

Información de Trámite

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre Trámite | RECLAMO TÉCNICO, COMERCIAL O DAÑOS DE EQUIPOS EN SEGUNDA INSTANCIA |
| Institución | AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE ELECTRICIDAD |
| Descripción | Atender solicitudes en segunda instancia de los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica con respecto a la inconformidad del reclamo presentado ante la Empresa Eléctrica de Distribución. |

¿A quién está dirigido?

Nota: Un reclamo en segunda instancia puede ser presentado únicamente por los usuarios del Servicio Público de Energía Eléctrica - SPEE, cualquier otro requerimiento se considera consulta o queja.

Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

Resultado a obtener:

- Notificación de Resolución del reclamo con anexos

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

1. Copia del reclamo presentado en primera instancia;
2. Resolución del reclamo en primera instancia emitido por la Empresa Eléctrica de Distribución;
3. Facturas de los meses objeto de reclamos

Nota: Al ingresar el trámite el cliente regulado podrá adjuntar cualquier documentación adicional.

Requisitos Específicos:

N/A

¿Cómo hago el trámite?

1. Acceder por la opción "Ir al trámite en línea".
2. Ingresar al sistema con usuario y clave personal.
3. Registrar los datos requeridos según correspondan y adjuntar en formato digital los requisitos establecidos.
4. Recibir la respuesta a su trámite mediante un correo electrónico o ingresando en consulta de trámites con su usuario y clave personal.

Canales de atención:

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Presencial:

Lunes a viernes de 08h00 a 16h30 en las oficinas de todo el País

En línea:

Trámite en línea habilitado las 24 horas. La respuesta será emitida por la Agencia de Regulación y Control de Electricidad en horarios laborales: de lunes a viernes entre las 8h00 y las 16h30.

Base Legal

- [LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA ELECTRICA](#). Art. Art.14 -Art. 15 numeral 11.
- [REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23 "Procedimiento para la atención de reclamos"](#). Art. Capítulo IV Procedimiento Administrativo para Atención de Reclamos en Segunda Instancia por parte de la ARCERNNR.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: DIRECCIÓN DISTRITAL GUAYAS

Correo Electrónico: atencion.reclamos@arconel.gob.ec

Teléfono: 022268744

Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 03 | 1 | 60 |
| 2026 | 02 | 1 | 46 |
| 2026 | 01 | 1 | 65 |

