

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE CAMBIO DE TARIFA
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA AZOGUES C.A
<b>Descripción</b>	<p>El trámite consiste en atender la solicitud de actualización/cambio de tarifa del servicio eléctrico, en base a las necesidades de nuestros clientes, relacionadas directamente con el uso de la energía, la tarifa puede ser residencial, comercial, industrial y otras (asistencia social, beneficio público, bombeo de agua, escenario deportivo, culto religioso, entre otras) mismas que están enmarcadas en las regulaciones emitidas por los entes de control.</p> <p>Este trámite podrá ser solicitado cuando un cliente o consumidor de la Empresa Eléctrica Azogues C.A., considere la aplicación de una tarifa distinta a la que recibe porque cambió de actividad o tiene un uso de energía eléctrica diferente al contratado.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>A todos los clientes de la Empresa Eléctrica Azogues C.A., sean persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio de energía eléctrica, que posean servicio eléctrico que requieran el cambio de tarifa eléctrica, debido a que el uso del servicio no corresponde a la actividad relacionada con esa tarifa; es importante mencionar que esta gestión la pueden realizar ya sea el propietario del bien o como receptor del servicio.</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.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nueva tarifa en vigencia</li></ul>

¿Qué necesito  
para hacer el  
trámite?

### Requisitos Generales:

#### Personas Natural y Jurídicas

1. Cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio
2. Número de medidor o cuenta contrato.
3. Planilla de pago del servicio eléctrico al día
4. Información de contacto: número de teléfono celular y/o convencional, correo electrónico

### FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento para tratamiento de datos personales.

¿Cómo hago el  
trámite?

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.
5. Se procederá con la inspección en sitio que será realizada por técnicos de la Empresa Eléctrica Azogues C.A.
6. El interesado será notificado con la orden de cambio de tarifa, las notificaciones se las realizará por medio de mensaje de texto SMS, WhatsApp, correo electrónico, llamada telefónica.

#### No presencial centro de contacto 3702890

El interesado deberá:

1. Enviar un mensaje con la palabra "Solicitud Cambio de tarifa".
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. La inspección en sitio será realizada por técnicos de la Empresa Eléctrica Azogues C.A.
5. 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.

6. El interesado será notificado con la orden de cambio de tarifa, las notificaciones se las realizará por medio de mensaje de texto SMS, WhatsApp, correo electrónico, llamada telefónica.

**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 " Solicitud Cambio de tarifa".
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. La inspección en sitio será realizada por técnicos de la Empresa Eléctrica Azogues C.A.
7. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de cuenta contrato entregado, a través de: chat (página web institucional)
8. El interesado será notificado con la orden de cambio de tarifa, las notificaciones se las realizará por medio de mensaje de texto SMS, WhatsApp, correo electrónico, llamada telefónica.

**Canales de atención:**

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

- [REGULACIÓN No. ARCONEL 001/16](#). Art. 24.4  
Cambio de Tarifa.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Centro de Contacto EEA  
**Correo Electrónico:** [centrodecontactoeazogues@gmail.com](mailto:centrodecontactoeazogues@gmail.com)  
**Teléfono:** 07 370 28 90

## Transparencia