

Información de Trámite

Nombre Trámite	PAGO DE FACTURAS POR EL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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. 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: • Pago de servicio de energía eléctrica.
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Para cancelar el servicio de energía eléctrica el cliente debe proporcionar el número de cuenta contrato.
¿Cómo hago el trámite?	<u>En línea</u> • Opción de pagos en la APP de CNEL EP que se encuentra disponible en Android e IOS. • En el portal web y APP de cada Entidad financiera. • En el enlace de pagos disponible en la página web de CNEL EP https://www.dinersclub.com.ec/servicios/pago-de-servicios-cnel-y-cnt <u>Presencial</u> • En los puntos de pago externos disponibles a nivel nacional https://www.cnelep.gob.ec/puntos-de-pago-fisicos-y-en-linea/. 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?

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
2026	04	0	2235083
2026	03	0	2536065
2026	02	0	2076871
2026	01	0	2270783
2025	12	0	161498530
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