

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS POR DAÑOS DE EQUIPOS
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS
Descripción	Trámite orientado a atender reclamos relacionados con daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas atribuibles a la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS S.A.
¿A quién está dirigido?	<p>Está dirigido a todos los usuarios de ELECGALAPAGOS, que posean el servicio de energía eléctrica y que requieran la atención de reclamos por daños equipos, en el área de concesión de ELECGALAPAGOS, en la provincia de Galápagos en sus cantones: San Cristóbal, Santa Cruz e Isabela.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atención de reclamos por daños de equipos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos;• Cédula de identidad o pasaporte del solicitante;• Código de suministro, número del medidor;• Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico;• Disponer de la información referente a: lugar, fecha y hora, producto del evento.• Disponer de la información de los equipos dañados, como: Nro. de serie, marca, año de fabricación. <p>Requisitos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• En el caso de inquilinos se requiere la copia del contrato de arrendamiento.
¿Cómo hago el trámite?	<p>Presencial</p> <ol style="list-style-type: none">1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos.2. Tomar un turno para "Atención al cliente".3. Presentar la información indicada en los requisitos obligatorios.4. Firma de formularios, que se extraen desde el sistema de atención a reclamos de la empresa.5. Recibir el número de reclamo y coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, la inspección en sitio.6. Recibir el informe de aprobación o negación del reclamo por daños de equipos, hasta 10 (diez) días posterior al ingreso del reclamo.7. En caso de aprobación del reclamo por daños de equipo se continuará con los siguientes pasos ;8. Recibir la orden de revisión para el taller calificado y llevar el equipo para su análisis y reparación.9. Entregar el informe de diagnóstico del taller calificado, las facturas de reparación o proforma para la reposición de los equipos que no tiene arreglo.10. Informar la cuenta bancaria en la cual desea la transferencia del valor por resarcimiento del daño. <p>Correo Electrónico</p> <ol style="list-style-type: none">1. Enviar un correo electrónico a dcomercial@elecgalapagos.com.ec con: Asunto: "Solicitud para la atención de reclamos por daños equipos."2. Adjuntar los requisitos obligatorios en formato .pdf, legibles.3. Firmar electrónicamente o físicamente, los formularios que se extraen desde el sistema de atención a

reclamos de ELECGALAPAGOS.

4. Recibir el número de reclamo mediante correo electrónico y coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, la inspección en sitio.
5. Recibir el informe de aprobación o negación del reclamo por daños de equipos, hasta 10 (diez) días posterior al ingreso del reclamo.
6. En caso de aprobación del reclamo por daños de equipo se continuará con los siguientes pasos .
7. Recibir la orden de revisión para el taller calificado y llevar el equipo para su análisis y reparación.
8. Entregar el informe de diagnóstico del taller calificado, las facturas de reparación o proforma para la reposición de los equipos que no tiene arreglo.
9. Informar la cuenta bancaria en la cual desea la transferencia del valor por resarcimiento del daño.

Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Empresa Eléctrica Provincial Galápagos

El horario de recepción de solicitudes es de lunes a viernes de 08:00 a 17:00. Trabajamos ininterrumpidamente.

Agencia Matriz Isla San Cristóbal

Calle Española y Juan José Flores

Agencia Isla Santa Cruz

Calle General Rodríguez Lara e Indefatigable

Agencia Isla Isabela

Calle Los Cactus y 16 de Marzo

Base Legal

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/17](#). Art. Art(s). 9.3_Reclamos por daños a equipos o artefactos.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Cliente ELECGALAPAGOS
Correo Electrónico: dcomercial@elecgalapagos.com.ec
Teléfono: 05-252-0136

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	5
2023	11	0	5
2023	10	0	1
2023	09	0	1
2023	08	0	2
2023	07	0	1
2023	06	0	1
2023	05	0	1

2023 Año	04 Mes	0 Volumen de Quejas	0 Volumen de Atenciones
2023	03	0	3
2023	02	0	3
2023	01	0	2
2022	12	0	5
2022	11	0	4
2022	10	0	3
2022	09	0	5
2022	08	0	3
2022	07	0	6
2022	06	0	6
2022	05	0	6
2022	04	0	1
2022	03	0	1
2022	02	0	4
2022	01	0	3
2021	12	0	5
2021	11	0	10
2021	10	0	2
2021	09	0	1
2021	08	0	2
2021	07	0	5
2021	06	0	4
2021	05	0	2
2021	04	0	4
2021	03	0	3
2021	02	0	2
2021	01	0	2
2020	12	0	5
2020	11	0	16
2020	10	0	8
2020	09	0	5

2020 Año	08 Mes	0 Volumen de Quejas	1 Volumen de Atenciones
2020	07	0	4
2020	06	0	2
2020	05	0	0
2020	04	0	1
2020	03	0	2
2020	02	0	5
2020	01	0	15