

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 al 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 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 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. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW. 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. 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.	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. 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 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.	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.	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%

