

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?	<p>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.</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> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Notificación de Resolución del reclamo con anexos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ol style="list-style-type: none">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 <p>Nota: Al ingresar el trámite el cliente regulado podrá adjuntar cualquier documentación adicional.</p> <hr/> <p>Requisitos Específicos: N/A</p> <hr/>

¿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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	80	3	0
2026	08		94	1	
2026	07		147	1	
2026	06		136	2	
2026	05		118	1	
2026	04		71	0	
2026	03		60	1	
2026	02		46	1	
2026	01		65	1	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
ANDRES CAMILO RAMOS
ULLOA