

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 | Requisitos para la obtención del servicio | Procedimiento interno que sigue el servicio | Horario de atención al público | Costo | Tiempo estimado de respuesta | Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio | Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio | Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio | Tipos de canales disponibles de atención presencial: | Servicio Automatizado | 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 periodo (mensual) | 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. | Las personas Naturales o Jurídicas pueden acceder a la información de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL. | Solicitud del usuario dirigida al Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL. | 1) Solicitud del usuario para acceder a la información, | 1) El Director/a revisa, valora y designa el personal. 2) El analista buscar la información. 3) El analista elabora el Quipux de respuesta, entrega la información. 4) El director revisa y firma y oficio de respuesta. Renviar. 5) Se entrega la informacional usuario. | 08h00 a 16h30 | Gratuito | 15 días. Dependiendo del requerimiento y el tiempo de respuesta. | Ciudadanía en general | Se atiende en la Matriz Quito y las Agencias, Guayaquil y Portoviejo que tiene la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL. | Quito: Av. Naciones Unidas E7-71 y Av. Los Shyris. PBX: (593-2)2268744 – 2430648, Fax: (593-2) 2268746, ext.383 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Edif. GOBIERNO ZONAL DE GUAYAQUIL 5° Piso (593-2) 2268744 ext.416 Portoviejo: CAC Portoviejo calle los Nardos y Av. 15 de Abril, detrás del ECU 911- primer piso alto. Telfs: (593-2) 2268747, ext. 345 | Oficina y página web. | Si | FORMATO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA | CONTACTENOS | 0 | 0 | "NO DISPONIBLE", la Institución está trabajando en el sistema que permita medir este servicio. | |
| 2 | Atención de reclamos en segunda instancia del servicio público de energía eléctrica y servicio de alumbrado público general. | Atención de reclamos presentados ante la ARCONEL por parte de los usuarios de las diferentes empresas prestadoras del servicio público de energía eléctrica y alumbrado público general. | Entregar solicitud de atención de reclamo en oficinas de Guayaquil, Babahoyo, Cuenca o Quito. | El usuario debe indicar en su comunicación lo siguiente: 1) Datos personales del reclamante (nombre, número de cédula, teléfono, dirección o croquis). 2) Datos del suministro que constan en la planilla de servicio objeto del reclamo (información mínima, número de suministro). 3) Detalle específico del motivo del reclamo. 4) Indicar acciones que solicita para que su reclamo sea solucionado. | 1) Recepción e ingreso de la comunicación de reclamo en Quipux 2) Traslado del Reclamo a la distribuidora 3) Para aquellos reclamos que han sido atendidos por la distribuidora, esta deberá emitir su respuesta de atención en un periodo no mayor a tres días laborables, contados a partir de la recepción del oficio de traslado. 4) En el caso de reclamos que no han sido atendidos por la empresa distribuidora, esta deberá atender el reclamo acorde a los plazos y procedimientos establecidos en la Regulación No. CONELEC 012/08. | Lunes-Viernes (08:00-16:30) | Gratuito | 15 días | Ciudadanía en general. | Se atiende en la Matriz Quito y las Agencias, Guayaquil y Portoviejo que tiene la Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL. | Quito: Av. Naciones Unidas E7-71 y Av. Los Shyris. PBX: (593-2)2268744 – 2430648, Fax: (593-2) 2268746, ext.383 Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Edif. GOBIERNO ZONAL DE GUAYAQUIL 5° Piso (593-2) 2268744 ext.416 Portoviejo: CAC Portoviejo calle los Nardos y Av. 15 de Abril, detrás del ECU 911- primer piso alto. Telfs: (593-2) 2268747, ext. 345 | Los usuarios pueden presentar sus reclamos de manera presencial en formato físico o en formato digital vía web. | No | Formato de Reclamos | http://www.regulacioneolica.gob.ec | 39 | 82 | 70% | |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) | | | | | | Portal de Trámite Ciudadano (PTC) | | | | | | | | | | | | | |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | 30/09/2019 | | | | | | | | | | | | | |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | MENSUAL | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d): | | | | | | DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d): | | | | | | Ing. Evelyn López | | | | | | | | | | | | | |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | evelyn.lopez@regulacioneolica.gob.ec | | | | | | | | | | | | | |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: | | | | | | (593)-2 628027 Ext. 415 | | | | | | | | | | | | | |