

Nro.	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el orden del proceso que debe seguir la 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)	Tiempo de respuesta Estimado (en días hábiles, horas, Semanas)	Tipo de beneficiario/s que recibe el servicio y dependencia que lo brinda (Indicar si es público, privado, clausulado en general, empresas, personas jurídicas, ONG, etc.)	Oficina/s y dependencia/s que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Incluir dirección y teléfono de oficina o sitio web y/o descripción manual)	Tipo de canales disponibles de atención: presencial; por correo electrónico; por teléfono; por fax; por correo postal; por correo electrónico, chat online, contact center, call center, teléfono (contáctenos)	Servicio Automatizado (Sí/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio/s en Internet (sin link)	Número de ciudadanos/cluidandos que acceden al servicio en el mes (estimado)	Número de ciudadanos/cluidandos que acceden al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Hace referencia a las solicitudes emitidas por los clientes para acceder a información pública.	1. Entrega la solicitud de acceso a la información pública en formato físico o digital. 2. Estar pendiente de la respuesta de la contraparte de acuerdo con el plazo establecido en el Acuerdo de Trabajo Oficial (ATO) (30 días y 5 días hábiles). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el establecido en la legislación (en breve o en difusión).	1. Llevar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública que es la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Verificar que la respuesta cumple con lo establecido en la legislación y la normativa de la entidad. 3. Remitir la comunicación con la respuesta a la solicitud según el establecido en la legislación (en breve o en difusión).	08:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="#">www.cnei.gob.ec</a>	Página web y oficinas a nivel nacional	No	<a href="#">Gobernación - Acceso a la Información Pública</a>	No aplica. Actualmente el balance de Servicios no cuenta con este tipo de servicio.	0	0	No aplica. Se encuentra contemplado en la Regulación G07/08
2	Solicitud de nuevo Servicio	Son instalaciones legales, con medición para permitir la realización de lecturas permanentes, de todos los consumos, donde el pago se realiza posterior al consumo.	1. Consultar el cliente si existe deuda y actualiza datos del cliente en el caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el deuda y se paga el adeudo. 2. Agente de Servicio consulta si el lugar donde se requiere el servicio es dentro de la jurisdicción de la Unidad de Negocios correspondiente (en este caso es la Jurisdicción de la Unidad de Negocios que verifica si existe red). 3. Agente de Servicio registra si el lugar donde no existe red, se dirige a otra jurisdicción a gerenciar la respuesta a la solicitud. 4. Consultar si el cliente tiene servicio en otra Unidad de Negocios y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios. 5. Agente de Servicio verifica si el cliente tiene servicio en otra Unidad de Negocios y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios. 6. Agente de Servicio verifica si el cliente tiene contrato de pago de deuda y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios.	1. Presentación de la licencia o clausula original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (ley vigente). 3. Documento que certifique la identidad del cliente y que sea presentado ante el Agente de Servicio. 4. Agente de Servicio verifica si el cliente tiene servicio en otra Unidad de Negocios y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios. 5. Agente de Servicio verifica si el cliente tiene contrato de pago de deuda y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratis	4 a 15 días	Nuevos clientes	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	<a href="#">www.cnei.gob.ec</a>	Oficinas a nivel nacional	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de servicios nuevos.	No aplica. Actualmente el balance de Servicios no cuenta con este tipo de servicio.	33.770	33.770	70,60%
3	Servicio Prepago	Son instalaciones legales, con medición para permitir la realización de lecturas permanentes, de todos los consumos, donde el pago se realiza posterior al consumo.	1. Consultar el cliente si existe deuda y actualiza datos del cliente en el caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el deuda y se paga el adeudo. 2. Agente de Servicio consulta si el lugar donde se requiere el servicio es dentro de la jurisdicción de la Unidad de Negocios correspondiente (en este caso es la Jurisdicción de la Unidad de Negocios que verifica si existe red). 3. Agente de Servicio registra si el lugar donde no existe red, se dirige a otra jurisdicción a gerenciar la respuesta a la solicitud. 4. Consultar si el cliente tiene servicio en otra Unidad de Negocios y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios. 5. Agente de Servicio verifica si el cliente tiene contrato de pago de deuda y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios.	1. Consultar el cliente si existe deuda y actualiza datos del cliente en el caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el deuda y se paga el adeudo. 2. Agente de Servicio verifica si el cliente tiene servicio en otra Unidad de Negocios y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios. 3. Agente de Servicio verifica si el cliente tiene contrato de pago de deuda y si existe deuda, se informa al cliente y se le indica que se debe pagar la deuda en otra Unidad de Negocios.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratis	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 para la solicitud de servicios prepago.	No aplica. Actualmente el balance de Servicios no cuenta con este tipo de servicio.	120	328	70,60%
4	Atención a Solicitudes de Reubicación o Cambio de medidor	Los clientes solicitan este servicio para diferentes motivos como: daño, hurtos, deslizamiento, cambio de ubicación, cambio de tarifa, cambio de identidad RUC, Cambio por incremento de carga superior a 10 KW, Cambio por incremento de consumo superior a 1000 kWh/mes, presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área competente.	1. El cliente solicita al Agente de Servicio la reubicación o cambio de medidor y se le informa al cliente que se le dará a continuación la documentación que se detalla a continuación: • Cédula de identidad o RUC. • Cambio por incremento de consumo superior a 1000 kWh/mes. • Cambio por incremento de carga superior a 10 KW. • Cambio por incremento de consumo superior a 1000 kWh/mes. • Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área competente.	1. El cliente solicita al Agente de Servicio la reubicación o cambio de medidor y se le informa al cliente que se le dará a continuación la documentación que se detalla a continuación: • Cédula de identidad o RUC. • Cambio por incremento de consumo superior a 1000 kWh/mes. • Cambio por incremento de carga superior a 10 KW. • Cambio por incremento de consumo superior a 1000 kWh/mes. • Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área competente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratis	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	<a href="#">www.cnei.gob.ec</a>	Oficinas a nivel nacional	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de reubicaciones o cambio de medidor.	No aplica. Actualmente el balance de Servicios no cuenta con este tipo de servicio.	59.640	59.640	70,60%
5	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	Cliente solicita la suspensión definitiva del servicio y el retiro de los equipos de medición.	1. Si la suspensión definitiva del servicio eléctrico es requerida por el cliente, solicita al Agente de Servicio y presenta la documentación que se detalla a continuación: • Cédula de identidad o RUC y cédula. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEI-COPR-GC-005. 2. El Agente de Servicio revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que no se encuentre al día en el pago de la deuda, siempre y cuando el cliente no esté en situación de mora, notifica al cliente y cierra el plazo de pagos pendientes, informa si el cliente debe cancelar la instalación de la deuda, informa si el cliente cancela el contrato de servicio y el de pago de garantía, se informa que el cliente no debe cancelar la instalación de la deuda, informa si el cliente cancela valores pendientes, y figura en el sistema comercial la suspensión del servicio, informa el cliente el número de la solicitud.	1. Si la suspensión definitiva del servicio eléctrico es requerida por el cliente, solicita al Agente de Servicio y presenta la documentación que se detalla a continuación: • Cédula de identidad o RUC y cédula. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEI-COPR-GC-005. 2. El Agente de Servicio revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que no se encuentre al día en el pago de la deuda, siempre y cuando el cliente no esté en situación de mora, notifica al cliente y cierra el plazo de pagos pendientes, informa si el cliente debe cancelar la instalación de la deuda, informa si el cliente cancela el contrato de servicio y el de pago de garantía, se informa que el cliente no debe cancelar la instalación de la deuda, informa si el cliente cancela valores pendientes, y figura en el sistema comercial la suspensión del servicio, informa el cliente el número de la solicitud.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratis	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	<a href="#">www.cnei.gob.ec</a>	Oficinas a nivel nacional	Si	<a href="#">Suspension definitiva del servicio</a>	No aplica. Actualmente el balance de Servicios no está disponible únicamente para GIE.	35.540	35.540	70,60%
6	Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa	Cliente solicita el cambio de tarifa para pagar de acuerdo a sus necesidades y las de acuerdo al consumo, todo esto de acuerdo a sus capacidades.	1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía. 2. El cliente solicita cambio de tarifa por consumo de energía y verifica sus datos en el sistema Comercial, de ser necesario se actualizan. En caso de existir deuda, se notifica al cliente que se le informa el valor de la deuda y se le informa la opción de pago, y requerimiento para regularizarla. 3. El cliente solicita cambio de tarifa y se le informa la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de inspección para realizar la verificación de la instalación del cliente y se le informa al cliente el resultado de la verificación. 4. El personal de inspección realiza la verificación y registra la resultante de la inspección en el sistema Comercial, analiza y determina si es aplicable el formato de la tarifa que se le asignó al cliente en el momento en que se prestó el servicio. En caso de que no sea aplicable, se le informa al cliente la modificación de la tarifa y se le informa al cliente el resultado de la actualización del depósito en grante para la nueva facturación. 5. Dado constancia de la verificación de la instalación del cliente y la resultante de la inspección, se le informa al cliente que ya no se aplica la tarifa que se le asignó al momento en que se prestó el servicio, uno se están dando la energía.	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 y verifica sus datos en el sistema Comercial, de ser necesario se actualizan. En caso de existir deuda, se notifica al cliente que se le informa el valor de la deuda y se le informa la opción de pago, y requerimiento para regularizarla. 3. El cliente solicita cambio de tarifa y se le informa la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de inspección para realizar la verificación de la instalación del cliente y se le informa al cliente el resultado de la verificación. 4. El personal de inspección realiza la verificación y registra la resultante de la inspección en el sistema Comercial, analiza y determina si es aplicable el formato de la tarifa que se le asignó al cliente en el momento en que se prestó el servicio. En caso de que no sea aplicable, se le informa al cliente la modificación de la tarifa y se le informa al cliente el resultado de la actualización del depósito en grante para la nueva facturación. 5. Dado constancia de la verificación de la instalación del cliente y la resultante de la inspección, se le informa al cliente que ya no se aplica la tarifa que se le asignó al momento en que se prestó el servicio.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Gratis	4 a 15 días	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	<a href="#">www.cnei.gob.ec</a>	Oficinas a nivel nacional	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de cambios de tarifa.	No aplica. Actualmente el balance de Servicios no está disponible únicamente para GIE.	10.233	10.233	70,60%

