

ANEXO 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP
4) Los servicios que ofrecen y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

No.	Descripción del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (En dónde se encuentra el servicio, qué hora se atiende y a qué institución para la atención del servicio)	Requisitos para la atención del servicio (Se deben listar los requisitos que exige el documento de servicio y demás documentos)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Distinguir los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Especificar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Múltiple)	Oficina y dependencias que ofrecen el servicio	Extensión y territorio de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Si es para extenderse a la página de inicio del sitio web de Internet (en web))	Forma de acceder al servicio (Medios de acceso disponibles de atención presencial: Oficinas o en por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, que en línea, presencial center, call center, telefonía institucional)	Servicio Automatizado (ATM)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (si hay)	Número de ciudadanos/ Ciudadanos que accedieron al servicio en el último período (Presupuesto)	Número de ciudadanos/ Ciudadanos que accedieron al servicio durante el período	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
	ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Es un servicio solicitado por cualquier ciudadano o ciudadana	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos correspondientes. 2. En el caso de ERGSA se realiza la revisión de los documentos y el. 3. Se entrega la información solicitada.	1. Tener libreta de identidad 2. Tener el formulario	Seleccionar el formulario y llevar la información, presentarla en el área de atención al público y esperar a que se realice la revisión de los documentos que corresponden en el área de atención al público para ser entregado el solicitante de la información	07H00 a 18H00	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/informacion-publica.html	No	No disponible	No disponible		5		
	NUOVO SERVICIO	Es un servicio electrónico solicitado por un cliente, sea este persona natural o jurídica	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos correspondientes. 2. En el caso de ERGSA se realiza la revisión de los documentos. 3. Se registra la solicitud al sistema comercial ERGSA	1. Presentación de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación 3. Copia de los documentos de la Propiedad o copia del Pagaré Prepagado. En caso de ser propietario, deberá presentar el contrato de arrendamiento. 4. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica. 5. No tener deudas pendientes con el Municipio. 6. Copia que acredite la ubicación del inmueble de un propietario. 7. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario. 8. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario. 9. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario. 10. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario.	Solicitar el Nuevo Servicio en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos correspondientes. Dentro de los diez días laborales, se realizará la instalación de la ERGSA mediante la instalación en el que se instalará y verificar las indicaciones que el Cliente debe realizar. Enviar el formulario por la generación del Servicio Eléctrico y realizar el depósito por Cuenta.	07H00 a 18H00	Gratis	7 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		167		
	CAMBIO DE NOMBRE	Corresponde al cambio de titularidad del servicio eléctrico cuando mediante autorización escrita o a través del cambio de datos del titular	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos correspondientes. 2. En el caso de ERGSA se realiza la revisión de los documentos. 3. Se registra la solicitud al sistema comercial ERGSA	1. Presentación de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación 3. Copia de los documentos 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 del área de atención al público. 2. Una vez realizada la solicitud el cliente puede ir a tomar el contrato de servicio.	07H00 a 18H00	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		162		
	CAMBIO DE MEDIDOR POR INCREMENTO DE CARGA	Es la sustitución del medidor por cambio en las características de la carga, sea por el mayor de volaje o por aumento en la potencia instalada: comercial	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la ERGSA con los requisitos	1. Presentación de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación 3. Informe del área que se da a la energía eléctrica (residencial, comercial o industrial)	Presentar los requisitos indicados en las oficinas de Servicio al Cliente de la Matriz o Agencia.	07H00 a 18H00	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		351		
	CONSULTA DE VALORES POR CONSUMO DE ENERGÍA	Permite consultar el valor y pagar por concepto de consumo de energía eléctrica.	Debe ingresar a www.ergsa.gub.ve en la sección "Valor consumo energía" o acercarse a las oficinas de la ERGSA/Comando Kilo de Información	Código de servicio, número de medidor o número de cédula	Para el caso de atención en las oficinas, el cliente debe traer su número de cédula, servicio o número de medidor	24 horas en las web y de 07H00 a 18H00 en las oficinas de la ERGSA	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	Si	No disponible	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html		1022		
	DAÑOS Y RECLAMOS	Permite impugnar por el cliente derivado de la calidad de la prestación del servicio eléctrico a falta del mismo.	Accionar directamente a las oficinas de la ERGSA mediante llamada telefónica al Call Center.	Código de servicio, número de medidor o número de cédula	Responción a ingresos de datos en el sistema comercial ERGSA	24 horas mediante Call Center y de 07H00 a 18H00 en las oficinas de la ERGSA	Gratis	Instantáneo	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.com/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		1700		
	SERVICIOS OCASIONALES	Son instalaciones eléctricas legales, diseñadas y realizadas por personal capacitado para cumplir con los requisitos de seguridad y calidad de la energía eléctrica.	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la ERGSA con los requisitos correspondientes. 2. En el caso de ERGSA se realiza la revisión de los documentos. 3. Se registra la solicitud al sistema de la ERGSA	1. Copia del certificado de votación 2. Copia de los documentos de la Propiedad o copia del Pagaré Prepagado. En caso de ser propietario, deberá presentar el contrato de arrendamiento. 3. No tener deudas pendientes con la Empresa Eléctrica. 4. No tener deudas pendientes con el Municipio. 5. Copia que acredite la ubicación del inmueble de un propietario. 6. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario. 7. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario. 8. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario. 9. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario. 10. Copia del Acta de Alocución del Inmueble de un propietario.	1. Solicitar la instalación en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos correspondientes. Dentro de los diez días laborales, se realizará la instalación de la ERGSA mediante la instalación en el que se instalará y verificar las indicaciones que el Cliente debe realizar. Enviar el formulario por la generación del Servicio Eléctrico y realizar el depósito por Cuenta.	07H00 a 18H00	Dependiendo de la carga que solicite	24 horas luego de la solicitud	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		254		
	REUBICACION DEL SISTEMA DE MEDICIÓN	Es la ubicación del sistema de medición en el punto exterior del inmueble, que permite facilitar para la medición de la energía, calidad y factura del medidor	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos correspondientes. 2. En el caso de ERGSA se realiza la revisión de los documentos. 3. Se registra la solicitud al sistema comercial ERGSA	1. Presentación de la cédula de ciudadanía 2. Copia del certificado de votación	1. Solicitar la reubicación en las oficinas de Servicio al Cliente con los requisitos correspondientes. Dentro de los diez días laborales, se realizará la reubicación de la ERGSA mediante la instalación en el que se instalará y verificar las indicaciones que el Cliente debe realizar. Enviar el formulario por la generación del Servicio Eléctrico y realizar el depósito por Cuenta.	07H00 a 18H00	Gratis	4 días	Ciudadanía en general	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		136		
	TARIFA TERCERA EDAD	Es un servicio donde se otorga el descuento a las personas que han cumplido los 65 años de edad y que soliciten el servicio de energía eléctrica con fines residenciales	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos correspondientes, al tener en personal	1. Presentación de la cédula de ciudadanía del titular y del cónyuge 2. Copia de los documentos de la propiedad o registro de la propiedad 3. Número de servicio de energía	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la ERGSA con los requisitos correspondientes.	07H00 a 18H00	Gratis	Instantáneo	Personas mayores de 65 años de edad	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		624		
	TARIFA DISCAPACIDAD	Es un servicio donde se otorga el descuento a las personas que tienen alguna discapacidad física o mental	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la Empresa Eléctrica con los requisitos correspondientes, al tener en personal	1. Presentación de la Cédula de Ciudadanía, copia del Documento de Identificación y Número de servicio de energía	1. El cliente debe acercarse a las oficinas de la ERGSA con los requisitos correspondientes.	07H00 a 18H00	Gratis	Instantáneo	Personas con discapacidad	Todas las oficinas ubicadas en el área de concesión de la ERGSA	http://www.ergsa.gub.ve/central/central-publica.html	No	No disponible	No disponible		2750		