

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO DE PAGOS
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
<b>Descripción</b>	Servicio brindado para los clientes que mantienen deudas con CNEL EP correspondientes al servicio de energía eléctrica y necesiten solicitar convenios de pago para diferir dichos valores.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Las solicitudes de convenio de pago por deudas correspondientes al servicio de energía eléctrica pueden 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><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Convenio de pago suscrito.</li><li>• Diferimiento de la deuda.</li></ul>

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

#### Persona natural

- Datos personales del deudor: nombres, apellidos, número de cédula o pasaporte, dirección domiciliaria, correo electrónico y números telefónicos.
- Presentar cédula de identidad.
- En caso de ser extranjero, debe presentar copia del pasaporte o cédula de identidad si la tuviere.
- Cancelar la cuota inicial de acuerdo a la tarifa del suministro.

#### Persona jurídica

- Presentar la cédula de identidad del Representante Legal y RUC.
- Copia de la escritura de constitución de la Compañía debidamente notariada, en caso de empresas públicas se requerirá la presentación de copia la Ordenanza Municipal o Decreto Ejecutivo
- Solicitud de convenio de pago firmada.
- Cancelar la cuota inicial de acuerdo a la tarifa del suministro.

## ¿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 y documentos de respaldo para solicitar el convenio de pago.
- El trámite se encuentra disponible en la APP sólo para clientes que cuenten con firma electrónica.

### 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 proceso a seguir de acuerdo al caso de cada cliente.

### Canales de atención:

Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), 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

Contacto para atención ciudadana

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

**Teléfono:** 1800263537

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	3341
2025	10	0	3516
2025	09	0	3623
2025	08	0	3572
2025	07	0	4657
2025	06	0	4066
2025	05	0	3219
2025	04	0	3380
2025	03	0	3564
2025	02	0	4036
2025	01	0	4734