

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
<b>Descripción</b>	<p>Reclamos comerciales por inconformidad en el servicio de energía de eléctrica, los cuales pueden ser por los siguientes motivos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• No le reconectan el servicio</li><li>• Inconformidad por infracciones</li><li>• Inconformidad con la facturación</li><li>• PEC (Programa de Cocción Eficiente)</li><li>• No recibe la planilla/factura</li><li>• Pago no reflejado</li><li>• Fallas en el medidor</li><li>• Mala aplicación de tarifa</li></ul>

¿A quién está dirigido?

La presentación de un reclamo comercial puede realizarse por cualquier tipo de clientes ya sean personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, públicos o privados y de cualquier tipo de tarifa.

**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:**

- Resolución del reclamo comercial

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

Para presentar un reclamo comercial debe facilitar cualquiera de los siguientes datos:

- Número de cédula del titular del servicio
- Nombres completos del titular del servicio
- Número de cuenta contrato

## ¿Cómo hago el trámite?

### En línea

- Ingresar a la APP de CNEL EP que se encuentra disponible en Android e IOS.
- Realizar el registro de la cuenta contrato, en caso de no tenerla registrada.
- Seleccionar el suministro y completar el formulario con la información del reclamo.

### Presencial

- Acudir a la agencia más cercana de CNEL EP.
- Acercarse a Servicio al Cliente y brindar la información necesaria para ingresar el trámite.
- El agente del Balcón de Servicio le indicará el tiempo de solución del reclamo con el número de trámite.

### Otros canales

- Comunicándose al 1800 263537.
- Redes Sociales: Facebook CNEL EP o X: @servicioscnelep o @CNEL\_EP.
- Medio escrito mediante oficios presentados en la agencia más cercana.
- Chat en Línea disponible en la página web de CNEL EP.

### **Canales de atención:**

Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)), Telefónico.

## ¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

## ¿Dónde y cuál es el horario de atención?

En nuestras agencias a nivel nacional la atención es de lunes a viernes de 08:00 a 16:30.

Los canales digitales, 1800CNELEP y las redes sociales se encuentran disponibles 24/7.

## Base Legal

- [ARCERNNR-014/2023 Apruébese y expídese la Regulación Nro. ARCERNNR-004/23 Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución. Art. 8.](#)

Contacto para  
atención  
ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Centro de Contacto Corporativo

**Teléfono:** 1800263537

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	6294	6294
2025	10	7865	7865
2025	09	8199	8199
2025	08	7937	7937
2025	07	10234	10234
2025	06	11316	11316
2025	05	9944	9944
2025	04	0	6394
2025	03	0	5670
2025	02	0	5867
2025	01	0	6367