

Act 7 de la Ley Orgánica Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

El/los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que los/as ciudadanos/as puedan ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

Nº.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (¿Se realiza en el sitio físico que debe regirse o en el ciudadano o prestación de servicios?)	Requisitos para habilitación del servicio (Indicar los requisitos que requieren habilitación del servicio y dónde se solicitan)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, horas, minutos)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Categorías de personas beneficiarias en general, por sector, natural, persona jurídica, ONG, Personal Médico)	Obliga y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y/o forma de contacto y dependencia que ofrece el servicio (Indicar dirección o página de inicio del sitio web y/o correo electrónico)	Tiempo de atención disponible de atención presencial (Indicar días por semana, horas, tiempo de espera, otros detalles, que en línea, contact center, Call center, telefónica, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para tenerlo por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	Es un servicio solicitado por cualquier ciudadano o ciudadana	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se recibe el estado de los documentos y se 3. Se entrega la información solicitada	1. Tener validez de identidad 2. Llevar el formulario	Solicitar el formulario y llevar la información, presentar su validez de identidad en atención al cliente, el documento es canalizado al departamento que corresponde en el área establecido el documento será entregado el sustantivo de la información	07H00 A 18H00	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/valores_bacturas/">http://www.eerssa.com/valores_bacturas/</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	0		
	NUOVO SERVICIO	Es un servicio eléctrico solicitado por un cliente, sea esa persona natural o jurídica	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realiza la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO	1. Presentación de validez de ciudadanía 2. Copia del certificado de estado civil 3. Copia de la escritura de compra y venta o copias del Fidei Juro del Impuesto Predial. En caso de no ser propietario, debe presentarse el consentimiento 4. No tener deudas pendientes con EERSSA 5. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos. 6. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO 7. Copia que fue devaluación del inmueble de un nuevo propietario 8. CANCEL COMERCIAL, TALLER INDUSTRIAL, Autorización Municipal para la instalación del servicio eléctrico a mecánica, talleres industriales (Permiso de funcionamiento)	Solicitar el Nuevo Servicio en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos completos. Dentro de los días laborables, personal de la EERSSA realizará la inspección en la que se indicarán y verificarán las adecuaciones que el cliente debe realizar. Firmar el contrato por la prestación del Servicio Eléctrico y realizarse el depósito por Garantía	07H00 A 18H00	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html">http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	100		
	CAMBIO DENOMBRE	Corresponde al cambio de titularidad del servicio eléctrico, debido mediante autorización escrita de la entidad del cambio de dominio del inmueble.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realizará la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO	1. Presentación de validez de ciudadanía 2. Copia del certificado de estado civil 3. Copia de las escrituras del nuevo propietario del inmueble 4. Copia del pago del Impuesto Predial	Procedimiento: 1. Solicitar el cambio de titularidad del contrato de servicio en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos. 2. Una vez realizada la solicitud el cliente procederá a firmar el contrato de servicio.	07H00 A 18H00	Gratis	3 días hábiles	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html">http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	164		
	CAMBIO DE MEDIDOR POR CANTIDAD DE CARGA	Es la sustitución del medidor por cambio en las características de la carga, sea por el nivel de voltaje y por variación en la potencia inclusive contrato.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA con los requisitos	1. Presentación de validez de ciudadanía 2. Copia del certificado de estado civil 3. Copia de la escritura de estado civil 4. Informar el uso que se dará a la energía eléctrica (residencial comercial industrial)	Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicio al Cliente de la Maná o Agencias	07H00 A 18H00	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html">http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	631		
	CONSULTA DE VALORES POR CONSUMO DE ENERGIA	Permite consultar el valor a pagar por concepto de consumo de energía eléctrica.	Debe ingresar a <a href="http://www.eerssa.com">www.eerssa.com</a> a la sección "valor consumo energía" o acercarse a las oficinas de la EERSSA	Código de servicio, número de medidor o número de cédula	Para el caso de atención en las oficinas, el cliente debe facilitar su número de cédula, servicio o número de medidor	24 horas en la web y de 07H00 a 18H00 en las oficinas de la EERSSA	Gratis	3 días hábiles	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/valores_bacturas/">http://www.eerssa.com/valores_bacturas/</a>	Oficinas del área de concesión y páginas interactivas	S	No disponible	No disponible			
	RECLAMO DE SERVICIO	Petición impuesta por el cliente derivada de la calidad de la prestación del servicio eléctrico o falta del mismo.	Acercarse directamente a las oficinas de la EERSSA mediante llamada telefónica a Call Center	1. Código de servicio, número de medidor o número de cédula 2. Datos personales (dirección exacta, número telefónico) 3. Información detallada sobre el reclamo o dato.	Recepción e ingreso de datos en el sistema comercial SICO	24 horas mediante Call Center y de 07H00 a 18H00 en las oficinas de la EERSSA	Gratis	3 días hábiles	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/reclamo_servicio.html">http://www.eerssa.com/servicio/reclamo_servicio.html</a>	Call Center y oficinas de Servicio al Cliente de la EERSSA	No	No disponible	No disponible	867		
	SERVICIOS OCASIONALES	Son instalaciones eléctricas legales, destinadas a satisfacer requerimientos de corta duración no permanentes.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realiza la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema de la EERSSA	1. Definir el tipo de servicio: monofásico, bifásico, trifásico. 2. Dirección exacta del inmueble, de ser necesario copia de ubicación. 3. Declaración de la carga a instalarse, la demanda y el tiempo requerido para el servicio. 4. Pago del cargo por conexión. 5. Depósito en garantía por el consumo de energía eléctrica y buen uso de la capacidad y equipo de medición (para el caso de servicio ocasionales medidor)	1. Solicitar la instalación en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos antes de iniciar la solicitud. 2. El pago del servicio se lo realizará por adelantado en las oficinas de servicio al cliente de la Maná o Agencias	07H00 A 18H00	Depende de la carga que solicita	24 horas luego de sustituido	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html">http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	373		
	REUBICACION DEL SISTEMA DE MEDICION	Es la ubicación del sistema de medición en la parte exterior del inmueble, que brinda la ubicación para la instalación de la acomoda a revisión y lectura del medidor.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos. 2. En las oficinas de EERSSA se realiza la revisión de los documentos. 3. Se ingresará la solicitud al sistema comercial SICO	1. Presentación de validez de ciudadanía 2. Copia del certificado de estado civil	1. Solicitar la reubicación en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos antes de iniciar la solicitud. 2. La inspección se efectuará en 2 días laborables para el área urbana y 5 días para el área rural	07H00 A 18H00	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA	<a href="http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html">http://www.eerssa.com/servicio/nuevo_servicio.html</a>	Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	189		
	TARIFA TERCERA EDAD	Asesó servicio tienen derecho las personas que han cumplido los 65 años de edad y que residen en el servicio de energía eléctrica con fines residenciales	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos, etrambe personal	1. Presentación de validez de ciudadanía del titular y cómpage 2. Copia de las escrituras de la propiedad o Registro de la Propiedad 3. Número de servicio de energía eléctrica 4. Presentación el Carné de discapacidad mayor al 50%	El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA de la Maná o agencias	07H00 A 18H00	Gratis	3 días hábiles	Personas mayores de 65 años de edad	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA		Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible			
	TARIFA DISCAPACIDAD	Asesó servicio tienen derecho las personas que tienen Carné de Discapacidad mayor al 50%	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos completos, etrambe personal	1. Presentación de la Cédula de Identidad 2. Número de servicio de energía eléctrica	El cliente debe acercarse a las oficinas de la EERSSA de la Maná o agencias	07H00 A 18H00	Gratis	3 días hábiles		Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la EERSSA		Oficinas del área de concesión	No	No disponible	No disponible	42		

Para ser servido por instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

Portal de Trámite Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DOM/MA/AÑO (05/12/2021)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL (E):	DIRRECCION DE COMERCIALIZACION
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL (E)):	ING. IRVON MENDOZA MENCHÁN
CONTACTO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:irvonz@eerssa.gub.ve">irvonz@eerssa.gub.ve</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(071) 8700-200 EXTENSIÓN 1922