

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?	<p>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.</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> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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?	<p>Requisitos Generales: Para presentar un reclamo por daño de equipo debe cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	29	29	0
2026	08		29	29	
2026	07		34	34	
2026	06		21	21	
2026	05		29	29	
2026	04		51	51	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
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		38	0	
2025	03		31	0	
2025	02		37	0	
2025	01		65	0	

