

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE DESCONEXIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA AZOGUES C.A
<b>Descripción</b>	<p>Este trámite podrá ser solicitado cuando un cliente de la Empresa Eléctrica Azogues, decida prescindir del servicio de energía eléctrica, para lo cual se procederá al retiro del equipo de medición.</p> <p>Podrán ser solicitadas por el Consumidor cuando por alguna razón de fuerza mayor no pueda utilizar el servicio (destrucción de vivienda, no requerimiento de energía eléctrica por no habitar o laborar comercial o industrialmente, etc.), con el carácter definitivo.</p>

## ¿A quién está dirigido?

Esta solicitud está dirigida para personas naturales o jurídicas que deseen solicitar la desconexión de su servicio eléctrico (retiro de medidor), o la terminación del contrato con la Empresa Eléctrica Azogues C.A.

Para todos los clientes que se encuentren ubicados en el área de servicio que comprende los cantones de Azogues y Déleg, donde la Empresa Eléctrica Azogues C.A. brinda el servicio eléctrico.

El trámite puede ser realizado por el propietario del predio o por terceras personas cumpliendo con los requisitos y con un poder notariado.

### Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

## ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

### Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio, Registro, certificaciones o constancias.

### Resultado a obtener:

- SUSPENSIÓN DEFINITIVA

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

#### Persona natural (ecuatoriana o extranjera)

1. Cédula de ciudadanía, pasaporte propietario del predio.
2. Número de la cuenta contrato
3. Estar al día en los pagos del servicio eléctrico
4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico.
5. Llenar y firmar el formulario para autorización y tratamiento de datos personales, (Anexo 1)
6. Legalizar el formulario de autorización de desconexión del servicio (Anexo 2)

#### Persona Jurídica (pública o privada)

1. RUC (Registro Único de Contribuyentes).
2. Copia del nombramiento del representante legal.
3. Cédula de ciudadanía del representante legal.
4. Número de la cuenta contrato
5. Estar al día en los pagos del servicio eléctrico
6. Legalizar el formulario de autorización de desconexión del servicio
7. Información de contacto: número de teléfono celular y/o convencional, correo electrónico
8. Llenar y firmar el formulario para autorización y tratamiento de datos personales (Anexo 1)
9. Legalizar el formulario de autorización de desconexión del servicio (Anexo 2)

### FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento para tratamiento de datos personales.

Anexo 2: Formulario de desconexión definitiva y devolución de depósito en garantías.

## ¿Cómo hago el trámite?

### Presencial:

El interesado deberá acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica Azogues C.A.

1. Tomar un turno para "Atención al cliente".
2. Presenta los documentos indicados en los requisitos obligatorios.
3. Luego de cumplir los requisitos, recibirá el número de orden, mediante la cual técnicos de la Empresa Eléctrica Azogues C.A., realizarán el registro de la lectura y retiro del equipo de medición.
4. Con el informe de la actividad de campo se procederá a dar de baja el servicio.
5. El cliente pagará el valor correspondiente al consumo registrado hasta la fecha de retiro.
6. Finalmente se realizará la liquidación y devolución del depósito en garantía, el cual, de ser el caso, será compensado con valores pendientes.
7. Si el valor final de la liquidación arroja valores pendientes, usted debe cancelar los mismos, para evitar a futuro ser parte de un proceso de coactiva. Si, por el contrario, esta liquidación determina valores a favor del cliente, debe solicitar su devolución o transferencia a otra cuenta contrato a su nombre.
8. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de cuenta contrato entregado, a través de: Centro de contacto 3702890, chat, WhatsApp y página web.

### No presencial centro de contacto 3702890

El interesado deberá:

1. Enviar un mensaje con la palabra "Solicitud de desconexión definitiva".
2. Enviar los requisitos mínimos en formato PDF.
3. Luego de cumplir los requisitos, recibirá el número de orden, mediante la cual técnicos de la Empresa Eléctrica Azogues C.A., realizarán el registro de la lectura y retiro del equipo de medición.
4. El cliente pagará el valor correspondiente al consumo registrado hasta la fecha de retiro.
5. Si el valor final de la liquidación arroja valores pendientes, usted debe cancelar los mismos, para evitar a futuro ser parte de un proceso de coactiva. Si, por el contrario, esta liquidación determina valores a favor del cliente, debe solicitar su devolución o transferencia a otra cuenta contrato a su nombre.
6. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de cuenta contrato entregado, a través de: Centro de contacto 3702890, chat, WhatsApp y página web.

### Servicio en línea:

El interesado deberá:

1. Ingresar la página web de la Empresa Eléctrica Azogues C.A.: [www.eea.gob.ec](http://www.eea.gob.ec)
2. Seleccionar la opción "chat"
3. Enviar un mensaje con la palabra " Solicitud de desconexión definitiva".
4. Enviar los requisitos mínimos en formato PDF
5. Luego de cumplir los requisitos, recibirá el número de orden, mediante la cual técnicos de la Empresa Eléctrica Azogues C.A., realizarán el registro de la lectura y retiro del equipo de medición.
6. El cliente pagará el valor correspondiente al consumo registrado hasta la fecha de retiro.
7. Si el valor final de la liquidación arroja valores pendientes, usted debe cancelar los mismos, para evitar a futuro ser parte de un proceso de coactiva. Si, por el contrario, esta liquidación determina valores a favor del cliente, debe solicitar su devolución o transferencia a otra cuenta contrato a su nombre.
8. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de cuenta contrato entregado, a través de la opción, "chat" página web.

### Recuerde:

Nuestro personal no realiza ningún cobro en el domicilio, todo valor a cancelar consta en su factura y se

cancela en ventanilla y por medio de los canales autorizados

**Canales de atención:**

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Para trámites presenciales:**

Horario de Atención: lunes a viernes de 08H00 a 16H45

Empresa Eléctrica Azogues C.A.: Atención al Cliente, Calle Simón Bolívar y Av. Aurelio Jaramillo, edificio principal, Azogues – Ecuador.

**Para trámites no presenciales (centro de contacto), vía telefónica, correo electrónico, portal web y aplicativo móvil:**

Horario de Atención: lunes a viernes de 08H00 a 16H45

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Oficina Centro de Contacto

**Correo Electrónico:** centrodecontactoeazogues@gmail.com

**Teléfono:** 07 370-28-90

Transparencia