

Información de Trámite

| | |
|----------------|---|
| Nombre Trámite | SUSCRIPCIÓN DE CONVENIO DE PAGOS |
| Institución | CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD |
| Descripción | 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. |

¿A quién está dirigido?

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.

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:

- Convenio de pago suscrito.
- Diferimiento de la deuda.

¿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 |