

ANEXO 1. PLAN DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA A CLIENTES EN INFORMACIÓN Y ASISTENCIA																				
ALOS SERVICIOS QUE OFRECEN LAS FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS Y ASISTENCIA A CLIENTES EN INFORMACIÓN Y ASISTENCIA																				
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Como ocurre el servicio	Requisitos para la recepción del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención (Días de la semana y horas)	Tiempo estimado de respuesta (Días hábiles, Semanas)	Tipo de personal que atiende el servicio (Ejecutivo de planta, Operativo, Atención al Cliente, Atención al Cliente, Atención al Cliente, Atención al Cliente)	Oficinas y departamentos que ofrecen el servicio	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	Forma de contacto	
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Se refiere a la solicitud de acceso a la información pública en formato físico.	1. El cliente solicita el acceso a la información pública en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	1. El cliente solicita el acceso a la información pública en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	1. El cliente solicita el acceso a la información pública en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de acceso a la información pública. 4. Se entrega el formulario de solicitud de acceso a la información pública.	08:00 a 17:00	Continuo	35 días	Clientes en general	Se atiende en todas las oficinas de nivel nacional	www.cnel.com.ec	0	0	0	0	0	0	0	0	No aplica. No se encuentran en la legislación CNEL.
2	Solicitud de nuevo Servicio	Se refiere a la solicitud de nuevo servicio en formato físico.	1. El cliente solicita el nuevo servicio en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio. 4. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio.	1. El cliente solicita el nuevo servicio en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio. 4. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio.	1. El cliente solicita el nuevo servicio en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio. 4. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Continuo	4 a 15 días	Nuevos Clientes	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.com.ec	0	0	114.215	114.215	76,6%	76,6%	76,6%	76,6%	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de servicios nuevos.
3	Servicio Preago	Se refiere a la solicitud de nuevo servicio en formato físico.	1. El cliente solicita el nuevo servicio en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio. 4. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio.	1. El cliente solicita el nuevo servicio en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio. 4. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio.	1. El cliente solicita el nuevo servicio en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio. 4. Se entrega el formulario de solicitud de nuevo servicio.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Continuo	4 a 15 días	Clientes nuevos e existentes.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	N/A	0	0	904	904	76,6%	76,6%	76,6%	76,6%	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de servicios nuevos.
4	Atención y Solicitud de Reducción o Cambio de medidor	Se refiere a la solicitud de reducción o cambio de medidor en formato físico.	1. El cliente solicita la reducción o cambio de medidor en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de reducción o cambio de medidor. 4. Se entrega el formulario de solicitud de reducción o cambio de medidor.	1. El cliente solicita la reducción o cambio de medidor en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de reducción o cambio de medidor. 4. Se entrega el formulario de solicitud de reducción o cambio de medidor.	1. El cliente solicita la reducción o cambio de medidor en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de reducción o cambio de medidor. 4. Se entrega el formulario de solicitud de reducción o cambio de medidor.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Continuo	4 a 15 días	Clientes Fijos	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.com.ec	0	0	143.524	143.524	76,6%	76,6%	76,6%	76,6%	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de reducciones o cambios de medidor.
5	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	Se refiere a la solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico en formato físico.	1. El cliente solicita la suspensión definitiva del servicio eléctrico en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico. 4. Se entrega el formulario de solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico.	1. El cliente solicita la suspensión definitiva del servicio eléctrico en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico. 4. Se entrega el formulario de solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico.	1. El cliente solicita la suspensión definitiva del servicio eléctrico en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico. 4. Se entrega el formulario de solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Continuo	4 a 15 días	Clientes Fijos	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.com.ec	0	0	101.965	101.965	76,6%	76,6%	76,6%	76,6%	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para la solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico.
6	Atención y Solicitud de Cambio de Tarifa	Se refiere a la solicitud de cambio de tarifa en formato físico.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de cambio de tarifa. 4. Se entrega el formulario de solicitud de cambio de tarifa.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de cambio de tarifa. 4. Se entrega el formulario de solicitud de cambio de tarifa.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de cambio de tarifa. 4. Se entrega el formulario de solicitud de cambio de tarifa.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Continuo	4 a 15 días	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.com.ec	0	0	38.551	38.551	76,6%	76,6%	76,6%	76,6%	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de cambio de tarifa.
7	Atención y Consultas	Se refiere a la solicitud de atención y consultas en formato físico.	1. El cliente solicita la atención y consultas en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de atención y consultas. 4. Se entrega el formulario de solicitud de atención y consultas.	1. El cliente solicita la atención y consultas en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de atención y consultas. 4. Se entrega el formulario de solicitud de atención y consultas.	1. El cliente solicita la atención y consultas en formato físico. 2. Se presenta en persona en la oficina de atención al cliente. 3. Se entrega el formulario de solicitud de atención y consultas. 4. Se entrega el formulario de solicitud de atención y consultas.	Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00	Continuo	4 a 15 días	Clientes y usuarios del servicio	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.com.ec	0	0	1.210.779	1.210.779	76,6%	76,6%	76,6%	76,6%	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de atención y consultas.

