**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<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(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<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado<br>(Si/No) | 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 período<br>(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 | 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.<br>2. Estar pendiente de que la respuesta de contestación se entregue antes de los 15 días dispuesto en el Art. 9 de la LOTAIP (10 días y 5 días con prórroga).<br>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.<br>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 su delegado.<br>2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información.<br>3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente.<br>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.cnelep.gob.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.<br>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<br>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.<br>4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos.<br>5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación.<br>6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago.<br>7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía.<br>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. | **Personas Naturales:**<br>1. Presentación de la cédula de ciudadanía original.<br>2. Presentación del Registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales avaladas por el GAD) al cual pertenezca, 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 protegido).<br>A falta de los documentos detallados en el numeral 2, el solicitante presentará cualquier otro documento habilitante, el mismo que será remitido por servicio al cliente a la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la validación inmediata por escrito del Asesor Jurídico o su delegado, quien a su vez devolverá el documento al área requirente para la autorización de la contratación del servicio.<br>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.<br>Si el requirente no puede acudir a realizar el trámite, presentar Poder especial o general notariado en el cual conste su delegación.<br>**Personas Jurídicas:**<br>1. Presentar cédula de ciudadanía original del Representante Legal. | 1. Ciudadano/cliente solicita información de servicios.<br>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<br>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.<br>4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos.<br>5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación.<br>6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago.<br>7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía.<br>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.<br>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 08h30 a 16h30 | Gratuito | 4 a 15 días | Nuevos clientes | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | Nuevos Clientes | 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 GYE. | 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.<br>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<br>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.<br>4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos.<br>5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación.<br>6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago.<br>7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía.<br>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. | **Personas Naturales:**<br>1. Presentación de la cédula de ciudadanía original.<br>2. Presentación del Registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales avaladas por el GAD) al cual pertenezca, 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 protegido).<br>A falta de los documentos detallados en el numeral 2, el solicitante presentará cualquier otro documento habilitante, el mismo que será remitido por servicio al cliente a la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la validación inmediata por escrito del Asesor Jurídico o su delegado, quien a su vez devolverá el documento al área requirente para la autorización de la contratación del servicio.<br>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.<br>Si el requirente no puede acudir a realizar el trámite, presentar Poder especial o general notariado en el cual conste su delegación.<br>**Personas Jurídicas:**<br>1. Presentar cédula de ciudadanía original del Representante Legal. | 1. Ciudadano/cliente solicita información de servicios.<br>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<br>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.<br>4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos.<br>5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación.<br>6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago.<br>7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía.<br>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.<br>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 08h30 a 16h30 | Gratuito | 4 a 15 días | Clientes nuevos o existentes. | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | N/A | Oficinas a nivel nacional. | SI | No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de servicios prepago. | No aplica. Actualmente el balcón de Servicios no cuenta con este tipo de solicitud. | 904 | 904 | 76,6% |
| 5 | 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 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:<br>Reubicación o Cambio de medidores por: Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW.<br>Cédula de identidad o RUC.<br>Cambio por incremento de carga superior a 10 kW<br>Cédula de identidad o RUC.<br>Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable.<br>2. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas vencidas, notifica al cliente y plantea alternativas de pago.<br>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.<br>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 garantías, se informa que este valor se facturará en la planilla de consumo.<br>5. El Agente de Servicio asigna la solicitud de servicio al Personal Administrativo de medidores quien reasigna al | **Reubicación o Cambio de medidores por: Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW.**<br>• Presentar Cédula de identidad o RUC.<br>**Cambio por incremento de carga superior a 10 kW**<br>• Presentar Cédula de identidad o RUC.<br>• 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:<br>Reubicación o Cambio de medidores por: Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW.<br>Cédula de identidad o RUC.<br>Cambio por incremento de carga superior a 10 kW<br>Cédula de identidad o RUC.<br>Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable.<br>2. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas vencidas, notifica al cliente y plantea alternativas de pago.<br>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.<br>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 garantías, se informa que este valor se facturará en la planilla de consumo.<br>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 08h30 a 16h30 | Gratuito | 4 a 15 días | Cliente final | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | http://www.cnelep.gob.ec/solicitudes-comerciales/ | 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 GYE. | 143.524 | 143.524 | 76,6% |
| 6 | 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:<br>• Cédula de identidad o RUC del solicitante.<br>• Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-005.<br><br>2. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas 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:<br>• Presentar Cédula de identidad o RUC del solicitante.<br>• Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-004. | 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:<br>• Cédula de identidad o RUC del solicitante.<br>• Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-005.<br><br>2. El Agente de Servicio recepta, revisa los documentos, actualiza datos del cliente y verifica que se encuentre al día en el pago de sus planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas 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 08h30 a 16h30 | Gratuito | 4 a 15 días | Cliente final | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | http://www.cnelep.gob.ec/solicitudes-comerciales/ | Oficinas a nivel nacional. | SI | Suspensión definitiva del servicio | No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para GYE. | 101.945 | 101.945 | 76,6% |
| 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.<br>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.<br>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.<br>4. El Personal de Inspecciones 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.<br>5. Una vez realizado el trabajo el Personal de Inspecciones entrega la información al Supervisor.<br>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 | No tener deudas pendientes con la Corporación. | 1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía.<br>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.<br>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.<br>4. El Personal de Inspecciones 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.<br>5. Una vez realizado el trabajo el Personal de Inspecciones entrega la información al Supervisor.<br>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.<br>7. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud. | Lunes a Viernes de 08h30 a 16h30 | 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.cnelep.gob.ec/solicitudes-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 GYE. | 38.557 | 38.557 | 76,6% |
| 8 | 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.<br>2. El agente de servicio recepta y analiza el tipo de requerimiento.<br>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.<br>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 desee realizar.<br>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar:<br>• Código de suministro<br>• Nombre del cliente<br>• Número de trámite<br>6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicios ayuda al cliente a definir | Ninguno | 1. El cliente solicita información.<br>2. El agente de servicio recepta y analiza el tipo de requerimiento.<br>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.<br>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 desee realizar.<br>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar:<br>• Código de suministro<br>• Nombre del cliente<br>• Número de trámite<br>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 08h30 a 16h30 | Gratuito | Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla. | Clientes y usuarios del servicio | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | www.cnelep.gob.ec<br>1800-CNELEP / 1800-26 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. | Contáctenos | 1.210.778 | 1.210.778 | 76,6% |

| No. | Denominación del servicio | Descripción del servicio | Cómo acceder al servicio<br>(Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio). | Requisitos para la obtención del servicio<br>(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<br>(Detallar los días de la semana y horarios) | Costo | Tiempo estimado de respuesta<br>(Horas, Días, Semanas) | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio<br>(Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio<br>(link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual) | Tipos de canales disponibles de atención presencial:<br>(Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución) | Servicio Automatizado<br>(Si/No) | 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 período<br>(trimestral) | Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo | 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 el cliente para la aplicación de subsidio para tercera edad son:<br>• Cédula de ciudadanía<br>• Firmar el formulario de aplicación del beneficio<br>2. Instituciones Geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad<br>• 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 de edad.<br>• Cédula de ciudadanía del representante legal.<br>• Firma del formulario de aplicación del beneficio.<br>3. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas de tercera edad, el Agente de Servicio recepta y revisa los requisitos para realizar el trámite.<br>4. En caso de no estar completos los requisitos, se indica al cliente para que presente nuevamente.<br>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.<br>6. Realizada la primera verificación, el Agente de Servicio revisa en el Sistema que el cliente no cuente 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.<br>7. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial.<br>8. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección se encarga de revisar y | **Tercera edad**<br>• Presentación de Cédula de ciudadanía.<br>• Firmar formulario de aplicación de subsidio.<br><br>**Instituciones Geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad:**<br>• Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, que se dedique a dar atención a personas de la tercera de edad.<br>• Presentación de cédula de ciudadanía del representante legal. | 1. Los requisitos que debe presentar el cliente para la aplicación de subsidio para tercera edad son:<br>• Cédula de ciudadanía<br>• Firmar el formulario de aplicación del beneficio<br>2. Instituciones Geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad<br>• 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 de edad.<br>• Cédula de ciudadanía del representante legal.<br>• Firma del formulario de aplicación del beneficio.<br>3. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas de tercera edad, el Agente de Servicio recepta y revisa los requisitos para realizar el trámite.<br>4. En caso de no estar completos los requisitos, se indica al cliente para que presente nuevamente.<br>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.<br>6. Realizada la primera verificación, el Agente de Servicio revisa en el Sistema que el cliente no cuente 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.<br>7. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial.<br>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 a la energía eléctrica (solo uso residencial), confirma que el beneficiario habita | Lunes a Viernes de 08h30 a 16h30 | 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.cnelep.gob.ec/solicitudes-comerciales/ | Oficinas a nivel nacional. | SI | No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para subsidios. | No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para GYE. | 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. Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatorianas o extranjeras deben presentar<br>• Cédula de ciudadanía<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br>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.<br>• Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original)<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br>3. Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad.<br>• Declaración juramentada de la unión de hecho (original).<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br>4. Persona jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad.<br>• Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br><br>En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside la(s) persona(s) con discapacidad.<br>• Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al escenario que aplique.<br>• Copia del contrato de arrendamiento.<br><br>5. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de | **Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatorianas o extranjeras**<br>• Presentar Cédula de Ciudadanía<br>**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**<br>• Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original)<br>**Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad**<br>• Declaración juramentada de la unión de hecho (original).<br>**Personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad**<br>• Presentar Cédula de Ciudadanía del Representante Legal.<br>• Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).<br>**En caso de que la persona Natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside la(s) persona (s) con discapacidad**<br>• Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores dependiendo del escenario que aplique.<br>• Copia del Contrato de Arrendamiento Notariado. | 1. Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatorianas o extranjeras deben presentar<br>• Cédula de ciudadanía<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br>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.<br>• Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original)<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br>3. Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad.<br>• Declaración juramentada de la unión de hecho (original).<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br>4. Persona jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad.<br>• Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).<br>• Formulario de aplicación al beneficio firmado.<br><br>En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside la(s) persona(s) con discapacidad.<br>• Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al escenario que aplique.<br>• Copia del contrato de arrendamiento.<br><br>5. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas con discapacidades, el Agente de Servicio recepta y revisa los requisitos para realizar el trámite.<br>6. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente. | Lunes a Viernes de 08h30 a 16h30 | Gratuito | Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla. | Clientes cuya discapacidad sea del 40% a 49% existe exoneración del 60%, clientes cuyas discapacidad sea del 50% al 74% existe exoneración del 70%, clientes cuyas discapacidad sea del 75% al 84% existe exoneración del 80% y clientes cuyas discapacidad sea del 85% al 100% existe exoneración del 100%. | Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional | http://www.cnelep.gob.ec/solicitudes-comerciales/ | Oficinas a nivel nacional. | SI | No aplica. Actualmente no existe un formulario Homologado para subsidios. | No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para GYE. | 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 recepta y revisa los requisitos para realizar este trámite.<br>2. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que la presente nuevamente.<br>3. Una vez presentados toda 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.<br>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.<br>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.<br>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)**<br>• Escritura de propiedad o documento legal que abalice la titularidad del inmueble<br>**Muerte del titular del servicio:**<br>· Autorización escrita de los herederos notariada si fuera el caso.<br>**Cambio de razón social**<br>· Solicitud por escrito del requerimiento del cambio de razón social firmado por el Representante de la Institución.<br>**Disolución de la sociedad conyugal o divorcio**<br>· Sentencia que determina el hecho, en donde se establece la propiedad del bien inmueble.<br>**Disolución de unión de hecho**<br>· Acta de liquidación de la sociedad de hecho ante notario público, en donde se establece la propiedad del bien inmueble.<br>**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:** | 1. El cliente solicita cambio de nombre, el Agente de servicio recepta y revisa los requisitos para realizar este trámite.<br>2. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que la presente nuevamente.<br>3. Una vez presentados toda 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.<br>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.<br>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.<br>6. El cliente firma el nuevo contrato, el Agente de Servicio procede a escanear, archivar el documento y entrega el original al cliente. | Lunes a Viernes de 08h30 a 16h30 | 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.cnelep.gob.ec/solicitudes-comerciales/ | Oficinas a nivel nacional. | SI | Solicitud de Cesión del servicio de suministro por cambio de propietario | No aplica. Actualmente el balcón de Servicios está disponible únicamente para GYE. | 28.391 | 28.391 | 76,6% |

| | |
|---|---|
| **Para ser llenado 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:** | 30/11/2020 |
| **PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:** | MENSUAL |
| **UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):** | DIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE |
| **RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):** | ING. MARLON TRUJILLO |
| **CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | marlon.trujillo@cnel.gob.ec |
| **NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:** | (04) 3727310 ext. 320 |