

ANEXO 7 de la Ley N° 20.915 DE REGIMEN DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA																		
El presente documento muestra información acerca de los servicios que presta el cliente para que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.																		
Nº	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público	Costo	Tiempo estimado de respuesta	Tipo de Beneficiario o Usuario del servicio	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Tiempo de atención de atención	Servicio Asistencial (DUI)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (web)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (Promedio)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Acceso a la Información Pública	Este servicio permite que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.	1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico. 2. Este procedimiento de acceso a la información pública se encuentra disponible en el portal de acceso a la información pública en el sitio web de la CNEL en 150 días y libre con el programa. 3. Enviar la comunicación escrita de la solicitud según el medio que haya escogido (servicio en línea o correo electrónico).	1. Presentación de la solicitud de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (Cuyo vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de actualización actualizado emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	1. La solicitud de acceso a la información pública llega a la máxima autoridad de la institución o a delegada. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se entrega la máxima autoridad por la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 4. Entrega de la comunicación con la respuesta al solicitante.	08:30 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadano general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>		No	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>	No aplica. Actualmente el botón de Servicio no cuenta con este tipo de solicitud.	0	0	No aplica. No se encuentra reportada sobre el uso del servicio
2	Solicitud de nuevos Servicios	Este servicio permite que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.	1. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio. 2. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio.	1. Presentación de la solicitud de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (Cuyo vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de actualización actualizado emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	1. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 2. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	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.	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>		Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario de Servicio visto disponible únicamente para DTE.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio no cuenta con este tipo de solicitud.	114.111	114.111	76,0%
3	Servicio Prepagado	Este servicio permite que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.	1. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio. 2. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio.	1. Presentación de la solicitud de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (Cuyo vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de actualización actualizado emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	1. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 2. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	Gratis	4 a 15 días	Clientes nuevos o actuales.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	N/A		Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario de Servicio visto disponible únicamente para DTE.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio no cuenta con este tipo de solicitud.	004	004	76,0%
3	Atención a Solicitudes de Resolución o Cambio de medidor	Este servicio permite que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.	1. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio. 2. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio.	1. Presentación de la solicitud de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (Cuyo vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de actualización actualizado emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	1. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 2. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	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.	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>		Si	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>	No aplica. Actualmente el botón de Servicio visto disponible únicamente para DTE.	141.124	141.124	76,0%
4	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	Este servicio permite que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.	1. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio. 2. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio.	1. Presentación de la solicitud de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (Cuyo vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de actualización actualizado emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	1. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 2. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	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.	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>		Si	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>	No aplica. Actualmente el botón de Servicio visto disponible únicamente para DTE.	101.945	101.945	76,0%
7	Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa	Este servicio permite que el ciudadano pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.	1. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio. 2. Inscripción de servicios, con mediador para actualizar requerimientos técnicos permutados, de todos los consumidores, donde el agente se realiza poseedor al servicio.	1. Presentación de la solicitud de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (Cuyo vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de actualización actualizado emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial emitido por el GAD Municipal o Junta Paroquial. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	1. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 2. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 3. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 4. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 5. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 6. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 7. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 8. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 9. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios. 10. Ciudadano/Usuario solicita información de servicios.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	Gratis	4 a 15 días	Clientes registrados.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.gob.ec">www.cnel.gob.ec</a>		Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario de Servicio visto disponible únicamente para DTE.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio visto disponible únicamente para DTE.	38.517	38.517	76,0%

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 debe listar los requisitos que requiere obtención del servicio, dentro de 10 minutos)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Código	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, Semana)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Categoría de un grupo, ciudadano en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, etc.)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción textual)	Tiempo de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por presencial, correo, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, radioteléfono, etc.)	Servicio Automatizado (S/N)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por Internet (S/N)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (Enero/2022)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
3	Asesoría y Consulta	El ciudadano solicita información. Las inquietudes de los servicios, reclama, o expresa que presenta sus dudas o preguntas con respecto a los servicios, reclama, o expresa que presenta sus dudas o preguntas con respecto a los servicios, reclama, o expresa que presenta sus dudas o preguntas con respecto a los servicios.	1. El ciudadano solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es necesario, el Agente de Servicio identifica el tipo de demanda del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo 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 cliente y muestra el formato de solicitud. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el servicio que desea.	1. El cliente solicita información. 2. El agente de servicio recibe y analiza el tipo de requerimiento. 3. Si es necesario, el Agente de Servicio identifica el tipo de demanda del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y lo 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 cliente y muestra el formato de solicitud. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede indicar: • Código de seguimiento • Nombre del cliente • Número de trámite 6. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio ayuda al cliente a definir el servicio que desea.	Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30	Gratuito	15 minutos	Clientes y usuarios del servicio	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.pe">www.cnel.pe</a> <a href="mailto:1800-261213">1800-261213</a>	Página web, oficina a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.	Sí	No aplica, debido a que el formulario se lleva en la página Corporativa.	<a href="http://www.cnel.pe">www.cnel.pe</a>	1.230.778	1.210.778	76,0%	
9	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 3. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 2. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad. 3. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para tercera edad.	Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30	Gratuito	15 minutos	Clientes de la tercera edad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.pe">www.cnel.pe</a>	Oficinas a nivel nacional.	Sí	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para validación.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio está disponible únicamente para OTC.	40.201	40.201	76,0%	
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 3. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.	1. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 2. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad. 3. El cliente solicita el cambio de tarifa para pagar por los beneficios que da la ley para la cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.	Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30	Gratuito	15 minutos	Clientes con discapacidad	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.pe">www.cnel.pe</a>	Oficinas a nivel nacional.	Sí	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para validación.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio está disponible únicamente para OTC.	8.854	8.854	76,0%	
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 adquirido a un grupo de personas o cuando se vende.	1. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio. 2. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio. 3. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio.	1. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio. 2. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio. 3. El cliente solicita el cambio de nombre o titularidad del servicio.	Lunes a Viernes de 08:30 a 20:30	Gratuito	15 minutos	Clientes registrados	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	<a href="http://www.cnel.pe">www.cnel.pe</a>	Oficinas a nivel nacional.	Sí	No aplica. Actualmente no existe un formulario homologado para validación.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio está disponible únicamente para OTC.	28.391	28.391	76,0%	

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Transparencia Ciudadana (PTC)	<a href="http://www.cnel.pe">www.cnel.pe</a>
RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN:	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A)	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
COORDINADOR DEL LITERAL B) Y RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
NÚMERO TELEFÓNICO DEL LITERAL B) Y DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	SECRETARÍA DE ATENCIÓN AL CLIENTE