

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones																		
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipos de beneficiarios usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico. 2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días siguientes al día 19 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga). 3. Retirar la comunicación con la respuesta a la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o retiro 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. Pasarla al área que genera, produce o custodia la información. 3. Retirarla a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución o su delegado. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Retirarla a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al o la solicitante.	08:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadanía en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.cnelgp.gub.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitar Acceso Información Pública	No aplica. Actualmente el balcón de Servicios no cuenta con este tipo de solicitud.	0	0	No aplica. No se encuentra considerado dentro de la Regulación 007/08
2	Solicitud de nuevo Servicio	Son 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 cuente 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-003 "Identificación del Proveedor" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/Cliente coloque en la parte frontal del predo. 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. Presentación de la cédula de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (Inmueble) o juntas parroquiales avaladas por el GAD) a cual pertenencia, o UTM (Certificado de Posición Geográfica) o Declaración Juramentada en calidad de Poseedor del bien inmueble (En este caso el área jurídica de cada Unidad de Negocio deberá validar con la Secretaría de Asentamientos Irregulares de que no es un sector de asentamiento irregular o prepagado). 3. Falta de los documentos detallados en el numeral 2, el solicitante presentará cualquier otro documento habilitante, en mismo que será remitido por servicio al cliente a la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la validación inmediate por escrito del Asesor Jurídico o su delegado, quien a su vez devolverá el documento al área requerida para la autorización de la contratación del servicio. 4. Para el caso de las solicitudes cuya demanda sea superior a diez (10) kW, a más de los documentos detallados en el numeral 1 y 2, deberá presentar el informe técnico del proyecto aprobado. 5. Si el requerido no puede acudir a realizar el trámite, presentará Poder especial o general notariado en el cual conste su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentar cédula de ciudadanía original del Representante Legal. 2. Presentar Registro de la Propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico mensual del representante legal.	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 cuente 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-003 "Identificación del Proveedor" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/Cliente coloque en la parte frontal del predo. 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	Gratis	4 a 15 días	Nuevos clientes	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnelgp.gub.ec	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de servicios nuevos.	No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para OYE.	114.215	114.215	76,6%
3	Servicios Prepago	Son 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, usándose 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 cuente 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-003 "Identificación del Proveedor" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/Cliente coloque en la parte frontal del predo. 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. Presentación de la cédula de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (Inmueble) o juntas parroquiales avaladas por el GAD) a cual pertenencia, o UTM (Certificado de Posición Geográfica) o Declaración Juramentada en calidad de Poseedor del bien inmueble (En este caso el área jurídica de cada Unidad de Negocio deberá validar con la Secretaría de Asentamientos Irregulares de que no es un sector de asentamiento irregular o prepagado). 3. Falta de los documentos detallados en el numeral 2, el solicitante presentará cualquier otro documento habilitante, en mismo que será remitido por servicio al cliente a la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la validación inmediate por escrito del Asesor Jurídico o su delegado, quien a su vez devolverá el documento al área requerida para la autorización de la contratación del servicio. 4. Para el caso de las solicitudes cuya demanda sea superior a diez (10) kW, a más de los documentos detallados en el numeral 1 y 2, deberá presentar el informe técnico del proyecto aprobado. 5. Si el requerido no puede acudir a realizar el trámite, presentará Poder especial o general notariado en el cual conste su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentar cédula de ciudadanía original del Representante Legal. 2. Presentar Registro de la Propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico mensual del representante legal.	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 cuente 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-003 "Identificación del Proveedor" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/Cliente coloque en la parte frontal del predo. 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	Gratis	4 a 15 días	Ciudadanos 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.	No aplica. Actualmente el balcón de Servicios no cuenta con este tipo de solicitud.	904	904	76,6%
4	Atención a Solicitudes de Reubicación o Cambio de medidor	Los clientes solicitan este servicio por diferentes motivos como: daño, hurto, obsolescencia, cambio por incremento de carga inferior a 10 kW o reubicación del equipo de medición que funciona en su predo.	1. El cliente solicita al Agente de Servicio la reubicación o cambio de medidor y presenta según 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. 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 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. 3. 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. 4. El Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial, informa al cliente el número de la solicitud generada y entrega Formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Identificación del Proveedor" con datos del servicio requerido para que el cliente coloque en la parte frontal del predo; de existir actualización de depósito de garantías, se informa que este valor se facturará en la planta de consumo. 5. El Agente de Servicio asigna la solicitud de servicio al Personal Administrativo de medidores quien reasigna al Personal Técnico Comercial.	1. El cliente solicita al Agente de Servicio la reubicación o cambio de medidor y presenta según 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 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 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. 3. 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. 4. El Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial, informa al cliente el número de la solicitud generada y entrega Formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Identificación del Proveedor" con datos del servicio requerido para que el cliente coloque en la parte frontal del predo; de existir actualización de depósito de garantías, se informa que este valor se facturará en la planta de consumo. 5. El Agente de Servicio asigna la solicitud de servicio al Personal Administrativo de medidores quien reasigna al Personal Técnico Comercial.	1. El cliente solicita al Agente de Servicio la reubicación o cambio de medidor y presenta según 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 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 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. 3. 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. 4. El Agente de Servicio genera la solicitud en el sistema comercial, informa al cliente el número de la solicitud generada y entrega Formato FO-CNEL-CORP-GC-003 "Identificación del Proveedor" con datos del servicio requerido para que el cliente coloque en la parte frontal del predo; de existir actualización de depósito de garantías, se informa que este valor se facturará en la planta de consumo. 5. El Agente de Servicio asigna la solicitud de servicio al Personal Administrativo de medidores quien reasigna al Personal Técnico Comercial.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	Gratis	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	http://www.cnelgp.gub.ec/sitio/ciudadanos	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de reubicaciones y cambio de medidor.	No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para OYE.	143.524	143.524	76,6%
5	Atención a Solicitudes de 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 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.	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.	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	Gratis	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	http://www.cnelgp.gub.ec/sitio/ciudadanos	Oficinas a nivel nacional.	Si	Suspensión definitiva del servicio	No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para OYE.	101.945	101.945	76,6%
6	Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa	Cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía.	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 momento 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 emite el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de inspección. 4. El Personal de Inspección realiza lo requerido 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 Inspección 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 estipulado en el Pliego 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 momento 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 emite el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de inspección. 4. El Personal de Inspección realiza lo requerido 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 Inspección 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 estipulado en el Pliego 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 momento 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 emite el Sistema Comercial, el Supervisor asigna al personal de inspección. 4. El Personal de Inspección realiza lo requerido 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 Inspección 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 estipulado en el Pliego 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	Gratis	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de plantilla.	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	http://www.cnelgp.gub.ec/sitio/comerciales	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de cambio de tarifa.	No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para OYE.	38.557	38.557	76,6%
7	Atención a Consultas	Las inquietudes de los servicios, reclamos, o trámites que presentan nuestros clientes son atendidos de forma ágil y efectiva por el personal de Servicios al cliente a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Corporación: Centro de Contacto o Agencias de CNEL EP.	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y se 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 Servicios ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.	Ninguno	1. El cliente solicita información. 2. El Agente de Servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si se consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y se 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 Servicios ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	Gratis	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de plantilla.	Clientes y usuarios del servicio	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnelgp.gub.ec 1800-CNLEP / 1900-26.35.37	Página web, oficinas a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.	Si	No aplica, debido a que el formulario se llena en la página Corporativa.	Consultas	1.210.778	1.210.778	76,6%

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/N)	Link para descargar el formulario de servicio	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
9	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la ley para lo cual se aplica el subsidio para tercera edad.	1. Los requisitos que debe presentar en el momento de la aplicación de subsidio para 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 revisa 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 validada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en los pagos, en caso de existir deudas se plantea alternativas 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 en 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 se están dando y si hay personas naturales con discapacidad, ecuatorianas o extranjeras deben presentar • Cédula de ciudadanía • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Personas naturales que sean parientes 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. 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 (o persona) con discapacidad. 1. Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al 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.	1. Los requisitos que debe presentar el cliente para la aplicación de subsidio para 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 revisa 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 validada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en los pagos, en caso de existir deudas se plantea alternativas 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 en 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 se están dando a la energía eléctrica (uso residencial), confirma que el beneficiario habita en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe considerar que el sistema de medición al cual se aplicará el subsidio suministre energía en un solo domicilio. Para el caso de sociedad conyugal solo tendrá derecho al subsidio de un solo servicio.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	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	http://www.cnel.com.ec/solicitudes/comerciales	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para subsidios.	No aplica. Actualmente el balón de Servicios está disponible únicamente para OYE.	40.203	40.203	76,6%	
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	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.	1. Los requisitos que debe presentar el cliente para la aplicación de subsidio para personas con discapacidad son: • Cédula de ciudadanía • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Personas naturales que sean parientes 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. 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 (o persona) con discapacidad. 1. Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al 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.	Personas naturales con discapacidad, 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/o cuidado a una persona con discapacidad. • Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original). 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 (o persona) con discapacidad. 1. Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al 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.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	Gratuito	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Clientes cuya discapacidad sea del 40% al 60% existe exoneración del 60%, clientes cuya discapacidad sea del 50% al 70% existe exoneración del 70%, clientes cuya discapacidad sea del 70% al 80% existe exoneración del 80% y clientes cuya discapacidad sea del 80% al 100% existe exoneración del 100%.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	http://www.cnel.com.ec/solicitudes/comerciales	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para subsidios.	No aplica. Actualmente el balón de Servicios está disponible únicamente para OYE.	8.856	8.856	76,6%	
11	Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre o Titularidad del Servicio	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.	1. El cliente solicita cambio de nombre, el Agente de servicio revisa 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 acepte 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 existe. 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. CONELEC - 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.	Compra/Venta de Bien Inmueble (Personal Natural/Jurídica) • Escritura de propiedad o documento legal que abale la titularidad del inmueble Muerte del Titular del servicio: • Autorización escrita de los herederos notariales si fuera 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 decreta el hecho, en donde se establece la propiedad del bien inmueble. Disolución de unión de hecho • Acta de liquidación de la sociedad de hecho ante notario público, en donde se establece la propiedad del bien inmueble. Si la persona que se acciona 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.	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.cnel.com.ec/solicitudes/comerciales	Oficinas a nivel nacional.	Si	Solicitud de Cesión del servicio de suministro por cambio de propietario	No aplica. Actualmente el balón de Servicios está disponible únicamente para OYE.	28.391	28.391	76,6%	
Para ser firmado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												NO APLICA. CNEL EP no dispone de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/1/2020						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: LITERAL (I):												DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL (II):												ECON. JONHANA TORREALBA						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												marlon.torrealba@cnel.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												041 312730 ext. 310						