

# 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>	<p>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.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>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.</p> <p>Dirigido a todos los clientes 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>

¿Qué necesito  
para hacer el  
trámite?

### Requisitos Generales:

La Empresa Eléctrica Azogues atenderá los reclamos por daños a equipos o artefactos, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

### REQUISITOS OBLIGATORIOS.

Personas naturales y Jurídicas

1. Presentar reclamo (verbal o escrito)
2. Número de cédula de identidad del titular del servicio o nombres completos o número de la cuenta contrato o número de medidor.
3. Referencia para ubicación de reclamo.
4. Información de contacto: Nombre de la persona que realiza el reclamo, número de teléfono celular y/o convencional

### REQUISITOS ADICIONALES

Daños en artefactos eléctricos

- 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
- Planilla de pago del servicio eléctrico al día
- 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
- Cédula de identidad, pasaporte o RUC del propietario del predio, correo electrónico
- Factura del bien o declaración juramentada si no tiene factura
- Para el caso de arrendatarios presentar copia del contrato de arrendamiento debidamente legalizado.

### FORMATOS Y ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento para tratamiento de datos personales.

## ¿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.

### 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

Contacto para  
atención ciudadana

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

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

**Teléfono:** 073702890

Transparencia