

## 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 período (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 busca la información. 3) El analista elabora el Quipux de respuesta, entrega la información. 4) El director revisa y firma y oficina 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	<a href="#">FORMATO SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA</a>	<a href="#">CONTACTENOS</a>	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 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 laborales, 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	<a href="#">Formato de Reclamos</a>	<a href="http://www.regulacionelectrica.gob.ec">http://www.regulacionelectrica.gob.ec</a>	38	135	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:	31/3/2020
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. Mario Pacheco
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:mario.pacheco@regulacionelectrica.gob.ec">mario.pacheco@regulacionelectrica.gob.ec</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(593)-2 628027 Ext. 416