

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS POR DAÑOS DE EQUIPOS
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Descripción	Este tipo de reclamo es para clientes que hayan sufrido inconvenientes con sus artefactos eléctricos producto de variaciones o intermitencias en el servicio de energía eléctrica.
¿A quién está dirigido?	La presentación de un reclamo por daño de equipos 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 por daño de equipos • Reembolso por la reparación del equipo o por la reposición del equipo completo en caso de que el reclamo sea favorable
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Para presentar un reclamo por daño de equipo debe cumplir con los siguientes requisitos: • Formulario de presentación de reclamo por daño de equipos firmado • Estar al día en el pago del servicio de energía eléctrica • Número de cuenta contrato • Correo electrónico • RUC y Nombramiento de representante legal en casos de Personas Jurídicas • Factura del equipo dañado • Fotografía del artefacto dañado • Contrato de arrendamiento en caso de ser arrendatario y el suministro se encuentre a nombre del arrendador

¿Cómo hago el trámite?

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.

Canales de atención:

Presencial.

¿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.

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. 12.](#)

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Centro de Contacto Corporativo

Teléfono: 1800263537

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	04	51	51
2026	03	30	30
2026	02	33	33
2026	01	65	65
2025	12	31	31
2025	11	29	29
2025	10	36	36
2025	09	34	34
2025	08	21	21
2025	07	34	34
2025	06	23	23
2025	05	32	32
2025	04	0	38
2025	03	0	31
2025	02	0	37
2025	01	0	65