

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
2026	04	0	3502
2026	03	0	4757
2026	02	0	3489
2026	01	0	3746
2025	12	0	3380
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