ANEXO 1 DE LA LISTA DE TRÁMITES Y OTROS PROCESOS ADMINISTRATIVOS A PRESTAR POR INTERMEDIARIOS Y/ O PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIOS PÚBLICOS

Lo que necesitan saber el(los) que tramitan del contenido de la presente guía para los usuarios y clientes que requieren información y cumplir con obligaciones.

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Ej: describir el detalle del proceso que debe seguir la el(el ciudadano/ para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Ej: Detallar l(los) 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 promedio de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuario del servicio (Ej: Ciudadanos, Empresas, Ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, Entidad Pública, Entidad Privada)	Eficiencia y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección/ubicación de la oficina y ciudad donde se ofrece el servicio (Ej: Ciudad, Dirección y Código de Área del Ministerio y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, redes sociales, teléfono convencional, celular)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (trimestre)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Para referencias a las solicitudes emitidas por los clientes para acceder a información pública.	1. Entregar la solicitudde acceso a la información pública en Mesa de Ayuda. 2. Esperar periodoma de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días disponeos en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días. son prórroga). 3. Retiro la remuneración con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (correo en línea o retiro en oficina).	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 2. Realizar la entrega de la solicitud de la solicitud en la recepción de la agencia más cercana de CNEL EP.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Para el área que genere, produce o posee la información. 3. Una vez que se recibe la información, se la remite a la Unidad de Comunicación o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la remuneración con la respuesta a la solicitud.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.cnelep.web.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Enlace formato Información Pública	No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para la solicitud de servicios mediante internet	0	0	No aplica. Recién arrancamos con la nueva modalidad de atención del SERV
2	Solicitud de nuevo Servicio	Son instalaciones legales, con medición que satisfacen requerimientos eléctricos de nuevos clientes, de todos los consumidores, dando el paso de nuevos potencial al consumo.	1. Ciudadanía/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los sistemas existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y sus planteo alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta si el lugar donde se requiere el servicio con la Finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se cuente con red, se direcciona inmediato al área técnica y genera requerimiento al ciudadano/cliente. En caso de existir red, el Agente de Servicio indica al ciudadano/cliente los requisitos para la instalación del servicio. 4. Ciudadano/Cliente entrega los requisitos para la instalación del servicio. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respuesta al valor del depósito de garantía y genera orden de trabajo para el área técnica. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 8. Agente de Servicio imprime contrato, solicita al cliente la firma del mismo (entrega copia y conservar original) y entrega adhesivo del formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del pedido. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-DNS.CORP-02.005 "Notificación de Instalación"	**Personas Naturales:** • Presentación de la cédula de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la propiedad (copa vigencia no de hasta 6 meses), o certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales avaladas por el GAD) o; ver personas, o, ETAPA (Certificado de Posición Geográfica) o Declaración Juramentada en calidad de Posesión del bien inmueble (En este caso si ésta Jurídica de cada Unidad de Negocio deberá validar con la Secretaría de documentos irregulares de que no es un sector de asentamientos irregular o protegido). Ficha de los documentos detallados en el numeral 2 si calificaría presentaré cualquier otro documento habilitante, si misma que sea remitida por correo o el cliente a la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la satisfacción inmediata por escrito del Gerente Jurídico o su delegado, quien a su vez deberá el documento al área requirente para la continuación de la contratación del servicio. Nota: en caso de los solicitados: copa demanda una superficie ≥ 2Ha (10.000 m2) o más de los documentos detallados en el numeral 1 y 2, deberá presentar el informe técnico del perpetro aprobado. 1.1 requisito no puede acaba o realizar el trámite, presentar Poder especial o general notariado en el cual asume su obligación. **Personas Jurídicas:** • Presentación de la cédula de ciudadanía original del Representante Legal. • Presentar Registro de la Propiedad (copa vigencia no de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado, si tiempo y cuando supere el cultivo básico enfloado, del lugar donde se requiere el servicio. • Presentar RUC de la empresa en el caso de que no conste en el Portal de Datos Legales. • Si la persona que se conoce a cuestión el contrato de suministro es un representante de la máxima autoridad, adicional a los requisitos solicitados en los puntos anteriores deberá presentar Poder especial o general notariado en el cual asume la delegación para realizar el trámite. **Para los siguientes casos:** **Para los predios dentro de urbanizaciones o edificios:** Aplica para propiedad horizontal y viviendas: ventanillas de manera particular, con perpetro eléctricos aprobados por CNEL EP. • Presentar Reglamento Interno. • Presentar Inspección Final o Certificado/permiso de habitabilidad otorgado por el municipio o copia certificada ante el Notario Público del área de entrega - recepción entre el promotor inmobiliario y/o comprador, siempre y cuando el promotor cuente con el informe técnico del perpetro aprobado. **Para los predios fuera de la zona urbana o como perfiltrias urbanos marginales:** a) Carta de Compra: 1. Presentar documento emitido por entidad oficial (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca MAGAP, Municipio o Junta Parroquial que certifique y delimite la pertenencia del área que le corresponde a la misma. 2. Presentar certificado o declaración de posesión del predio ante la cual solicitante emitido por el representante de la misma o su respectiva directiva, inscrita en el MAGAP mediante resolución de aprobación de la directiva. b) Otras perfiltrias urbanos marginales: 1. Presentar solicitud de inspección o resolución de adjudicación emitida por el GAD (Municipio o Juntas Parroquiales avaladas por el GAD) al cual pertenece.	1. Ciudadanía/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los sistemas existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y sus planteo alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta si el lugar donde se requiere el servicio con la Finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se cuente con red, se direcciona inmediato al área técnica y genera requerimiento al ciudadano/cliente. En caso de existir red, el Agente de Servicio indica al ciudadano/cliente los requisitos para la instalación del servicio. 4. Ciudadano/Cliente entrega los requisitos para la instalación del servicio. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respuesta al valor del depósito de garantía y genera orden de trabajo para el área técnica. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 8. Agente de Servicio imprime contrato, solicita al cliente la firma del mismo (entrega copia y conservar original) y entrega adhesivo del formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del pedido. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-DNS.CORP-02.005 "Notificación de Instalación"	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Nuevos clientes	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	Ejemplo: Cañar/Azogues	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para la solicitud de servicios	98.000	98.000	76,00
3	Servicios Prepago	Son instalaciones legales, con medición que satisfacen requerimientos eléctricos de nuevos clientes, de todos los consumidores, dando el sabor de la serie de energía y realiza por anticipado, acámbrese para el efecto un equipo de medición especial.	1. Ciudadanía/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los sistemas existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y sus planteo alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta si el lugar donde se requiere el servicio con la Finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se cuente con red, se direcciona inmediato al área técnica y genera requerimiento al ciudadano/cliente. En caso de existir red, el Agente de Servicio indica al ciudadano/cliente los requisitos para la instalación del servicio. 4. Ciudadano/Cliente entrega los requisitos para la instalación del servicio. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respuesta al valor del depósito de garantía y genera orden de trabajo para el área técnica. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 8. Agente de Servicio imprime contrato, solicita al cliente la firma del mismo (entrega copia y conservar original) y entrega adhesivo del formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del pedido. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-DNS.CORP-02.005 "Notificación de Instalación"	1. Ciudadanía/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los sistemas existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y sus planteo alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta si el lugar donde se requiere el servicio con la Finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se cuente con red, se direcciona inmediato al área técnica y genera requerimiento al ciudadano/cliente. En caso de existir red, el Agente de Servicio indica al ciudadano/cliente los requisitos para la instalación del servicio. 4. Ciudadano/Cliente entrega los requisitos para la instalación del servicio. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respuesta al valor del depósito de garantía y genera orden de trabajo para el área técnica. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 8. Agente de Servicio imprime contrato, solicita al cliente la firma del mismo (entrega copia y conservar original) y entrega adhesivo del formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del pedido. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-DNS.CORP-02.005 "Notificación de Instalación"	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Clientes nuevos o existentes.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	N/A	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para la solicitud de servicios prepago.	152	152	76,00
4	Atención a Solicitudes de Reubicación o Cambio de medidor	Son clientes solicitan este servicio por diferentes motivos como daño, hurto, obsolescencia, sentido por inconvenientes de lectura, errónea o falsa evaluación del equipo de medición que funciona en su predio.	1. El cliente solicita al Agente de Servicio la evaluación o cambio de medidor (presenta sugerir el tipo de solicitud, la documentación que se detalla a continuación: Reubicación o Cambio de medidores por: Daño/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW. 2. Agente de Servicio recibe: • Presentar el propietario debidamente apoderado por el área responsable. 3. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas vencidas, notifica al cliente que debe acercarse la localidad de la deuda, siempre y cuando al valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. 3.1 el cliente cumple con los requisitos establecidos en el numeral 3 y 3.1 el cliente cumple con el sistema de solicitud generada y entrega formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el cliente coloque en la parte frontal del predio, de existir actualización de depósito de garantía, se informa que este valor será cancelado en la planilla de consumo. 4. El cliente asesora varias opciones de pago al Agente de Servicio informa al cliente que debe tener las instalaciones internas adecuadas y debidamente identificadas para el cambio solicitado, caso contrario no se apertura en el sistema la solicitud. 5. El Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial, informa al cliente el número de solicitud generada y entrega formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido para que el cliente coloque en la parte frontal del predio, de existir actualización de depósito de garantía, se informa que este valor será cancelado en la planilla de consumo. 6. Personal de Inspecciones realiza la respectiva programa dentro de la carga, tomas (actuales del medidor, dirección donde está pertenecido el servicio, caso que la orden demda a la energía.	**Reubicación o Cambio de medidores por: Daño/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW.** • Presentar Cédula de identidad o RUC. **Cambio por incremento de carga superior a 10 kW** • Presentar Cédula de identidad o RUC. • Presentar el propietario debidamente apoderado por el área responsable.	1. El cliente solicita al Agente de Servicio la evaluación o cambio de medidor (presenta sugerir el tipo de solicitud, la documentación que se detalla a continuación: Reubicación o Cambio de medidores por: Daño/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW 2. Agente de Servicio recibe: • Presentar el propietario debidamente apoderado por el área responsable. 3. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas vencidas, notifica al cliente que debe acercarse la localidad de la deuda, siempre y cuando al valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. 3.1 el cliente cumple con los requisitos establecidos en el numeral 3 y 3.1 el cliente cumple con el sistema de solicitud generada y entrega formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el cliente coloque en la parte frontal del predio, de existir actualización de depósito de garantía, se informa que este valor será cancelado en la planilla de consumo. 4. El cliente asesora varias opciones de pago al Agente de Servicio informa al cliente que debe tener las instalaciones internas adecuadas y debidamente identificadas para el cambio solicitado, caso contrario no se apertura en el sistema la solicitud. 5. El Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial, informa al cliente el número de solicitud generada y entrega formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido para que el cliente coloque en la parte frontal del predio, de existir actualización de depósito de garantía, se informa que este valor será cancelado en la planilla de consumo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Clientes Final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	sede.cnelep.web.ec/solicitudes-servicios/	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para la solicitud de servicios y/o cambio de medidor.	129.517	129.517	76,00
5	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	El cliente solicita la suspensión definitiva del servicio y retirado los equipos de medición.	1. El cliente solicita la suspensión definitiva del servicio eléctrico es requerida por un cliente, solicita al Agente de Servicio y presenta la documentación que se detalla a continuación: • Cédula de identidad o RUC. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-DNS.CORP-02.005. 2. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas vencidas, notifica al cliente que debe acercarse la localidad de la deuda, siempre y cuando al valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. 3. el cliente cumple con los requisitos establecidos en el numeral 3 y 3.1 el cliente cumple con el sistema de solicitud generada y entrega formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el cliente coloque en la parte frontal del predio, de existir actualización de depósito de garantía, se informa que este valor será cancelado en la planilla de consumo.	1. La suspensión definitiva del servicio eléctrico es requerida por un cliente, le debe solicitar al Agente de Servicio y presentar la documentación que se detalla a continuación: • Cédula de identidad o RUC. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-DNS.CORP-02.005.	1. La suspensión definitiva del servicio eléctrico es requerida por un cliente, le debe solicitar al Agente de Servicio y presentar la documentación que se detalla a continuación: • Cédula de identidad o RUC. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-DNS.CORP-02.005. 2. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas vencidas, notifica al cliente que debe acercarse la localidad de la deuda, siempre y cuando al valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. 3. el cliente cumple con los requisitos establecidos en el numeral 3 y 3.1 el cliente cumple con el sistema de solicitud generada y entrega formato FO-DNS.CORP-02.005 "Identificación del Pedido" con datos del servicio requerido, para que el cliente coloque en la parte frontal del predio, de existir actualización de depósito de garantía, se informa que este valor será cancelado en la planilla de consumo.	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	4 a 15 días	Clientes Final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	sede.cnelep.web.ec/solicitudes-servicios/	Oficinas a nivel nacional.	SI	Suspensión definitiva del servicio	90.511	90.511	76,00
6	Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa	El cliente solicita el cambio de tarifa para poder generar los beneficios que da la ley de la serie de energía y consumidores.	1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía. 2. El Agente de Servicio revisa que el cliente esté al día en sus pagos; verifica sus datos en el sistema Comercial, de ser necesario se actualizan. En caso de existir deudas, se notificará al cliente que debe acercarse a la localidad de la deuda, siempre y cuando al valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. 3. el cliente cumple con los requisitos establecidos en el numeral 3 y 3.1 el cliente no acepta las opciones de pago, el requerimiento será negado. 4. En caso de que el cliente no se encuentre debidamente ringlo caso contrario se asigna el formato de pago, el Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de Inspección. 5. El Personal de Inspecciones realiza la respectiva programa dentro de la carga, tomas (actuales del medidor, dirección donde está pertenecido el servicio, caso que la orden demda a la energía. 6. Una vez realizado el trabajo el Personal de Inspecciones entrega la información al Supervisor. 7. El Supervisor registra los resultados de la inspección en el Sistema Comercial, analiza y determina si es aplicable el requerimiento solicitado por el cliente, de cumplirse lo anteriormente en el Pliego Tarifario se aplicaría la solicitud y automáticamente el Sistema Comercial modifica el tipo de tarifa y realiza la actualización del depósito en garantía para la nueva facturación. 8. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud.	Horario: Bodega pertenecientes a la Gerencia.	1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía. 2. El Agente de Servicio revisa que el cliente esté al día en sus pagos; verifica sus datos en el sistema Comercial, de ser necesario se actualizan. En caso de existir deudas, se notificará al cliente que debe acercarse a la localidad de la deuda, siempre y cuando al valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. 3. el cliente no acepta las opciones de pago, el requerimiento será negado. 4. En caso de que el cliente no se encuentre debidamente ringlo caso contrario se asigna el formato de pago, el Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de Inspección. 5. El Personal de Inspecciones realiza la respectiva programa dentro de la carga, tomas (actuales del medidor, dirección donde está pertenecido el servicio, caso que la orden demda a la energía. 6. Una vez realizado el trabajo el Personal de Inspecciones entrega la información al Supervisor. 7. El Supervisor registra los resultados de la inspección en el Sistema Comercial, analiza y determina si es aplicable el requerimiento solicitado por el cliente, de cumplirse lo anteriormente en el Pliego Tarifario se aplicaría la solicitud y automáticamente el Sistema Comercial modifica el tipo de tarifa y realiza la actualización del depósito en garantía para la nueva facturación. 8. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud.	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	sede.cnelep.web.ec/solicitudes-servicios/	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de cambio de tarifa	30.786	30.786	76,00
7	Atención a Consultas	Son inquietudes de los consumidores, reclamos, o también que presentan nuestros clientes con anterioridad de forma agil y efectiva por el personal de Servicios al cliente a través de la Ventanilla de Atención a Consultas de Servicio Eléctrico y Atención a Consultas de Servicio de Comercio o Agencias de CNEL EP.	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de servicio recepta y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si el cliente solicita información de su cuenta, el Agente de Servicio ingresa al sistema Comercial, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y le direcciona al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para la Conexión de Servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desee realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede calcular: • Número del cliente • Número del cliente • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.	Ninguno	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de servicio recepta y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si el cliente solicita información de su cuenta, el Agente de Servicio ingresa al sistema Comercial, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y le direcciona al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para la Conexión de Servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desee realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede calcular: • Número del cliente • Número del cliente • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes y usuarios del servicio	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	sede.cnelep.web.ec 0800-CNELEP / 1800-26-35-37	Página web, oficinas a nivel nacional, correo electrónico, redes sociales.	SI	No aplica, debido a que el formulario se lleva en la página Corporativa.	Facebook/twitter	1.055.880	1.055.880	76,00
8	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	El cliente solicita el cambio de tarifa para poder generar los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad.	1. Los requisitos que debe presentar el cliente para la aplicación de subsidio para tercera edad son: • Cédula de ciudadanía. • Formato de solicitud de aplicación del beneficio. 2. Instituciones Geriátricas, asilos o otras que brinden servicios a personas de la tercera edad. • Cédula de ciudadanía del representante legal. • Cédula de ciudadanía del representante legal. • Formato de solicitud de aplicación del beneficio. 3. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas de tercera edad, el Agente de Servicio recepta y revisa los requisitos para realizar el trámite. 4. En caso de no estar completos los requisitos, se indica al cliente para que presente nuevamente. 5. Una vez presentada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en los pagos, en caso de existir deudas en planillas alternativas de pago, si no que esta respuesta a la solicitud de aplicación de subsidio que el cliente está requiriendo. 6. Realizada la primera verificación, el Agente de Servicio revisa en el Sistema que el cliente no cuente con el subsidio en otra concesión de energía eléctrica. En caso de que se refiaje que ya cuenta con el mismo se informa al cliente que su solicitud no procede. 7. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. 8. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección se encarga de revisar y registrar datos de la carga, tomas (estado del medidor, dirección donde está pertenecido el servicio, caso que la orden demda a la energía eléctrica (solo uso residencial), confirma que el beneficiario habita en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe verificarse que el número de medidor al cual se aplicará el subsidio suministre energía a ese solo domicilio. 9. En el caso de cumplir entregar una tarjeta donde el subsidio de ese año vencerá.	**Tercera edad:** • Presentación de Cédula de ciudadanía. • Formato Solicitud de aplicación del subsidio. **Instituciones Geriátricas, asilos u otras que brinden servicios a personas de la tercera edad:** • Cédula Ministerial en el que decide que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, que se dedique a dar atención a personas de la tercera de edad. • Presentación de cédula de ciudadanía del representante legal.	1. Los requisitos que debe presentar el cliente para la aplicación de subsidio para tercera edad son: • Cédula de ciudadanía. • Formato de solicitud de aplicación del beneficio. 2. Instituciones Geriátricas, asilos u otras que brinden servicios a personas de la tercera edad. • Cédula de ciudadanía del representante legal. • Cédula de ciudadanía del representante legal. • Formato de solicitud de aplicación del beneficio. 3. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas de tercera edad, el Agente de Servicio recepta y revisa los requisitos para realizar el trámite. 4. En caso de no estar completos los requisitos, se indica al cliente para que presente nuevamente. 5. Una vez presentada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en los pagos, en caso de existir deudas en planillas alternativas de pago, si no que esta respuesta a la solicitud de aplicación de subsidio que el cliente está requiriendo. 6. Realizada la primera verificación, el Agente de Servicio revisa en el Sistema que el cliente no cuente con el subsidio en otra concesión de energía eléctrica. En caso de que se refiaje que ya cuenta con el mismo se informa al cliente que su solicitud no procede. 7. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. 8. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección se encarga de revisar y registrar datos de la carga, tomas (estado del medidor, dirección donde está pertenecido el servicio, caso que la orden demda a la energía eléctrica (solo uso residencial), confirma que el beneficiario habita en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe verificarse que el número de medidor al cual se aplicará el subsidio suministre energía a ese solo domicilio. 9. En el caso de cumplir entregar una tarjeta donde el subsidio de ese año vencerá.	Lunes a Viernes de 08:30 a 18:00	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes de la tercera Edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	sede.cnelep.web.ec/solicitudes-servicios/	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para subsidios.	17.458	17.458	76,00
9	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	El cliente solicita el cambio de tarifa para poder generar los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.	1. Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, enunciativas o enterpriza deben presentar: • Cédula de ciudadanía. • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Certificado de discapacidad que sean patentes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad. • Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Energía en unidad de medida anda de sus medidores a una persona con discapacidad. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario/ja permanente de personas con discapacidad. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) y jurídica sea arrendatario del lugar donde recibe la(s) personas(s) con discapacidad. • Cumplir con los requisitos establecidos en los casos anteriores de acuerdo al escenario que aplique. • Copia del contrato de arrendamiento. 1. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas con discapacidad, el Agente de Servicio recepta y revisa los requisitos para realizar el trámite. 2. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente. 3. Una vez presentada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en los pagos, en caso de existir deudas en planillas alternativas de pago, si no que esta respuesta a la solicitud de aplicación de subsidio que el cliente está requiriendo. 4. Realizada la primera verificación, el Agente de Servicio revisa en el Sistema que el cliente no cuente con el subsidio en otra concesión de energía eléctrica. En caso de que se refiaje que ya cuenta con el mismo se informa al cliente que su solicitud no procede. 5. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. 6. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección se encarga de revisar registrar datos de la carga, tomas (estado del medidor, dirección donde está pertenecido el servicio, caso que la orden demda a la energía eléctrica (solo uso residencial), confirma que el beneficiario habita en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe verificarse que el número de medidor al cual se aplicará el subsidio suministre energía a ese solo domicilio. 7. En caso de cumplir entregar una tarjeta donde el subsidio de ese año vencerá.	**Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, enunciativas o enterpriza:** • Cédula de ciudadanía. **Personas naturales que sean patentes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad** • Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original) **Personas naturales con discapacidad:** • Declaración juramentada de la unión de hecho (original). **Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario/ja permanente de personas con discapacidad** • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). **En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) y jurídica sea arrendatario del lugar donde recibe la(s) personas(s) con discapacidad** • Copia del contrato de arrendamiento. • Cumplir con los requisitos establecidos en los casos anteriores	1. Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, enunciativas o enterpriza deben presentar: • Cédula de ciudadanía. • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Certificado de discapacidad que sean patentes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad. • Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Energía en unidad de medida anda de sus medidores a una persona con discapacidad. • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario/ja permanente de personas con discapacidad. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) y jurídica sea arrendatario del lugar donde recibe la(s) personas(s) con discapacidad. • Copia del contrato de arrendamiento. 1. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas con discapacidad, el Agente de Servicio recepta y revisa los requisitos para realizar el trámite. 2. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente. 3. Una vez presentada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en los pagos, en caso de existir deudas en planillas alternativas de pago, si no que esta respuesta a la solicitud de aplicación de subsidio que el cliente está requiriendo. 4. Realizada la primera verificación, el Agente de Servicio revisa en el Sistema que el cliente no cuente con el subsidio en otra concesión de energía eléctrica. En caso de que se refiaje que ya cuenta con el mismo se informa al cliente que su solicitud no procede. 5. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. 6. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección se encarga de revisar registrar datos de la carga, tomas (estado del medidor, dirección donde está pertenecido el servicio, caso que la orden demda a la energía eléctrica (solo uso residencial), confirma que el beneficiario habita en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe verificarse que el número de medidor al cual se