

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Descripción	Reclamos técnicos por afectación en el servicio de energía de eléctrica, los cuales pueden ser por los siguientes motivos: • Sin luz en el domicilio • Sin luz en sector/corto circuito • Servicio sin una fase • Chispas en acometida/red/medidor • Acometida/línea en el suelo • Acometida/línea baja • Luminaria apagada en la noche • Luminaria prendida en el día • Luminaria dañada • Bajo voltaje • Variación de voltaje • Poste en mal estado
¿A quién está dirigido?	La presentación de un reclamo técnico 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: • Restablecimiento del servicio de energía eléctrica
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Para presentar un reclamo técnico 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), 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	04	0	53268
2025	03	0	55050
2025	02	0	45734
2025	01	0	42553