

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 (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 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 (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 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 (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 (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 (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		1. Entregar la solicitud de acceso a la información pública en formato físico. 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). 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. 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. 2. Pasa al área que genera, produce o custodia la información. 3. Se remite a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente. 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.cnel.gob.ec	Página web y oficinas a nivel nacional	No	www.cnel.gob.ec	No aplica.	0	0	No aplica.
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 servicios existentes. En caso de existir deuda, se informa al cliente sobre el monto de la deuda y se plantea alternativas de pago. 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. 4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 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. 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".	1. Presentación de la cédula de ciudadanía o copia de pasaporte. 2. Copia del registro de la propiedad (uya vigencia sea de hasta 6 meses), o escritura (tres primeras hojas y la última con las firmas) o certificado de posesión actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales) al cual pertenece, en caso de que no se encuentre actualizada esta información en Dato Seguro. Si el requirente no puede realizar el trámite, presentar Poder notariado en el cual conste su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentación de la cédula de identidad del Representante Legal. 2. RUC actualizado en caso de no constar en Dato Seguro. 3. Entregar copia notariada del Certificado de registro de la propiedad (uya vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado del lugar donde se requiere el servicio. Si la persona que se acerca a suscribir el contrato de suministro de un representante de la máxima autoridad, adicional a los requisitos solicitados en los puntos anteriores deberá presentar Poder notariado en el que conste la delegación para realizar el trámite. Para los siguientes casos: Para los predios dentro de urbanizaciones o edificios (propiedad horizontal), con proyectos eléctricos aprobados por CNEL EP, se solicita lo siguiente: a) Inspección final o Certificado/permiso de habitabilidad otorgado por el municipio.	1. Ciudadano/cliente solicita información de servicios. 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. 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. 4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 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. 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 08:30 a 16:30	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.	No aplica.	130.035	130.035	68%
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. 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. 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. 4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 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. 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".	1. Presentación de la cédula de ciudadanía o copia de pasaporte. 2. Copia del registro de la propiedad (uya vigencia sea de hasta 6 meses), o escritura (tres primeras hojas y la última con las firmas) o certificado de posesión actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales) al cual pertenece, en caso de que no se encuentre actualizada esta información en Dato Seguro. Si el requirente no puede realizar el trámite, presentar Poder notariado en el cual conste su delegación. Personas Jurídicas: 1. Presentación de la cédula de identidad del Representante Legal. 2. RUC actualizado en caso de no constar en Dato Seguro. 3. Entregar copia notariada del Certificado de registro de la propiedad (uya vigencia sea de hasta 6 meses), o copia del contrato de arrendamiento notariado del lugar donde se requiere el servicio. Si la persona que se acerca a suscribir el contrato de suministro de un representante de la máxima autoridad, adicional a los requisitos solicitados en los puntos anteriores deberá presentar Poder notariado en el que conste la delegación para realizar el trámite. Para los siguientes casos: Para los predios dentro de urbanizaciones o edificios (propiedad horizontal), con proyectos eléctricos aprobados por CNEL EP, se solicita lo siguiente: a) Inspección final o Certificado/permiso de habitabilidad otorgado por el municipio.	1. Ciudadano/cliente solicita información de servicios. 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. 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. 4. Ciudadano/cliente solicita nuevo servicio y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe, analiza y digitaliza documentación. 6. Agente de Servicio plantea alternativas de pago al cliente, respecto al valor del depósito de garantía, exceptuándose si el servicio requerido es prepago. 7. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente y alternativa de pago del depósito de garantía. 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. 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 08:30 a 16:30	Gratuito	4 a 15 días	Clientes nuevos o existentes	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	Nuevos Clientes	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica.	No aplica.	1.462	1.462	68%
4	Servicios Ocasionales	Son instalaciones para satisfacer requerimientos eléctricos de corta duración, con períodos máximos de un mes, sujetos a una sola renovación solicitada por el cliente. Como ejemplo: circos, espectáculos artísticos, deportivos, ferias, kioskos de venta de productos, entre otros de la misma condición. No es obligatoria la instalación del equipo de medición.	1. Ciudadano/cliente solicita información de servicios. 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. 3. Agente de Servicio indica al ciudadano/cliente los requisitos para la instalación del servicio. 4. Ciudadano/cliente solicita servicio ocasional y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe y analiza documentación. 6. Agente de Servicio genera la orden de inspección según formato FO-CNEL-CORP-GC-004 "Inspección Servicio Ocasional". 7. Personal Técnico Comercial realiza inspección en campo, de acuerdo con formato FO-CNEL-CORP-GC-004 "Inspección Servicio Ocasional". Si no cumple con los requisitos necesarios, se informa al cliente. 8. Si el cliente solicita que CNEL EP le provea de materiales, se elabora el respectivo presupuesto, caso contrario el cliente realiza modificaciones técnicas necesarias. 9. Agente de Servicio genera orden de pago/factura en base al presupuesto. 10. Recaudador realiza cobro en base al presupuesto y emite/entrega factura al cliente. 11. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente, los valores de carga estimada, días y horas requeridas del servicio, genera orden de pago/factura y entrega al cliente. 12. Recaudador realiza cobro por venta de energía y emite/entrega factura al cliente. 13. Personal Técnico Comercial/Dirección Técnica realiza la instalación.	1. No tener deudas pendientes con la Corporación. 2. Presentar petición por escrito no menos con 48 horas de anticipación, indicando: nombre del solicitante, ubicación del servicio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas). 3. Adjuntar la autorización municipal para los casos de instalación en locales de recintos feriales o en la vía pública. 4. Para persona natural: Copia de cédula de identidad, copia de papleta de votación. 5. Para persona jurídica: Copia de RUC y nombramiento del representante legal.	1. Ciudadano/cliente solicita información de servicios. 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. 3. Agente de Servicio indica al ciudadano/cliente los requisitos para la instalación del servicio. 4. Ciudadano/cliente solicita servicio ocasional y presenta requisitos. 5. Agente de Servicio recibe y analiza documentación. 6. Agente de Servicio genera la orden de inspección según formato FO-CNEL-CORP-GC-004 "Inspección Servicio Ocasional". 7. Personal Técnico Comercial realiza inspección en campo, de acuerdo con formato FO-CNEL-CORP-GC-004 "Inspección Servicio Ocasional". Si no cumple con los requisitos necesarios, se informa al cliente. 8. Si el cliente solicita que CNEL EP le provea de materiales, se elabora el respectivo presupuesto, caso contrario el cliente realiza modificaciones técnicas necesarias. 9. Agente de Servicio genera orden de pago/factura en base al presupuesto. 10. Recaudador realiza cobro en base al presupuesto y emite/entrega factura al cliente. 11. Agente de Servicio registra en el sistema comercial los datos básicos del cliente, los valores de carga estimada, días y horas requeridas del servicio, genera orden de pago/factura y entrega al cliente. 12. Recaudador realiza cobro por venta de energía y emite/entrega factura al cliente. 13. Personal Técnico Comercial/Dirección Técnica realiza la instalación. 14. Una vez concluido el período de servicio ocasional solicitado, Personal Técnico Comercial/Dirección Técnica procede con el retiro de equipos y materiales.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	Gratuito	4 a 15 días	Usuarios temporales del cliente	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	http://www.cnel.gob.ec/index.php/servicios/solicitudes/modificacion-al-servicio-electrico/espectre.html	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica.	No aplica.	6.633	6.633	68%
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: Reubicación o Cambio de medidores por: Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW. Cédula de identidad o RUC. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW. Cédula de identidad o 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 alternativas de pago. 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. 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 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 reasigna al Personal Técnico Comercial.	Reubicación o Cambio de medidores por: Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW. * Presentar Cédula de identidad o RUC. * Presentar Cédula de identidad o RUC. * Presentar Cédula de identidad o RUC. * Presentar Cédula de identidad o RUC. * 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: Reubicación o Cambio de medidores por: Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 10 kW. Cédula de identidad o RUC. Cambio por incremento de carga superior a 10 kW. Cédula de identidad o 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 alternativas de pago. 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. 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 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 reasigna al Personal Técnico Comercial.	Lunes a Viernes de 08:30 a 16:30	Gratuito	4 a 15 días	Cliente final	Se atiende en todas las oficinas de atención al cliente a nivel nacional	http://www.cnel.gob.ec/index.php/servicios/solicitudes/cambio-de-medidor.html	Oficinas a nivel nacional.	Si	No aplica.	No aplica.	593.846	593.846	68%

6	Suspensión definitiva del Servicio Eléctrico	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cédula de Identidad o RUC del solicitante. Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-005. <p>2. El Agente de Servicio revisa, 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.</p>	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cédula de Identidad o RUC del solicitante. Presentar Cédula de Identidad o RUC del solicitante. Formato de suspensión del servicio eléctrico FO-CNEL-CORP-GC-004. <p>2. El Agente de Servicio revisa, 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.</p>	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.cnel.gov.ec/index.php/servicios/solicitudes/suspension-del-servicio.html	Oficinas a nivel nacional.	SI	http://www.cnel.gov.ec/index.php/servicios/solicitudes/suspension-del-servicio.html	No aplica.		72.778	72.778	68%
7	Atención a Solicitudes de Cambio de Tarifa	<p>1. El cliente solicita cambio de tarifa por uso de energía.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Una vez realizado el trabajo el Personal de Inspecciones entrega la información al Supervisor.</p> <p>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.</p> <p>7. Caso contrario, se comunica al cliente que no aplica su solicitud.</p>	No tener deudas pendientes con la Corporación.	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.cnel.gov.ec/index.php/servicios/solicitudes/cambio-de-tarifa.html	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica.	No aplica.	102.372	102.372	68%	
8	Atención a Consultas	<p>Las inquietudes de los servicios, retamos 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.</p>	Ninguno	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.cnel.gov.ec 1800-CNEL-EP/1800-26.35.37	Página web, oficinas a nivel nacional, correo electrónico, contact center, redes sociales.	SI	No aplica.	www.cnel.gov.ec	1.704.706	1.704.706	68%	
9	Aplicación de Subsidio para Tercera Edad	<p>1. El cliente solicita información.</p> <p>2. El Agente de Servicio revisa y analiza el tipo de requerimiento.</p> <p>3. Si es consulta, el Agente de Servicio identifica el tipo de consulta del cliente, caso contrario se verifica la necesidad del cliente y la dirección al área competente.</p> <p>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.</p> <p>5. Si el cliente solicita información del estado de un trámite, el Agente de Servicio puede solicitar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de suministro Nombre del cliente Número de trámite <p>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.</p> <p>7. Los requisitos que debe presentar el cliente para su aplicación de subsidio para tercera edad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cédula de ciudadanía Firmar el formulario de aplicación del beneficio 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. <p>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.</p> <p>4. En caso de no estar completos los requisitos, se indica al cliente para que presente nuevamente.</p> <p>5. Una vez realizada 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.</p> <p>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.</p> <p>7. El Agente de Servicio genera la Solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial.</p> <p>8. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al 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 en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe considerar que el sistema de medición al cual se aplicará el subsidio suministre energía eléctrica en el domicilio donde se solicita el subsidio.</p> <p>9. Una vez generada la solicitud el Supervisor asigna al 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 en el domicilio donde se solicita el subsidio, para lo cual se debe considerar que el sistema de medición al cual se aplicará el subsidio suministre energía eléctrica en el domicilio donde se solicita el subsidio.</p>	<p>Tercera edad</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de Cédula de ciudadanía. Firmar formulario de aplicación de subsidio. <p>Instituciones Geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 edad. <p>Presentación de cédula de ciudadanía del representante legal.</p>	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.cnel.gov.ec/index.php/servicios/solicitudes/tercera-edad.html	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica.	No aplica.	127.979	127.979	68%	
10	Aplicación de Subsidio Personas con Discapacidad	<p>1. El cliente solicita cambio de tarifa para poder gozar de los beneficios que da la para lo cual se aplica el subsidio para personas con discapacidad.</p>	<p>Personas naturales con discapacidad, con deficiencia o condición discapacitante, ecuatorianas o extranjeras deben presentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cédula de ciudadanía Formulario de aplicación al beneficio firmado. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original) Formulario de aplicación al beneficio firmado. <p>3. Pareja en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Declaración juramentada de la unión de hecho (original) <p>4. Persona jurídica pública, semipública y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Declaración juramentada de la unión de hecho (original) <p>5. Persona jurídica pública, semipública y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentar Cédula de Ciudadanía del Representante Legal. Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). <p>En caso de que la persona natural (con discapacidad o representante) o jurídica sea arrendadora del lugar donde reside (a) persona(s) con discapacidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cumplir con los requerimientos solicitados en los casos anteriores dependiendo del escenario que aplique. Copia del contrato de arrendamiento. <p>5. El cliente presenta los requisitos para la aplicación de subsidio por personas con discapacidades, el Agente de Servicio revisa y revisa los requisitos para realizar el trámite.</p>	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.cnel.gov.ec/index.php/servicios/solicitudes/discapacidad.html	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica.	No aplica.	22.020	22.020	68%	
11	Atención a Solicitudes de Cambio de Nombre o Titularidad del Servicio	<p>1. El cliente solicita cambio de nombre, el Agente de Servicio revisa y revisa los requisitos para realizar este trámite.</p> <p>2. En caso de no estar completos los requisitos solicitados, se indica al cliente para que presente nuevamente.</p> <p>3. Una vez presentados todos los requisitos requeridos, el Agente de Servicio revisa que el cliente este 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.</p> <p>4. En caso de que el cliente aceptase el convenio de pago o no refije deudas, el Agente de Servicio genera la solicitud de Inspección, de acuerdo al formato que emite el Sistema Comercial. El nuevo cliente asumirá la deuda si existe.</p> <p>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.</p> <p>6. El cliente firma el nuevo contrato, el Agente de Servicio procede a escanear, archivar el documento y entrega el original al cliente.</p>	<p>Compra/Venta de Bien Inmueble (Personal Natural/Jurídica)</p> <ul style="list-style-type: none"> Escritura de propiedad o documento legal que abalic la titularidad del inmueble <p>Muerte del titular del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Autorización escrita de los herederos notariada si fuera el caso. <p>Cambio de razón social</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud por escrito del requerimiento del cambio de razón social firmado por el Representante de la Institución. <p>Disolución de la sociedad conyugal o divorcio</p> <ul style="list-style-type: none"> Sentencia que determina el hecho, en donde se establezca la propiedad del bien inmueble. <p>Disolución de unión de hecho</p> <ul style="list-style-type: none"> Acta de liquidación de la sociedad de hecho ante notario público, en donde se establezca la propiedad del bien inmueble. <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> Poder notariado en el cual conste la delegación para este trámite. 	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.cnel.gov.ec/index.php/servicios/solicitudes/cambio-de-nombre.html	Oficinas a nivel nacional.	SI	No aplica.	No aplica.	28.068	28.068	68%	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)										NO APLICA	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										31/12/2015	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:										MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):										DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):										ING. MARLÓN TRUJILLO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										marlon.trujillo@cnel.gov.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:										(02) 2683229 ext. 320	