

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	PAGO DE FACTURAS POR EL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
<b>Descripción</b>	Servicio brindado para que los clientes cancelen los valores correspondientes al servicio de energía eléctrica de manera presencial en los puntos de pago externos o de manera virtual.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>El pago de servicio de energía eléctrica puede realizarse por cualquier tipo de cliente, 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> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pago de servicio de energía eléctrica.</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Para cancelar el servicio de energía eléctrica el cliente debe proporcionar el número de cuenta contrato.</p>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b><u>En línea</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opción de pagos en la APP de CNEL EP que se encuentra disponible en Android e IOS.</li><li>• En el portal web y APP de cada Entidad financiera.</li><li>• En el enlace de pagos disponible en la página web de CNEL EP <a href="https://www.dinersclub.com.ec/servicios/pago-de-servicios-cnel-y-cnt">https://www.dinersclub.com.ec/servicios/pago-de-servicios-cnel-y-cnt</a></li></ul> <p><b><u>Presencial</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En los puntos de pago externos disponibles a nivel nacional <a href="https://www.cnelep.gob.ec/puntos-de-pago-fisicos-y-en-linea/">https://www.cnelep.gob.ec/puntos-de-pago-fisicos-y-en-linea/</a>.</li></ul> <p><b>Canales de atención:</b> Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.</p>

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Los pagos en línea se pueden realizar en horario 24/7.

El horario presencial dependerá de cada Entidad financiera con excepción de los corresponsales no bancarios (Mi Vecino, Banco del Barrio, Tu Banco Banco Aquí) que tienen horarios extendidos.

## 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	141233906
2025	10	0	155006871
2025	09	0	153987452
2025	08	0	136384997
2025	07	0	144810680
2025	06	0	151936351
2025	05	0	141798418
2025	04	0	124557422
2025	03	0	123350613
2025	02	0	112713517
2025	01	0	106072398