

Información de Trámite

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre Trámite | CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE PORTADOR O ACCESO A INTERNET. |
| Institución | CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR |
| Descripción | CELEC EP - TRANSELECTRIC a través de la Subgerencia de Servicios del Sistema Nacional Interconectado (SNI), presta los servicios de telecomunicaciones a empresas públicas y privadas del sector eléctrico ecuatoriano. |

¿A quién está dirigido?

Las Empresas del sector eléctrico tanto a nivel público (Tipo de Beneficiario que aplica: persona jurídica) como a nivel privado (Tipo de Beneficiario que aplica: persona jurídica) son beneficiarias de este servicio.

Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública.

¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

Resultado a obtener:

- Entrega de los servicios de telecomunicaciones solicitados

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

1. Solicitud del servicio (correo electrónico u oficio) el solicitante debe pertenecer al Sector eléctrico, minero o hidrocarburos.
2. Aceptación de la cotización del servicio solicitado.
3. Documento habilitante para la suscripción del contrato.

Requisitos Específicos:

En la solicitud constará el nombre completo de la institución solicitante, número de contacto y correo electrónico. Exponer claramente el requerimiento del servicio de telecomunicaciones solicitado.

¿Cómo hago el trámite?

SERVICIO DE PORTADOR (transmisión de datos)

1. El cliente debe enviar la solicitud de servicio vía correo electrónico u oficio adjuntando el formulario, disponible para su descarga en el siguiente enlace:

<https://www.celec.gob.ec/transelectric/servicios-de-telecomunicaciones/>

Las solicitudes de servicios deben ser dirigidas al Señor Gerente de la Unidad de Negocio TRANSELECTRIC, en donde se ingresa la petición del servicio con los datos técnicos del requerimiento solicitado.

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

1. El cliente debe enviar la solicitud de servicio vía correo electrónico u oficio adjuntando el formulario, disponible para su descarga en el siguiente enlace:

<https://www.celec.gob.ec/transelectric/servicios-de-telecomunicaciones/>

Las solicitudes de servicios deben ser dirigidas al Señor Gerente de la Unidad de Negocio TRANSELECTRIC, en donde se ingresa la petición del servicio con los datos técnicos del requerimiento solicitado.

Canales de atención:

Correo electrónico, 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?

UNIDAD DE NEGOCIO CELEC EP - TRANSELECTRIC; Av 6 de Diciembre N26-235 y Av.Orellana; (593) 2900400

CALL CENTER CENTRO DE GESTION DE FIBRA ÓPTICA:(02) 2900 400 ext. 22106

Atención las 24 horas del día los 7 días de la semana

Base Legal

- [Ley Orgánica de Telecomunicaciones](#). Art. Artículo 2.- Ámbito.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Call Center Centro de Gestión de fibra óptica
Correo Electrónico: gestionfo@celec.gob.ec
Teléfono: 2900 400 ext. 22106

Transparencia

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|-----|-----|-------------------|-----------------------|
|-----|-----|-------------------|-----------------------|

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2026 | 03 | 0 | 76 |
| 2026 | 02 | 0 | 99 |
| 2026 | 01 | 0 | 64 |
| 2025 | 12 | 0 | 3 |
| 2025 | 11 | 0 | 12 |
| 2025 | 10 | 0 | 40 |
| 2025 | 09 | 0 | 15 |
| 2025 | 08 | 0 | 3 |
| 2025 | 07 | 0 | 7 |
| 2025 | 06 | 0 | 34 |
| 2025 | 05 | 0 | 39 |
| 2025 | 04 | 0 | 34 |
| 2025 | 03 | 0 | 21 |
| 2025 | 02 | 0 | 17 |
| 2025 | 01 | 0 | 15 |
| 2024 | 12 | 0 | 40 |
| 2024 | 11 | 0 | 66 |
| 2024 | 10 | 0 | 12 |
| 2024 | 09 | 0 | 13 |
| 2024 | 08 | 0 | 18 |
| 2024 | 07 | 0 | 23 |
| 2024 | 06 | 0 | 16 |
| 2024 | 05 | 0 | 24 |
| 2024 | 04 | 0 | 42 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 03 | 0 | 22 |
| 2024 | 02 | 0 | 46 |
| 2024 | 01 | 0 | 16 |
| 2023 | 12 | 0 | 53 |
| 2023 | 11 | 0 | 20 |
| 2023 | 10 | 0 | 10 |
| 2023 | 09 | 0 | 19 |
| 2023 | 08 | 0 | 30 |
| 2023 | 07 | 0 | 22 |
| 2023 | 06 | 0 | 6 |
| 2023 | 05 | 0 | 20 |
| 2023 | 04 | 0 | 22 |
| 2023 | 03 | 0 | 22 |
| 2023 | 02 | 0 | 54 |
| 2023 | 01 | 0 | 5 |
| 2022 | 12 | 0 | 11 |
| 2022 | 11 | 0 | 11 |
| 2022 | 10 | 0 | 36 |
| 2022 | 09 | 0 | 25 |
| 2022 | 08 | 0 | 34 |
| 2022 | 07 | 0 | 9 |
| 2022 | 06 | 0 | 26 |
| 2022 | 05 | 0 | 12 |
| 2022 | 04 | 0 | 31 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 03 | 0 | 23 |
| 2022 | 02 | 0 | 55 |
| 2022 | 01 | 0 | 14 |
| 2021 | 12 | 0 | 51 |
| 2021 | 11 | 0 | 27 |
| 2021 | 10 | 0 | 11 |
| 2021 | 09 | 0 | 19 |
| 2021 | 08 | 0 | 5 |
| 2021 | 07 | 0 | 18 |
| 2021 | 06 | 0 | 8 |
| 2021 | 05 | 0 | 15 |
| 2021 | 04 | 0 | 14 |
| 2021 | 03 | 0 | 35 |
| 2021 | 02 | 0 | 1 |
| 2021 | 01 | 0 | 22 |
| 2020 | 12 | 0 | 6 |
| 2020 | 11 | 0 | 5 |
| 2020 | 10 | 0 | 25 |
| 2020 | 09 | 0 | 16 |
| 2020 | 08 | 0 | 8 |
| 2020 | 07 | 0 | 47 |
| 2020 | 06 | 0 | 6 |
| 2020 | 05 | 0 | 0 |
| 2020 | 04 | 0 | 64 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 03 | 0 | 4 |
| 2020 | 02 | 0 | 15 |
| 2020 | 01 | 0 | 18 |