

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la atención 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 horario)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de Inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado o 24/7	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	Formación de validación sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Pedido realizado por cualquier ciudadano/a para conocer el manejo de los recursos que hacen las instituciones del Estado.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en físico o a través de correo electrónico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de conexión se entregue antes de los 15 días dispuestos en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retomar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública; ó 2. Llenar la información si el servicio está disponible en internet (en línea). 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 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	Si	<a href="#">Formulario para recibir Solicitud de Acceso a la Información Pública</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	0	0	"Información no disponible" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá estarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNAR
2	Imprima su factura	Mostrar la opción para imprimir un duplicado de la o las facturas de cada uno de los CUEN ó Cuenta Contrato eléctricos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.	Consulta personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Consulta en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> ; 8443	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato	1) Consulta de su(s) CUEN ó Cuenta Contrato(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / impresión de facturas 2) Consulta de facturación personalizada: Acercándose a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente, realice su consulta ya sea verbal o escrita.	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	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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web y oficinas a nivel urbano y rural	Si	<a href="#">Atención virtual / Imprima su factura</a>	283418	345710	"Información no disponible" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá estarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNAR	
3	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: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> ; 8443	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato	1) Consulta de su(s) CUEN ó Cuenta Contrato(s) en línea: Ingresar a nuestro Portal web: Atención virtual / consulta el valor facturado 2) Ingresar a nuestro Portal web / Atención virtual Consultas / Valor facturado / Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para su consulta / Descargar factura	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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">Valor Facturado</a>	104858	118675	"Información no disponible" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá estarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNAR	
4	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	<a href="http://www.ecuadocambia.com">www.ecuadocambia.com</a> <a href="http://www.eqa.com.ec">www.eqa.com.ec</a>	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: <a href="http://www.ecuadocambia.com">www.ecuadocambia.com</a>	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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">Formulario para registrar trámite en PEC</a>	<a href="http://www.ecuadocambia.com">www.ecuadocambia.com</a> <a href="http://www.eqa.com.ec">www.eqa.com.ec</a>	1535	1786	"Información no disponible" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá estarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNAR
5	Solicitud / Nuevo servicio	Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> ; 8443	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: 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Certificación de votación actualizado (en los casos que aplica). 3) 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: 1) 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 Juzgado de Inquilinato y/o autorización del propietario del inmueble mediante el Formulario para autorización de trámites en la EEC.	En nuestras Agencias de Atención al 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 nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / 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 24 horas	Gratuito	Solicitud personalizada: máximo de 1 a 5 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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	<a href="#">Formulario de autorización para recibir trámites en EEC</a> <a href="#">Formulario de autorización para recibir trámites en EEC</a> <a href="#">Formulario de autorización para recibir trámites en EEC</a>	<a href="#">Nuevo Servicio</a>	24077	28159	"Información no disponible" El portal Web institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá estarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNAR

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 dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (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 dependencias 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 (en línea)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/Ciudadanos que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
6	Solicitud de Actualización de datos de su factura	Puede solicitar se actualicen los datos de su factura	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443	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. Dnc. 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. Copia del RUC. Copia del Nomenclamiento de representante legal.	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se actualizan datos, se imprime el nuevo contrato de suministro de energía(06s), 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 / Ingrese su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccione un suministro para realizar su actualización y llenar formulario, subir (adjuntar)en un solo archivo los requisitos indicados.	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 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de actualización de datos de su factura	<a href="#">Actualización de datos de su factura</a>	10852	2119	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá enlazarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNRR
7	Solicitud de Revisión técnica del servicio	Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquiera de los medidores que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443	Tener el número de CUEN ó Cuen Contrato	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con la carta de luz 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 / Revisión técnica de su servicio. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratis	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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para servicios de solicitud de revisión técnica del servicio	<a href="#">Revisión Técnica de su servicio</a>	9992	12388	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá enlazarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNRR
8	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 suministros eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443	Tener el número de CUEN ó 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 un Cuen ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Detalle de carga	<a href="#">Reubicación del medidor o acometida</a>	7936	9298	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá enlazarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNRR
9	Solicitud de Artefactos y/o equipos dañados	Puede solicitar a la EEQ que le reconozca los artefactos y/o equipos que hayan podido resultar dañados por causas relacionadas con los servicios que proporciona la Empresa	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443	Personas Naturales: 1) Presentación cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Presentación del certificado de votación actualizado 3) Factura de consumo de energía. Adicionalmente, en el caso de <b>Personas Jurídicas</b> : 4) Copia del RUC 5) Designación del cargo que ostenta	En nuestras Agencias de Atención: 1) El cliente se acercará con los documentos. 2) Llena el formulario de Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos. 3) Adjunta los requisitos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra Portal web / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Artefactos y/o equipos dañados. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato. Ingrese los artefactos	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 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	Formulario de artefactos y/o equipos dañados	<a href="#">Artefactos Equipos Dañados</a>	824	950	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá enlazarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNRR
10	Solicitud desconexión del servicio.	Puede solicitar a la EEQ la desconexión del servicio.	Solicitud personalizada: Agencias de Atención al Cliente. Solicitud en línea: Portal web: <a href="http://www.eeq.com.ec">www.eeq.com.ec</a> : 8443	Condición: Servicio en uso y factura cancelada Atención es titular del servicio: 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. 2) Certificado de votación actualizado. 3) La copia del predio y/o escritura del servicio. Adicionalmente: 3) La copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble en donde se va desconectar el servicio. A través del Portal Web: 1) Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato 2) Ingresar una y factura cancelada	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 / Ingrese su solicitud / Otras solicitudes/ Desconexión del servicio. Seleccione un CUEN ó Cuenta Contrato para realizar su solicitud y llenar formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas) De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural) Call Center o Portal web 24 horas	Gratis	Solicitud personalizada:máximo de 1 a 5 minutos. 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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitud desconexión del servicio	<a href="#">Desconexión del servicio</a>	918	2898	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá enlazarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MERNRR

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describe 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: Detalle de los por ventanilla, oficina, brigada, Portal web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanos que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
11	Reclamos / Valor de la Factura	Puede realizar un reclamo por los valores facturados para cualquiera de los sumistrados eléctricos que están a su nombre o que tenga vinculados a su usuario.	Reclamo personalizado: Agencias de Atención al Cliente.  Portal web: www.eeq.com.ec: 8443	Tener el número de CUEN ó Cuenta Contrato. Documentos que respalden su reclamo	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos que respalden 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 formulario	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)  Call Center o Portal web 24 horas	Gratis	Reclamo personalizado, máximo de 1 a 5 minutos.  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	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Portal web, oficinas a nivel urbano y rural, Call Center	Sí	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios de reclamo por valor facturados, se lo registra directamente en el sistema	<a href="#">Revisión de los valores facturados</a>	11080	1552	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá ensayarse con el Portal Web Institucional para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MERNNR
12	Beneficio de la ley del anciano	Proporcionar el descuento o rebaja para personas de la tercera edad	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	1. Cédula de beneficiario y cónyuge en caso de tenerlo 2. Servicio con tarifa residencial registrado a nombre del beneficiario	Llenar el formulario para aplicación de los beneficios de la ley del anciano, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada, máximo de 1 a 5 minutos.	adultos mayores de 65 años de edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	Sí	<a href="#">Formulario para acceder al beneficio de la ley del anciano</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	4480	5524	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá ensayarse con el Portal Web Institucional para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MERNNR
13	Beneficio de la Ley Orgánica de discapacidad	Aplicar el descuento o rebaja para personas con discapacidad	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	1. Cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad presentar cédula del representante legal 2. Copia a color del carnet del MIES, Ministerio de Salud, COMADIS 3. Tener suscrito con la EEQ un contrato de suministro con consumo residencial	Llenar el formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada, máximo de 1 a 5 minutos.	Personas con discapacidad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	Sí	<a href="#">Formulario para acceder al beneficio por discapacidad (opción natural)</a>  <a href="#">Formulario para acceder al beneficio por discapacidad (opción jurídica)</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	1998	1706	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá ensayarse con el Portal Web Institucional para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MERNNR
14	Transferencias de valores	Realizar transferencias correspondientes a deudas o valores a favor del cliente, de un Cuenta Contrato a otro Cuenta Contrato.	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente	Para el titular del servicio del suministro donde se va a transferir la deuda: 1) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 2) Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)  Para el titular del servicio del CUEN ó Cuenta Contrato donde se registran los valores a favor: 3) Cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero 4) Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)	Dependiendo al caso, llenar uno de los formularios antes señalados, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00 Sábados de 08:00 a 13:00 (urbanas)  De lunes a viernes, de 7:30 a 14:30 (rural)	Gratis	Solicitud personalizada, máximo de 1 a 5 minutos.	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente urbanas y rurales	<a href="#">Link de Agencias de Atención al Cliente</a>	Oficinas a nivel urbano y rural	Sí	<a href="#">Formulario de autorización de transferencia de valores</a>	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	2620	3082	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá ensayarse con el Portal Web Institucional para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MERNNR
15	Reparación de Alumbrado Público Vial	Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen los siguientes casos: Luminarias encendidas en el día o Luminarias apagadas en la noche.	El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche puede acceder a los servicios de reparación a través de:  1. Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 2 ó 6; en el cual un agente del Call Center atenderá los pedidos y los transferirá al área de Alumbrado Público para su atención. 2. Línea telefónica directa 2233887 - teléfono de la Empresa 3964-700 extensión 5412 ó 5412 de Alumbrado Público en Centro de Operaciones El Dorado. 3. Página web de la Empresa Eléctrica Quito.	En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar la reparación de Alumbrado Público, deberá proporcionar los siguientes datos: 1. Dirección precisa. 2. Un lugar de referencia. 3. Teléfono de contacto del cliente o persona que registra el reclamo. 4. Croquis de ubicación. 5. Número de CUEN ó Código Único Eléctrico Nacional.	Los reclamos presentados por cualquier medio, se dirigen a los oficinistas de Alumbrado Público en el Dorado, y ellos a su vez asignan a los diferentes grupos de trabajo dependientes de las zonas de atención de EEQ en el área de servicio Urbana y Rural.	De lunes a viernes, de 7:30 a 17:00  Llamar al Call Center 136 24 horas.	SERVICIO SIN COSTO: Reparaciones de alumbrado vial y nuevos servicios de alumbrado público vial no pueden generarse servicios domiciliarios.  SERVICIO CON COSTO: Cabo al CUEN (Código Único Eléctrico Nacional) ó Cuenta Contrato Interior (Comptos habilitaciones, residenciales, usuarios veredes, espacios cerrados).  Número 3.2 Regulación ANCEL 005/14. Excepciones: la iluminación de zonas comunes de viviendas inmobiliarias dedicadas como propiedad horizontal, la iluminación ornamentale y estrovarada.	Área Urbana 24 horas Área Rural 72 horas	Ciudadanía en general	1. Oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N°30, 345 y Cuero Caicedo, edificio Alvarez 2. Oficina de Alumbrado Público, ubicada en el Centro de Operaciones El Dorado	<a href="#">Chat de atención en línea</a>	Página web, oficinas a nivel urbano, Call Center	Sí	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar reparaciones, el ciudadano, puede realizar sus pedidos por los diferentes canales de atención	<a href="#">Solicitud de reparación de alumbrado público vial</a>	4217	28283	"Información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá ensayarse con el Portal Web Institucional para todos los Distribuidores del país, cuya ejecución está a cargo del MERNNR



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: Detalle de los puntos de atención: 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 acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
21	Fiscalización de Obras	Fiscalización de Obras controladas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediante procesos de Contratación Pública, la EEQ ejecuta 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 e fiscalizados en los aspectos técnicos y económicos. Fiscalización de Obras controladas con Campañas o Ingresos Constructores y Financiadas por Clientes. La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicios de líneas puntuales, Colaboraciones, Urbanizaciones o Cooperativas que se financian con recursos propios, en los cuales los Ingresos que se financian con recursos propios para la culminación de dichos proyectos. Fiscalización de la Construcción de Proyecto por estancamiento directo con instalaciones transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. Para casos de clientes puntuales y con requerimiento de 75 kVA en monofase y 125 kVA en trifase, 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 levantamientos definitivos que se levantar a cabo para esta construcción.	El Contratista y/o Constructor, podrá acceder a los servicios de Fiscalización de Obras: • Portal web de la Empresa Eléctrica Quito (www.eeq.com.ec), o • Oficiario personal asistente a las oficinas de la Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que se encuentran ubicadas en la Av. 30 de Agosto N30-145 y Casco Urbano, edificio: Álvaro Cárdenas, primero y quinto piso, acorde a la ubicación del Proyecto (Zona Norte, Centro y Sur).	Fiscalización de Obras construidas con Contratistas y Financiadas por el Estado. • Solicitud de proyecto, "Formulario" (DE-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) • Cédula Única de Verificación (Hoja simplificada de datos del ciudadano) • Factibilidad de servicio de ser el caso (>315 kVA) • Autorización Cliente. • Permiso de pago. • Estudios Carta y Demanda. • Aprobación Municipal. • Carpeta con el proyecto diseñado.	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.	De lunes a viernes, de 7:30 a 15:30 Oficinas edificio Álvaro Cárdenas.	Todos los trámites son gratuitos.	Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización. Proyectos de redes de Distribución con intervención mayor a 150 metros o 150 kVA: 45 días hasta la energización.	Ciudadanía en general	Dirección Zona Sur, Departamento de Fiscalización de Redes, ubicadas en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Casco Urbano, edificio Álvaro Cárdenas, quinto y sexto piso.	Oficinas Edificio Álvaro Cárdenas.	Portal web, oficinas a nivel urbano, Call Center	Si	"NO APLICA" La Empresa Eléctrica Quito no utiliza formularios para solicitar fiscalizaciones, el contratista y/o constructor, puede realizar sus pedidos de manera personal	"NO APLICA" SERVICIO NO DISPONIBLE A TRAVÉS DE INTERNET	52	320	"información no disponible" El portal Web Institucional está funcionando de manera transitoria, ya que próximamente deberá entabarse con el Portal Web Nacional, el cual será único y homologado para todas las Distribuidoras del país, cuya ejecución está a cargo del MIRENPE.
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:										31/07/2019								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN - GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. ESMERALDA TIPÁN - ING. NIVÁN SALAZAR								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										tipan@eeq.com.ec, isalazar@eeq.com.ec								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 396-4700 EXTENSIÓN 3902 - 4402								