

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 deben 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	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. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). • Presentar Cédula de Ciudadanía del Representante Legal. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside (o persona) con discapacidad. • 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 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. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). • Presentar Cédula de Ciudadanía del Representante Legal. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside (o persona) con discapacidad. • 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 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. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). • Presentar Cédula de Ciudadanía del Representante Legal. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside (o persona) con discapacidad. • 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 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. • Declaración juramentada de la unión de hecho (original). • Formulario de aplicación al beneficio firmado. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). • Presentar Cédula de Ciudadanía del Representante Legal. • Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside (o persona) con discapacidad. • 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 acredite 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.	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.	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:												31/1/2011						
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 (I):												ING. DANIEL AGUILAR						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												daniel.aguilar@cnel.com.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												041 317230 ext. 210						