

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.<br>2) El analista buscar la información.<br>3) El analista elabora el Quipux de respuesta, entrega la información.<br>4) El director revisa y firma y oficio de respuesta. Renviar.<br>5) Se entrega la informacional usuario.  | 08h00 a 16h30  | Gratuito | 15 días.<br>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<br><br>Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Edif. GOBIERNO ZONAL DE GUAYAQUIL 5° Piso (593-2) 2268744 ext.416<br><br>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 INFORMACIÓN PÚBLICA</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:<br>1) Datos personales del reclamante (nombre, número de cédula, teléfono, dirección o croquis).<br>2) Datos del suministro de servicio objeto del reclamo (información mínima, número de suministro).<br>3) Detalle específico del motivo del reclamo.<br>4) Indicar acciones que solicita para que su reclamo sea solucionado. | 1) Recepción e ingreso de la comunicación de reclamo en Quipux<br>2) Traslado del Reclamo a la distribuidora<br>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.<br>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<br><br>Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Edif. GOBIERNO ZONAL DE GUAYAQUIL 5° Piso (593-2) 2268744 ext.416<br><br>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.regulacioneolica.gob.ec">http://www.regulacioneolica.gob.ec</a> | 38  | 135  | 70%  |
| Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) |  |  |  |   |  | <a href="#">Portal de Trámite Ciudadano (PTC)</a>  |          |   |   |   |   |   |                       |  |   |   |  |  |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |  |  |  |   |  | 30/4/2020  |          |   |   |   |   |   |                       |  |   |   |  |  |
| 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@regulacioneolica.gob.ec">mario.pacheco@regulacioneolica.gob.ec</a> |          |   |   |   |   |   |                       |  |   |   |  |  |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:           |  |  |  |   |  | (593)-2 628027 Ext. 416  |          |   |   |   |   |   |                       |  |   |   |  |  |