ec/proyectos/emprContratistas.php</p> <p>http://www.eeq.com.ec/proyectos/ingProyectistas.php</p>
COSTO:	Todo el trámite es gratuito

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

LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, segundo piso. Dirección electrónica: jlopez@eeq.com.ec
RESPONSABLE:	Sr. Jaime López
FORMULARIOS:	Formulario de Registro de Inge Formulario de Registro de Emp Renovación de Formulario de niero Particular resa Particular Registro de Ingeniero Particular Empresa Particular
PROCEDIMIENTO:	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 al Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y 4. Cuero Caicedo 2do. piso of. 20do la renovación, la documentación puede enviarla por correo electrónico a jlopez@eeq.com.ec 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarla por correo electrónico a jlopez@eeq.com.ec
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro inmediato

MICRO PROYECTOS ELÉCTRICOS

BREVE DETALLE:	Se receptan solicitudes de clientes puntuales (desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales y requerimientos operativos de áreas internas la EEQ). Se realizan inspecciones, diseños y s en base a normas y procedimientos establecidos. presupuesto Creación y registro de nuevos las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área. suministros para Una vez que los proyectos se despachan para su ejecución. han financiado se Recepción de solicitudes y s y mantenimiento de transformadores ejecución de prueba
Micro Proyecto Eléctricos SE ACCEDE POR:	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: 1. De manera personal ndose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, acercándose al Departamento de n de Redes, Microproyectos. 2. Mediante el uso de la plataforma de atención al cliente. Dirección: Av. 10 0-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, tercero y quinto de Agosto N3 piso
REQUISITOS:	El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos: 1. Copia a color de la cédula y papeleta de votación 2. ICUS (Coeficiente de uso de suelo) o permiso de construcción otorgado por el MDMQ 3. Pago del impuesto predial o registrador de la propiedad 4. Llenar hoja de solicitud No. DD.DID.722.FRO.03 5. Croquis de ubicación 6. Para servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico calificado en la EEQ

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

COSTO:	Trámites y diseños gratuitos Solicitudes de construcción de redes, mantenimiento y pruebas de transformadores y equipos según su análisis
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Dirección Zona Sur, Departamentos de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, tercero y quinto piso
RESPONSABLE:	Ing. Gonzalo Bravo, Ing. Ricardo Padilla, Ing. Christian Alomoto, Ing. Lenin Quisaguano
FORMULARIOS:	Solicitud de Microproyectos
PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 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.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	60 días en promedio, tiempos sujetos a la disponibilidad de los recursos.

FISCALIZACIÓN DE OBRAS

BREVE DETALLE:	<p>Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediante procesos de Contratación Pública, la EEQ adjudica la Construcción de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del año en curso, y financiados por el gobierno o recursos propios, los mismos que deben ser revisados y liquidados en los aspectos técnicos y económicos.</p> <p>Fiscalización de Obras construidas con Compañías ó Ingenieros Constructores y Financiadas por Clientes. La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza la supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicio de clientes puntuales, Lotizaciones, Urbanizaciones o Cooperativas que se financian con recursos propios, en los cuales los lineamientos de la Fiscalización son importantes para la culminación de dichos proyectos.</p> <p>Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estancamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos.</p> <p>Para casos de clientes puntuales y con requerimientos de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en este Departamento la propuesta del Constructor, no se necesita de aprobación, y con la primera visita al sitio se define los lineamientos definitivos que se llevaran a cabo para esta construcción</p>
Fiscalización de obras SE ACCEDE POR:	<p>El Contratista y/o Constructor, podrá acceder a los servicios de Fiscalización de Redes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web de la Empresa Eléctrica Quito (www.eeq.com.ec), ó, 2. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primero y quinto piso; acorde a la ubicación del Proyecto (Zona Norte, Centro y Sur).

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

REQUISITOS:	<p><u>Fiscalización de Obras construidas con Contratistas y Financiadas por el Estado.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso Incop adjudicado y contrato respectivo debidamente suscrito, para la construcción de proyectos contempladas en un Plan de Obras anual. - El Ingeniero Contratista debe cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras Empresa. <p><u>Fiscalización de Obras construidas con Compañías ó Ingenieros Constructores y Financiadas por Clientes.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer aprobar proyecto en el Departamento de Diseño. - Con el auspicio de un Ingeniero Eléctrico, solicitar la Fiscalización del proyecto particular. - El Ingeniero Constructor debe cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras Particulares. <p><u>Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estancamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Con el auspicio de un Ingeniero Eléctrico, presentar carpeta del proyecto, en Fiscalización de Redes para la revisión y construcción del mismo, que estén dentro de las condiciones de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico. - Cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras por Estancamiento Directo.
COSTO:	Todos los trámites son gratuitos
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Dirección Zona Sur, Departamento de Fiscalización de Redes, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primero y quinto piso.
RESPONSABLE:	Ing. Esmeralda Tipán Ch., Ing. Patricio Novillo, Ing. Christian Muñoz, Ing. Augusto Curillo
FORMULARIOS:	http://www.eeq.com.ec/proyectos/proyParticulares.php https://sdi.eeq.com.ec/liquidacion/login.php
PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente, contratista y/o constructor al acercarse a la EEQ, deberá presentar los requisitos, en las zonas correspondientes según la ubicación del proyecto. 2. El Fiscalizador de la zona revisará los requisitos y coordinará directamente con el cliente, contratista y/o constructor durante todo el proceso de la fiscalización de obras.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	<p>Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización.</p> <p>Proyectos de redes de Distribución con intervención mayor a 150 metros ó 150 kVA: 45 días hasta la energización.</p>
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31 DE DICIEMBRE DE 2013
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	GERENCIAS DE COMERCIALIZACIÓN - DISTRIBUCIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA	ING. GUSTAVO CARRERA - ING. MANUEL OTORONGO
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	gcarrera@eeq.com.ec , motorongo@eeq.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	2553010 ext. 3902, 4501