

| 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 | Requisitos para la obtención del servicio | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público | Coto | Tiempo estimado de respuesta | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio | Tipos de canales disponibles de atención presencial | Servicio Automatizado (DUNS) | 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 periodo (trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio |
| 1 | Solicitud de Acceso a la Información Pública | | 1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contextualización se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Entregar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retro en oficinas). | 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 del formulario 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 delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta si a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante. | 08:30 a 17:00 | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general | Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional | www.cneltep.gob.ec | Página web y oficinas a nivel nacional | No | www.cneltep.gob.ec | No aplica. | 0 | 0 | No aplica. |
| 2 | Solicitud de nuevo Servicio | Señalar instalaciones legales, con medición para satisfacer requerimientos eléctricos permanentes, de todos los consumidores, donde el pago se realiza posterior al consumo. | 1. Ciudadano/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los servicios existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y se plantea alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta el lugar donde se requiere el servicio con la finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se encuentre con red, se direcciona trámite al Área Técnica y genera respuesta 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 solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 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 (entregar copia y archivar original) y entrega adhesivo del formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del predio. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Notificación de Instalación". | Personas naturales: 1. Presentación de la cédula de ciudadanía o copia de pasaporte. 2. Copia del registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o escritura (tres primeras hojas y la última con las firmas) o certificado de posesión actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales) al cual pertenece, en caso de que no se encuentre actualizada esta información en Dato Seguro. 3. Si el requerimiento no puede realizarse el trámite, presentar Poder Notariado en el cual conste su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentación de la cédula de identidad del Representante Legal. 2. RUC actualizado en caso de no constar en Dato Seguro. 3. Entregar copia notariada del Certificado de registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado del lugar donde se requiere el servicio. 4. Ciudadano/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 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 (entregar copia y archivar original) y entrega adhesivo del formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del predio. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Notificación de Instalación". | 1. Ciudadano/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los servicios existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y se plantea alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta el lugar donde se requiere el servicio con la finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se encuentre con red, se direcciona trámite al Área Técnica y genera respuesta 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 solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 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 (entregar copia y archivar original) y entrega adhesivo del formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del predio. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Notificación de Instalación". | Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30 | Gratuito | 4 a 15 días | Nuevos Clientes | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | www.cneltep.gob.ec | Oficinas a nivel nacional. | Si | No aplica. | No aplica. | 112,345 | 112,345 | 68% |
| 3 | Servicios Prepago | Señalar instalaciones legales, con medición para satisfacer requerimientos eléctricos permanentes, de todos los consumidores, donde el cobro de la venta de energía se realiza por anticipado, validando para el efecto un equipo de medición especial. | 1. Ciudadano/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los servicios existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y se plantea alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta el lugar donde se requiere el servicio con la finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se encuentre con red, se direcciona trámite al Área Técnica y genera respuesta 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 solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 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 (entregar copia y archivar original) y entrega adhesivo del formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del predio. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Notificación de Instalación". | Personas naturales: 1. Presentación de la cédula de ciudadanía o copia de pasaporte. 2. Copia del registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o escritura (tres primeras hojas y la última con las firmas) o certificado de posesión actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales) al cual pertenece, en caso de que no se encuentre actualizada esta información en Dato Seguro. 3. Si el requerimiento no puede realizarse el trámite, presentar Poder Notariado en el cual conste su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentación de la cédula de identidad del Representante Legal. 2. RUC actualizado en caso de no constar en Dato Seguro. 3. Entregar copia notariada del Certificado de registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado del lugar donde se requiere el servicio. 4. Ciudadano/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 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 (entregar copia y archivar original) y entrega adhesivo del formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del predio. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Notificación de Instalación". | 1. Ciudadano/Cliente solicita información de servicios. 2. Agente de Servicio verifica si existe deuda y actualiza datos del cliente en los servicios existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y se plantea alternativas de pago. 3. Agente de Servicio consulta el lugar donde se requiere el servicio con la finalidad de verificar si existe red. En caso de que no se encuentre con red, se direcciona trámite al Área Técnica y genera respuesta 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 solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 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 (entregar copia y archivar original) y entrega adhesivo del formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/cliente coloque en la parte frontal del predio. 9. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Notificación de Instalación". | Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30 | Gratuito | 4 a 15 días | Clientes nuevos o existentes | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | http://www.cneltep.gob.ec/pression-del-servicio-electrico/ | Oficinas a nivel nacional. | Si | No aplica. | No aplica. | 824 | 824 | 68% |
| 5 | Atención a Solicitudes de Reubicación o Cambio de medidor | Los clientes solicitan este servicio por diferentes motivos como: dato, furto, obsolescencia, cambio por incremento de carga inferior a 10 kW reubicación del equipo de medición que funciona en su predio. | 1. El cliente solicita al Agente de Servicio la reubicación o cambio de medidor y presenta según el tipo de solicitud, la documentación que se detalla a continuación: Reubicación / Cambio de medidores por: Dato/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW. Cédula de Identidad o RUC. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW. Cédula de Identidad o RUC. Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable. 2. El Agente de Servicio recibe, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus plantillas para dar inicio al trámite. En caso de existir plantillas vencidas, notifica al cliente y plantea alternativas de pago. 3. Si el cliente cancela valores pendientes el 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. 4. El Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial, informa al cliente el número de solicitud generada y entrega formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" 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 se facturará en la planilla de consumo. 5. El Agente de Servicio asigna la solicitud de servicio al Personal Administrativo de medidores quien registra al Personal Técnico Comercial. | Reubicación o Cambio de medidores por Dato/ 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 proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable. | 1. El cliente solicita al Agente de Servicio la reubicación o cambio de medidor y presenta según el tipo de solicitud, la documentación que se detalla a continuación: Reubicación / Cambio de medidores por: Dato/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga superior a 10 kW. Cédula de Identidad o RUC. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW. Cédula de Identidad o RUC. Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable. 2. El Agente de Servicio recibe, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus plantillas para dar inicio al trámite. En caso de existir plantillas vencidas, notifica al cliente y plantea alternativas de pago. 3. Si el cliente cancela valores pendientes el 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. 4. El Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial, informa al cliente el número de solicitud generada y entrega formato FO-CNEL-CORP-GC-001 "Identificación del Predio" 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 se facturará en la planilla de consumo. 5. El Agente de Servicio asigna la solicitud de servicio al Personal Administrativo de medidores quien registra al Personal Técnico Comercial. | Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30 | Gratuito | 4 a 15 días | Cliente final | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | http://www.cneltep.gob.ec/cambio-de-medidor-2/ | Oficinas a nivel nacional. | Si | No aplica. | No aplica. | 360,639 | 360,639 | 68% |
| 6 | Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico | Cliente solicita la suspensión definitiva del servicio y el retro de los equipos de medición. | 1. Si 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 del solicitante. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-005. 2. El Agente de Servicio recibe, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de los plantillas para dar inicio al trámite. En caso de existir plantillas vencidas, notifica al cliente que debe cancelar la totalidad de la deuda, siempre y cuando el valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. Si el cliente cancela valores pendientes, el Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial e informa al cliente el número de la solicitud. | Si la suspensión definitiva del servicio eléctrico es requerida por un cliente, lo debe solicitar al Agente de Servicio y presentar la documentación que se detalla a continuación: • Presentar Cédula de Identidad o RUC del solicitante. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-005. | 1. Si 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 del solicitante. • Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-005. 2. El Agente de Servicio recibe, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus plantillas para dar inicio al trámite. En caso de existir plantillas vencidas, notifica al cliente que debe cancelar la totalidad de la deuda, siempre y cuando el valor de la deuda sea mayor al valor del depósito de garantía. Si el cliente cancela valores pendientes, el Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial e informa al cliente el número de la solicitud. | Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30 | Gratuito | 4 a 15 días | Cliente final | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | http://www.cneltep.gob.ec/suspension-del-servicio/ | Oficinas a nivel nacional. | Si | http://www.cneltep.gob.ec/suspension-del-servicio/ | No aplica. | 58,433 | 58,433 | 68% |
| 7 | Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa | Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley de acuerdo al consumo, edad o capacidades. | 1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía. 2. El Agente de Servicio revisa que el cliente este al día en sus pagos y verifica sus datos en el sistema Comercial de ser necesario se actualizan. En caso de existir deudas, se notificará al mismo y se plantea alternativas de pago. Si el cliente no acepta las opciones de pago, el requerimiento será negado. 3. En caso de que el cliente no se encuentre adeudando ningún valor o acepte el convenio de pago, el Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que existe en el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de Inspección. 4. El Personal de Inspecciones realiza la medición y registra: datos de la carga, lectura y estado del medidor, dirección donde está prestando el servicio, uso que le están dando a la energía. 5. Una vez realizado el trabajo el Personal de Inspecciones entrega la información al Supervisor. 6. 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 registrado en el Plego Tarifario se aprueba la solicitud y automáticamente el Sistema Comercial modifica el tipo de tarifa y realiza la actualización del depósito en garantía para la nueva facturación. 7. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud. | No tener deudas pendientes con la Corporación. | 1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía. 2. El Agente de Servicio revisa que el cliente este al día en sus pagos y verifica sus datos en el sistema Comercial de ser necesario se actualizan. En caso de existir deudas, se notificará al mismo y se plantea alternativas de pago. Si el cliente no acepta las opciones de pago, el requerimiento será negado. 3. En caso de que el cliente no se encuentre adeudando ningún valor o acepte el convenio de pago, el Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que existe en el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de Inspección. 4. El Personal de Inspecciones realiza la medición y registra: datos de la carga, lectura y estado del medidor, dirección donde está prestando el servicio, uso que le están dando a la energía. 5. Una vez realizado el trabajo el Personal de Inspecciones entrega la información al Supervisor. 6. 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 registrado en el Plego Tarifario se aprueba la solicitud y automáticamente el Sistema Comercial modifica el tipo de tarifa y realiza la actualización del depósito en garantía para la nueva facturación. 7. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud. | Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30 | 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 | http://www.cneltep.gob.ec/cambio-de-tarifa/ | Oficinas a nivel nacional. | Si | No aplica. | No aplica. | 81,022 | 81,022 | 68% |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|---------------|------------|
| <p>8 Atención a Consultas</p> | <p>Las inquietudes de los servicios, reclamos, trámites que presentan nuestros clientes son atendidos de forma ágil y efectiva por personal de Servicio al Cliente a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Corporación: Centro de Contacto o Agencias de CNEL E.</p> | <p>1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de suministro • Nombre 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.</p> | <p>Ninguno</p> | <p>1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo direcciona al área competente. 4. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar: • Código de suministro • Nombre 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.</p> | <p>Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30</p> | <p>Gratis</p> | <p>Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de garantía.</p> | <p>Ciudadanos y usuarios del servicio. Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional</p> | <p>www.cnelpg.gob.ec 1800-CNEL-EP / 1800-26-35-37</p> | <p>Página web, oficinas a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.</p> | <p>SI</p> | <p>No aplica.</p> | <p>www.cnelpg.gob.ec</p> | <p>2,796,954</p> | <p>2,796,954</p> | <p>68%</p> | |
| <p>9 Aplicación de Subsidio para Tercera Edad</p> | <p>Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley tercera edad.</p> | <p>1. Los requisitos que debe presentar en el momento de solicitar la aplicación de subsidio por personas de tercera edad son: • Cédula de ciudadanía • Firmar el formulario de aplicación del beneficio 2. Instituciones Geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad • Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a dar atención a personas de la tercera edad. • Cédula de ciudadanía del representante legal. • Firma del formulario de aplicación del beneficio. 3. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas de tercera edad, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en los pagos, en caso de existir deudas se plantea alternativa de pago, sin que esto repercuta en la solicitud de aplicación de subsidio que el cliente está requiriendo. 6. Realizada la primera verificación, el Agente de Servicio revisa el sistema que el cliente no cuenta con el subsidio en otro servicio de energía eléctrica. En caso de que se refleje 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, lectura y estado del medidor, dirección donde está prestando el servicio, uso que le están dando y nombre del representante legal del beneficiario. 9. Realizada la inspección, el personal de Inspección emite un informe de condición discapacitante, ecuatorianas o extranjeras deben presentar: • Cédula de ciudadanía • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 2. Personas naturales que sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y cuidado a una persona con discapacidad. • Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a una persona con discapacidad (original) • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 3. Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original) • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 4. Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o 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) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside la persona (a) con discapacidad: • Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores dependiendo del escenario que aplique. • Copia del contrato de arrendamiento. 5. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas con discapacidad, el Agente de Servicio revisa y revisa los requisitos para realizar el trámite.</p> | <p>Tercera edad • Presentación de Cédula de ciudadanía. • Firmar el formulario de aplicación de subsidio. Instituciones Geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad: • Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a dar atención a personas de la tercera edad. • Presentación de cédula de ciudadanía del representante legal.</p> | <p>Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30</p> | <p>Gratis</p> | <p>Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de garantía.</p> | <p>Ciudadanos de la tercera edad. Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional</p> | <p>http://www.cnelpg.gob.ec/tercera-edad/</p> | <p>Oficinas a nivel nacional.</p> | <p>SI</p> | <p>No aplica.</p> | <p>No aplica.</p> | <p>119,203</p> | <p>119,203</p> | <p>68%</p> | | |
| <p>10 Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad</p> | <p>Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para lo cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p> | <p>1. Los requisitos que debe presentar en el momento de solicitar la aplicación de subsidio por personas con discapacidad son: • Cédula de ciudadanía • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 2. Personas naturales que sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y cuidado a una persona con discapacidad. • Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a una persona con discapacidad (original) • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 3. Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original) • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 4. Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o 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) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside la persona (a) con discapacidad: • Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores dependiendo del escenario que aplique. • Copia del contrato de arrendamiento. 5. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas con discapacidad, el Agente de Servicio revisa y revisa los requisitos para realizar el trámite.</p> | <p>Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o discapacitante, ecuatorianas o extranjeras • Presentar Cédula de Ciudadanía. Personas naturales que sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y cuidado a una persona con discapacidad • Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a una persona con discapacidad (original) • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 3. Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original) • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 4. Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o 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) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside la persona (a) con discapacidad: • Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores dependiendo del escenario que aplique. • Copia del contrato de arrendamiento. 5. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas con discapacidad, el Agente de Servicio revisa y revisa los requisitos para realizar el trámite.</p> | <p>Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30</p> | <p>Gratis</p> | <p>Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de garantía.</p> | <p>Ciudadanos con discapacidad sea del 40% a 49% existe exoneración del 60%, clientes con discapacidad sea del 50% al 74% existe exoneración del 70%, clientes con discapacidad sea del 75% al 84% existe exoneración del 80% y clientes con discapacidad sea del 85% al 100% existe exoneración del 100%.</p> | <p>http://www.cnelpg.gob.ec/discapacidad/</p> | <p>Oficinas a nivel nacional.</p> | <p>SI</p> | <p>No aplica.</p> | <p>No aplica.</p> | <p>10,294</p> | <p>10,294</p> | <p>68%</p> | | |
| <p>11 Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre o Titularidad del Servicio</p> | <p>Los clientes solicitan el cambio del nombre de titular del servicio, esto ocurre cuando el domicilio es vendido o alquilado o por gozar de algún subsidio de ley.</p> | <p>1. El cliente solicita cambio de nombre, el Agente de servicio recibe y revisa los requisitos para realizar este trámite. 2. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que los presente nuevamente. 3. Una vez presentados todos los requisitos requeridos, el Agente de Servicio revisa que el cliente esté al día en sus pagos. En caso de existir deudas, se notificará al mismo y se plantea alternativas de pago, si el cliente no acepta las opciones de pago, el requerimiento será negado. 4. En caso de que el cliente aceptase el convenio de pago o no refleje deudas, el Agente de Servicio genera la solicitud de cambio de nombre, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. El nuevo cliente asumirá la deuda si existiese. 5. Una vez generada la solicitud, el Agente de Servicio solicita la firma del cliente en el Contrato para la prestación del suministro de servicio público de energía eléctrica a los consumidores. Documento emitido en Resolución No. CONELC - 011.08. 6. El cliente firma el nuevo contrato, el Agente de Servicio procede a escanear, archivar el documento y entrega el original al cliente.</p> | <p>Compra/Venta de Bien Inmueble (Personal Natural/Jurídica) • Escritura de propiedad o documento legal que abalte la titularidad del inmueble Muerte del titular del servicio: • Autorización escrita de los herederos notariada si fuere el caso. Cambio de razón social: • Solicitud por escrito del requerimiento del cambio de razón social firmado por el Representante de la Institución. Disolución de la sociedad conyugal o divorcio: • Sentencia que determine el hecho, en donde se establezca la propiedad del bien inmueble. Disolución de unión de hecho: Acta de liquidación de la sociedad de hecho ante notario público, en donde se establezca la propiedad del bien inmueble. Si la persona que se acerca a suscribir el contrato de suministro es un representante del solicitante, adicional a los documentos citados en los puntos previos, presentará los siguientes documentos: • Poder notariado en el cual conste la delegación para este trámite.</p> | <p>1. El cliente solicita cambio de nombre, el Agente de servicio recibe y revisa los requisitos para realizar este trámite. 2. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que los presente nuevamente. 3. Una vez presentados todos los requisitos requeridos, el Agente de Servicio revisa que el cliente esté al día en sus pagos. En caso de existir deudas, se notificará al mismo y se plantea alternativas de pago, si el cliente no acepta las opciones de pago, el requerimiento será negado. 4. En caso de que el cliente aceptase el convenio de pago o no refleje deudas, el Agente de Servicio genera la solicitud de cambio de nombre, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. El nuevo cliente asumirá la deuda si existiese. 5. Una vez generada la solicitud, el Agente de Servicio solicita la firma del cliente en el Contrato para la prestación del suministro de servicio público de energía eléctrica a los consumidores. Documento emitido en Resolución No. CONELC - 011.08. 6. El cliente firma el nuevo contrato, el Agente de Servicio procede a escanear, archivar el documento y entrega el original al cliente.</p> | <p>Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30</p> | <p>Gratis</p> | <p>Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de garantía.</p> | <p>Ciudadanos registrados</p> | <p>Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional</p> | <p>http://www.cnelpg.gob.ec/cambio-de-nombre/</p> | <p>Oficinas a nivel nacional.</p> | <p>SI</p> | <p>No aplica.</p> | <p>No aplica.</p> | <p>25,281</p> | <p>25,281</p> | <p>68%</p> |
| <p>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</p> | | | | | | | | | | <p>NO APLICA</p> | <p>31/10/2016 MENSUAL DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE ECON. CACHANA TORALÁ efranco@cnelpg.gob.ec (02) 2662129 ext. 220</p> | | | | | | |