

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE ATENCIÓN DE RECLAMOS TECNICOS, COMERCIALES Y POR DAÑOS DE EQUIPOS
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA AZOGUES C.A
<b>Descripción</b>	Este trámite permite al usuario realizar reclamos para asegurar un servicio de calidad y que se resuelvan las inconformidades o problemas relacionados con la prestación de energía eléctrica, facturación u otros aspectos.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>A todos los clientes (personas naturales y jurídicas nacionales o extranjeras) de la Empresa Eléctrica Azogues C.A., que se encuentren ubicados en el área de servicio, que comprende los cantones de Azogues y Déleg</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cliente satisfecho</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> La Empresa Eléctrica Azogues atenderá los reclamos por daños a equipos o artefactos, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:</p> <p><b>REQUISITOS OBLIGATORIOS.</b></p> <p>Personas naturales y Jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Motivo del reclamo</li><li>2. Información para ubicación de reclamo: Número de cédula de identidad del titular del servicio o nombres completos o número de la cuenta contrato o número de medidor</li><li>3. Referencias para ubicación</li><li>4. Información de contacto: Nombre de la persona que realiza el reclamo, número de teléfono celular y/o convencional</li><li>5. Llenar y firmar formulario de Consentimiento para tratamiento de datos personales (Anexo1)</li></ol> <p><b>REQUISITOS ADICIONALES</b></p> <p>Daños en artefactos eléctricos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para clientes en baja tensión presentar el reclamo dentro de 30 días de ocurrido el daño. Para clientes en media tensión dentro de 60 días</li><li>• Estar al día en los pagos del servicio eléctrico</li><li>• Realizar el reclamo en las ventanillas de servicios de la Empresa indicando: Fecha, hora, lugar, equipos dañados, posible causa del daño que ayude a identificar su causa real</li><li>• Copia de la cédula de identidad, pasaporte o RUC del propietario del predio, correo electrónico</li><li>• Factura del bien o declaración juramentada si no tiene factura</li><li>• Para el caso de arrendatarios presentar copia del contrato de arrendamiento debidamente legalizado</li></ul> <p><b>FORMATOS Y ANEXOS</b></p> <p>Anexo 1: Consentimiento para tratamiento de datos personales.</p>

**¿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. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios.
3. Firmar el formulario de consentimiento de utilización de datos personales
4. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de cuenta contrato entregado, a través del Centro de Contacto: 3702890, chat (página web institucional), WhatsApp 0999327654.

**No presencial centro de contacto 3702890**

El interesado deberá:

1. Enviar un mensaje con la palabra "Atención de reclamos".
2. Enviar los requisitos mínimos en formato PDF.
3. Recibirá el formato del formulario de consentimiento de utilización de datos personales, el cual deberá reenviar con la correspondiente firma.
4. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de cuenta contrato entregado, a través de: centro de contacto 3702890, chat (página web institucional), WhatsApp 0999327654.

**Servicio en línea:**

El interesado deberá:

1. Ingresar a 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 " Atención de reclamos".
4. Enviar los requisitos mínimos en formato PDF
5. Recibirá el formato del formulario de consentimiento de utilización de datos personales, el cual deberá reenviar con la correspondiente firma.
6. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de cuenta contrato entregado, a través de: chat (página web institucional)

**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):**

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

**Base Legal****Contacto para atención ciudadana**

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

**Correo Electrónico:** [centrodecontactoeazogues@gmail.com](mailto:centrodecontactoeazogues@gmail.com)

**Teléfono: 073702890**

Transparencia