

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias de la Empresa Eléctrica Quito

HORARIOS DE ATENCIÓN: Las 24 horas del día a través de la página Web de la EEQ, y línea 136, de manera personal De 7:30 a 15:30 ininterrumpidamente (horarios de Oficina)

NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA OBTENER INFORMACIÓN: Call Center: PBX 136. Opciones 1 ó 0.

SERVICIOS QUE ESTÁN DISPONIBLES EN LA PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL:

No.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	BREVE RESUMEN DEL SERVICIO
2	Reparación de redes de medio y bajo voltaje	Reparaciones de redes por falta del servicio eléctrico en el sector o en el domicilio, que es originada por fallas en el sistema de redes de distribución de bajo y medio voltaje dependiendo de las causas que las producen.

REPARACIÓN DE REDES DE MEDIO Y BAJO VOLTAJE

BREVE DETALLE: Ante la presencia de una desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando ciertos parámetros que permitirán tener una información certera de la clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución.

(NOMBRE DEL SERVICIO / TRÁMITE) SE ACCEDE POR:

El Cliente puede acceder a los servicios de reparación de redes de medio y bajo voltaje a través de:

- Línea telefónica exclusiva 136, marcando la opción 1 o 0, en la cual un supervisor o agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las áreas Operativas para su atención. Las posibilidades de reparación son: (Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de voltaje; voltaje alto; voltaje bajo; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada; Poste Chocado)
- Página web de la Empresa Eléctrica Quito
<http://www.eeq.com.ec/clientes/reclamos/IniciaReclamo.php?mn=2>

REQUISITOS:

El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos:

- Número de Suministro,
- Nombres Completos,
- Número de Cédula y
- Número de medidor,

El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención.

COSTO:

SERVICIOS SIN COSTO: Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de tensión; Tensión alta; Tensión baja; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada

SERVICIO CON COSTO ASUMIDO POR CLIENTE: Poste Chocado (Procedimiento de valoración a Cargo del Área de Comercialización)

(Fuente: Instructivo para atención de reparaciones, código DI-OS-P003-1006 Rev01)

LUGAR DE PRESENTACIÓN:

Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Rural ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso.

RESPONSABLES:

Ing. Lauro Badillo, Ing. Martín Ríos.

FORMULARIOS:

No aplica, el Cliente accede directamente a través de la página WEB

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	07 de MARZO de 2013
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Anual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	Dirección de Distribución Zona Norte
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL b):	Ing. Raúl Ruiz
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	rruiz@eeq.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	3964700 EXT. 4403