



Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

10 Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos. Incluye un cuadro de clasificación de los servicios, para que el ciudadano pueda apurar los derechos y cumplir las 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 atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige el funcionario del servicio y demás se aplican)	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 identificación o usuario del servicio (Escribir si es para ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, personas MiEMBROS)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Enlace para descargar a la página de inicio del sitio web y/o descripción resumida)	Forma de prestación: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (%/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 (mensual)	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	Para referencia a las solicitudes emitidas por los clientes para acceder a información pública.	1. Formulario de solicitud de acceso a la información pública en formato físico. 2. Citar presencialmente al área técnica o por correo electrónico en los 15 días hábiles siguientes al día de la LOTAD (Día hábil y 5 días con prórroga). 3. Una vez el cliente presenta la solicitud, el área técnica del servicio verifica el monto de la deuda y si existe en forma o no en el sistema.	1. Llenar el formulario de la solicitud de acceso a la información pública que se encuentra disponible para descargar en la página web. 2. Enviar el formulario de la solicitud en la recepción de la oficina más cercana de CNEL EP.		08:00 a 17:00	Gratis	15 días	Ciudadano en general	Se atiende en todas las oficinas a nivel nacional	www.cnel.gob.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	Solicitud Acceso Información Pública	No aplica. Actualmente el botón de Servicios no cuenta con este tipo de solicitud.	0	0	No aplica. No se encuentra considerado dentro de la legislación 02/1703	
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 sistemas. 3. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y se plantea alternativa de pago. 4. Agente de Servicio consulta el lugar donde se requiere el servicio con la finalidad de verificar si existe red. En caso de no ser en cuenta 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. 5. Ciudadano/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 6. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 7. Agente de Servicio plantea alternativa de pago al cliente, respecto al valor del depósito. 8. Ciudadano/Cliente acepta o rechaza la alternativa de pago del depósito de garantía, aceptación o al servicio requerido en prepagado. 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 10. Agente de Servicio imprime contrato, solicita al cliente la firma del mismo (entregar copia a archivo original) y entrega adhesion del formato FO-CNEL-COMP-GC-001 "Identificación del Prede" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/Cliente coloque en la parte frontal del prede. 11. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-COMP-GC-003 "Notificación de Instalación"	Personas Naturales: 1. Presentación de la cédula de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (su vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (Municipio o Junta parroquial, validado por el GAD) al cual pertenece, o CRM (Certificado de Previsión Geológica) y Declaración Juramentada en calidad de Promotor del bien inmueble (En este caso el área jurídica de cada Unidad de Negocio deberá validar con la Secretaría de Asesoramiento Jurídico de que no es un sector de asentamiento irregular o preirregular). 3. Acta de los documentos detallados en el numeral 2, el solicitante presentará cualquier otro documento habilitante, el mismo que será revisado por servicio al cliente la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la validación inmediata por escrito del Asesor Jurídico y se delegará, quien a su vez devolverá el documento al área requerida para la autorización de la contratación del servicio. Para el caso de las solicitudes cuya demanda sea superior a diez (10) kW, a más de los documentos detallados en el numeral 2 y 3, deberá presentarse el Informe Técnico del proyecto aprobado. 4. El requerido no puede acudir a realizar el trámite, presentar Poder Notarial o general notariado en el cual comite su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentar cédula de ciudadanía original del Representante Legal. 2. Presentar Registro de la Propiedad (su vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico unificado, del lugar donde se requiere el servicio. 3. Presentar RUC de la empresa en el caso de que no conste en el Portal de Datos Seguros. 4. Si la persona que se accede a suscribir el contrato de suministro es un representante de la máxima autoridad, adicional a los requisitos solicitados en los puntos anteriores deberá presentar Poder Especial o general notariado en el cual comite su delegación, o sea cualquier otro documento que acredite su representación.		Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	4 a 15 días	Nuevos Clientes	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gob.ec	Oficinas a nivel nacional. Edificios de Servicios	www.cnel.gob.ec Formulario de Adquisición Legitimada de Clientes	http://www.cnel.gob.ec Formulario de Adquisición Legitimada de Clientes Formulario de Adquisición Legitimada de Clientes	Si	http://www.cnel.gob.ec	114.215	114.215	76,6%
3	Servicio Prepago	Son instalaciones legales, con medición para satisfacer requerimientos eléctricos permanentes, de todos los consumidores, donde el costo de la venta de energía se realiza por anticipado, validados 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 sistemas. 3. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y se plantea alternativa de pago. 4. Agente de Servicio consulta el lugar donde se requiere el servicio con la finalidad de verificar si existe red. En caso de no ser en cuenta 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. 5. Ciudadano/Cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 6. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 7. Agente de Servicio plantea alternativa de pago al cliente, respecto al valor del depósito. 8. Ciudadano/Cliente acepta o rechaza la alternativa de pago del depósito de garantía, aceptación o al servicio requerido en prepagado. 9. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 10. Agente de Servicio imprime contrato, solicita al cliente la firma del mismo (entregar copia a archivo original) y entrega adhesion del formato FO-CNEL-COMP-GC-001 "Identificación del Prede" con datos del servicio requerido, para que el ciudadano/Cliente coloque en la parte frontal del prede. 11. Personal Técnico Comercial instala servicio eléctrico; en caso de no poder realizarlo, notifica al cliente según formato FO-CNEL-COMP-GC-003 "Notificación de Instalación"	Personas Naturales: 1. Presentación de la cédula de ciudadanía original. 2. Presentación del Registro de la Propiedad (su vigencia sea de hasta 6 meses), o certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (Municipio o Junta parroquial, validado por el GAD) al cual pertenece, o CRM (Certificado de Previsión Geológica) y Declaración Juramentada en calidad de Promotor del bien inmueble (En este caso el área jurídica de cada Unidad de Negocio deberá validar con la Secretaría de Asesoramiento Jurídico de que no es un sector de asentamiento irregular o preirregular). 3. Acta de los documentos detallados en el numeral 2, el solicitante presentará cualquier otro documento habilitante, el mismo que será revisado por servicio al cliente la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la validación inmediata por escrito del Asesor Jurídico y se delegará, quien a su vez devolverá el documento al área requerida para la autorización de la contratación del servicio. Para el caso de las solicitudes cuya demanda sea superior a diez (10) kW, a más de los documentos detallados en el numeral 2 y 3, deberá presentarse el Informe Técnico del proyecto aprobado. 4. El requerido no puede acudir a realizar el trámite, presentar Poder Notarial o general notariado en el cual comite su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentar cédula de ciudadanía original del Representante Legal. 2. Presentar Registro de la Propiedad (su vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico unificado, del lugar donde se requiere el servicio. 3. Presentar RUC de la empresa en el caso de que no conste en el Portal de Datos Seguros. 4. Si la persona que se accede a suscribir el contrato de suministro es un representante de la máxima autoridad, adicional a los requisitos solicitados en los puntos anteriores deberá presentar Poder Especial o general notariado en el cual comite su delegación, o sea cualquier otro documento que acredite su representación.		Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	4 a 15 días	Clientes nuevos o existentes.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gob.ec	Oficinas a nivel nacional.	Si	Formulario de Adquisición Legitimada de Clientes Formulario de Adquisición Legitimada de Clientes	http://www.cnel.gob.ec Formulario de Adquisición Legitimada de Clientes Formulario de Adquisición Legitimada de Clientes	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 e instalación de un equipo de medición que funciona en su propio.	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: Reubicación o Cambio de medidores por Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / Incremento de carga inferior a 10 kW. Cédula de Identidad y RUC. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW. Cédula de Identidad y 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 planillas para dar inicio al trámite. En caso de existir planillas vencidas, notifica al cliente y plantea alternativa de pago. 3. Si el cliente cancela valores pendientes al Agente de Servicio informa al cliente que debe tener las instalaciones internas adecuadas e debidamente identificadas para el cambio solicitado, caso contrario no se apertura en el sistema la solicitud. 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-COMP-GC-001 "Identificación del Prede" con datos del servicio requerido para que el cliente coloque en la parte frontal del prede, se entregó actualización de depósito de garantía, se informa que este valor se facturará en la planilla de consumo. 5. El Agente de Servicio asigna la solicitud de servicio al Personal Administrativo de medidores quien reingresa al Personal Técnico Comercial.	Reubicación o Cambio de medidores por Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / Incremento de carga inferior a 10 kW. 1. Presentar Cédula de Identidad y RUC. 2. Presentar Proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable. 3. Presentar Cédula de Identidad y RUC. 4. Presentar Proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable.		Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	4 a 15 días	Cliente Final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gob.ec	Oficinas a nivel nacional.	Si	Formulario de Cambio de Medidor	http://www.cnel.gob.ec Formulario de Cambio de Medidor Formulario de Cambio de Medidor	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: Cédula de Identidad y RUC del solicitante. Formulario de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-COMP-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 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 y 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 y RUC del solicitante. Formulario de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-COMP-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 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 y informa al cliente el número de la solicitud.		Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	4 a 15 días	Cliente Final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	www.cnel.gob.ec	Oficinas a nivel nacional.	Si	Formulario de Suspensión Definitiva del Servicio	http://www.cnel.gob.ec Formulario de Suspensión Definitiva del Servicio Formulario de Suspensión Definitiva del Servicio	101.945	101.945	76,6%	

No.	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del servicio y el canal de atención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se detallan los requisitos que exige la atención del servicio y demás se obtiene)	Procedimiento Interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Coste	Tiempo estimado de respuesta (Hora, Día, Semana)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, personas discapacitadas)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Enlace para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tiempo 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 (%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 (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
7	Asesoría y Solicitudes de Cambio de Tarifa	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley de acuerdo al consumo, edad, capacidades.	Cómo acceder al servicio 1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía. 2. El Agente de Servicio revisa que el cliente está al día en su pago y verifica sus datos en el sistema Comercial, de ser necesario se actualizan. En caso de existir deudas, se notifican al mismo y se plantea alternativa 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 actualizado según valor o acepta 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 los requeridos 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 establecido en el Pliego Tarifario se aprueba la solicitud y automáticamente el Sistema Comercial modifica el tipo de tarifa y realiza la actualización del dispositivo en garantía para la nueva facturación. 7. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud.	No tener deudas pendientes con la Corporación.	1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía. 2. El Agente de Servicio revisa que el cliente está al día en sus pagos y verifica sus datos en el sistema Comercial, de ser necesario se actualizan. En caso de existir deudas, se notifican al mismo y se plantea alternativa 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 actualizado según valor o acepta 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 los requeridos 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 establecido en el Pliego Tarifario se aprueba la solicitud y automáticamente el Sistema Comercial modifica el tipo de tarifa y realiza la actualización del dispositivo en garantía para la nueva facturación. 7. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis		Ciudadanos registrados.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	Cambio de tarifa		Si	No aplica. Actualmente no existe un formulario para la solicitud de cambio de tarifa.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio no cuenta con este tipo de solicitud. Es presencial.	38.557	38.557	76,6%	
8	Asesoría o Consulta.	Las inquietudes de los servicios, reclamos, o clientes que presentan consultas o dudas son atendidos de forma rápida y efectiva por el personal de Servicio al Cliente a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la Corporación: Centro de Contacto o Agencia de CNEL EP.	Cómo acceder al servicio 1. El cliente solicita información. 2. Si se 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. 3. Si el cliente solicita información de los requisitos para los diferentes servicios, el Agente de Servicio indica los documentos necesarios para el trámite de Servicio al Cliente. 4. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio indica: • Código de suministro • Nombre del cliente • Número de trámite 5. En caso de que la consulta no sea respecto a los puntos anteriores el Agente de Servicio 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 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 trámite que desea realizar. 5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio indica: • 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 Servicio ayuda al cliente a definir claramente el tipo de consulta.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos y usuarios del servicio.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	www.cnel.com.ec 1800-CNEL EP / 1800 26 35 37		Si	No aplica, debido a que la Corporación no tiene en la página Formulario.	Consultas	1.230.778	1.230.778	76,6%	
9	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para los que aplica el subsidio para tercera edad.	Cómo acceder al servicio 1. Una vez validada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en sus pagos, en caso de existir deudas se plantea alternativa de pago, sin que esto reperca en la solicitud de aplicación de subsidio que el cliente está requiriendo. 2. 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. 3. En caso de que se refleje que ya cuenta con el mismo se informa al cliente que su solicitud no procede. 4. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. 5. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección emite la orden 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), confirme que el dispositivo de medición es correcto y válido para el servicio. 6. El Personal natural con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatoriana o extranjera deben presentar: • Cédula de ciudadanía. • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 7. 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. 8. Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a una persona con discapacidad (original). 9. Papeo en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad. 10. Declaración juramentada de la unión de hecho (original). 11. Formulario de aplicación al beneficio firmado. 12. Persona jurídica pública, semipública y privada sin fines de lucro, dedicada a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad. 13. Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). 14. Formulario de aplicación al beneficio firmado. En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea acreedoras del lugar donde reside (Nº) personal (con discapacidad). 15. Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al momento que aplique. 16. Copia del contrato de arrendamiento. 17. Si 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. 18. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente.	Tercera edad • Presentación de Cédula de ciudadanía. • Formulario de aplicación de subsidio. Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatoriana o extranjera. 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 una persona con discapacidad (original). Papeo 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. 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 acreedoras del lugar donde reside (Nº) personal (con discapacidad). Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al momento que aplique. Copia del contrato de arrendamiento. Si 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. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos de tercera edad.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	Subsidio por tercera edad		Formulario por subsidio para Tercera Edad	https://www.cnel.com.ec/beneficios	Si	Formulario por subsidio para Tercera Edad	https://www.cnel.com.ec/beneficios	40.203	40.203	76,6%
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	Cliente solicita el cambio de tarifa para poder pagar de los beneficios que da la ley para los que aplica el subsidio para personas con discapacidad.	Cómo acceder al servicio 1. Una vez validada la información requerida, el Agente de Servicio verifica que el cliente se encuentre al día en sus pagos, en caso de existir deudas se plantea alternativa de pago, sin que esto reperca en la solicitud de aplicación de subsidio que el cliente está requiriendo. 2. 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. 3. En caso de que se refleje que ya cuenta con el mismo se informa al cliente que su solicitud no procede. 4. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. 5. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección emite la orden 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), confirme que el dispositivo de medición es correcto y válido para el servicio. 6. El Personal natural con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatoriana o extranjera deben presentar: • Cédula de ciudadanía. • Formulario de aplicación al beneficio firmado. 7. 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. 8. Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a una persona con discapacidad (original). 9. Papeo en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad. 10. Declaración juramentada de la unión de hecho (original). 11. Formulario de aplicación al beneficio firmado. 12. Persona jurídica pública, semipública y privada sin fines de lucro, dedicada a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad. 13. Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). 14. Formulario de aplicación al beneficio firmado. En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea acreedoras del lugar donde reside (Nº) personal (con discapacidad). 15. Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al momento que aplique. 16. Copia del contrato de arrendamiento. 17. Si 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. 18. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente.	Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatoriana o extranjera. 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 una persona con discapacidad (original). Papeo 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. 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 acreedoras del lugar donde reside (Nº) personal (con discapacidad). Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores de acuerdo al momento que aplique. Copia del contrato de arrendamiento. Si 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. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos con discapacidad sea del 40% a 45%, clientes con discapacidad sea del 50%, clientes con discapacidad sea del 70% a 84%, cliente con discapacidad sea del 85% y 100% existe exoneración del 100%.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	Subsidio por discapacidad		Formulario por subsidio personas con discapacidad	https://www.cnel.com.ec/beneficios	Si	Formulario por discapacidad con Encuesta de Nivel de Discapacidad	https://www.cnel.com.ec/beneficios	8.856	8.856	76,6%
11	Asesoría y Solicitudes de Cambio de Nombre y Titularidad del Servicio	Los clientes solicitan el cambio del nombre del domicilio o vendido o alquilado o por pagar de algún subsidio de ley.	Cómo acceder al servicio 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 presente nuevamente. 3. Una vez presentados todos los requisitos requeridos, el Agente de Servicio revisa que el cliente está al día en sus pagos. En caso de existir deudas, se notifican al mismo y se plantea alternativa 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 refilje deuda, el Agente de Servicio genera la solicitud de cambio de nombre, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. El Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección emite la orden 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), confirme que el dispositivo de medición es correcto y válido para el servicio. 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-011-20. 6. El cliente firma el nuevo contrato, el Agente de Servicio procede a actualizar, archivar el documento y entrega el original al cliente.	Compra/Venta de Bienes Inmuebles (Personas Naturales/Jurídicas) • Escritura de propiedad o documento legal que acredite la titularidad del inmueble. Muerte del titular del servicio: • Adquisición escrita de los herederos notariada y firmada al cliente. Cambio de modo social: Solicitud por escrito del requerimiento del cambio de modo social firmado por el Representante de la Institución. Disolución de la sociedad conyugal o divorcio: Sentencia que determina el hecho, en donde se establece la propiedad del 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. La persona que se actúa a través el contrato de suministro de un representante del solicitante, adjuntar los documentos citados en los puntos previos, presentar los siguientes documentos: • Poder notariado en el cual conste la autorización 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 presente nuevamente. 3. Una vez presentados todos los requisitos requeridos, el Agente de Servicio revisa que el cliente está al día en sus pagos. En caso de existir deudas, se notifican al mismo y se plantea alternativa 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 refilje deuda, el Agente de Servicio genera la solicitud de cambio de nombre, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. El Supervisor asigna al personal de Inspección el personal de Inspección emite la orden 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), confirme que el dispositivo de medición es correcto y válido para el servicio. 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-011-20. 6. El cliente firma el nuevo contrato, el Agente de Servicio procede a actualizar, archivar el documento y entrega el original al cliente.	Lunes a Viernes de 08:00 a 17:00	Gratis	Ingreso en el momento y se refleja en la siguiente emisión de planilla.	Ciudadanos registrados.	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional.	Cambio de nombre		Solicitud de Cambio del servicio de Subsidio por cambio de posesión	Si	No aplica. Actualmente el botón de Servicio no cuenta con este tipo de solicitud. Es presencial.	No aplica. Actualmente el botón de Servicio no cuenta con este tipo de solicitud. Es presencial.	28.391	28.391	76,6%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Puntos de Atención Ciudadanos (PAC)		SUB OFICINA CNEL EP en el Distrito de Puntos de Atención Ciudadanos (PAC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		01/11/2022	
PERIODO DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MENSUAL	
UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN: TITULAR:		DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A:		EDYON JHANNATA TORREALBA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL CUIA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:		EDYON.TORREALBA@CNELEP.COM	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL CUIA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSIDORA DE LA INFORMACIÓN:		0051 777 971 87 730	