

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE DESCONEXIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA AZOGUES C.A
Descripción	Trámite solicitado por los clientes de la Empresa cuando decidan prescindir del servicio de energía eléctrica, por razones de fuerza mayor (destrucción de vivienda, no requerimiento de energía eléctrica, no habitar o laborar comercial o industrialmente, etc.), con el carácter de definitivo. Lo que incluirá el retiro del medidor.
¿A quién está dirigido?	A todos los clientes de la Empresa que se encuentren ubicados en el área de servicio que comprende los cantones de Azogues y Déleg que deseen solicitar la desconexión de su servicio eléctrico (retiro de medidor), o a la terminación del contrato con la Empresa Eléctrica Azogues C.A. Es importante mencionar que esta gestión la pueden realizar ya sea el propietario del bien como el receptor del servicio.
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: <ul style="list-style-type: none">• SUSPENSIÓN DEFINITIVA

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales: Personas naturales y Jurídicas

- 1- Número de medidor o cuenta contrato
- 2- Planilla de pago del servicio eléctrico al día
- 3- 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.

Requisitos Específicos:

Poder general o específico, notariado, conjuntamente con la copia de su cédula de identidad de quien realiza el trámite. si el titular del servicio no pudiera legalizar la desconexión del suministro de energía eléctrica.

¿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 tratamiento de datos personales.
4. 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.
5. Con el informe de la actividad de campo se procederá a dar de baja el servicio.
6. El cliente pagará el valor correspondiente al consumo registrado hasta la fecha de retiro.
7. Finalmente se realizará la liquidación y devolución del depósito en garantía, el cual, de ser el caso, será compensado con valores pendientes.
8. Si el valor final de la liquidación arroja valores pendientes, el cliente debe cancelar los mismos, para evitar a futuro ser parte de un proceso de coactiva. Si, por el contrario, la liquidación determina valores a favor del cliente, debe solicitar su devolución o transferencia a otra cuenta contrato a su nombre.

9. 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. Recibirá el formato del formulario de consentimiento de utilización de datos personales, el cual deberá reenviar con la correspondiente firma.
4. 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.
5. El cliente pagará el valor correspondiente al consumo registrado hasta la fecha de retiro.
6. Si el valor final de la liquidación arroja valores pendientes, el cliente 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.
7. 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.

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:

Presencial, Telefónico.

El trámite no tiene costo

¿Cuál es el costo
del trámite?

¿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:

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

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Oficina Centro de Contacto

Correo Electrónico: centrodecontactoeeazogues@gmail.com

Teléfono: 07 370-28-90

Transparencia