

Información de Trámite

Nombre Trámite	CAMBIO O REUBICACIÓN DE MEDIDOR
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Descripción	Servicio brindado para todo tipo de cliente que desee solicitar reubicación o cambio de medidores por daños, obsolescencia, pérdida, hurto de medidor o incremento de carga superior a 12 kW.
¿A quién está dirigido?	Las solicitudes de cambio de medidor 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: • Reubicación o cambio del Sistema de medición
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: <u>Reubicación o Cambio de medidores por daños/obsolescencia/pérdida o hurto de medidor/incremento de carga inferior a 12kW</u> 1. Cédula de identidad o RUC. 2. Correo electrónico y número de celular. <u>Cambio por incremento de carga superior a 12 kW</u> 1. Cédula de identidad o RUC. 2. Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable. 3. Correo electrónico y número de celular.
¿Cómo hago el trámite?	<u>Presencial:</u> • De acuerdo a su ubicación, deberá acercarse a la Agencia más cercana de CNEL EP. • Acercarse a Servicio al Cliente, presentar cédula de identidad y los requisitos dependiendo si es persona natural o jurídica. • El agente de Balcón de Servicios indicará el tiempo en el que se realizará el cambio de medidor. Canales de atención: 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	• Regulación Nro. ARCONEL 001/2020 (codificada) "Distribución y comercialización de energía eléctrica". Art. 24.3.

Contacto para atención
ciudadana

Funcionario/Dependencia: Centro de Contacto Corporativo

Teléfono: 1800263537

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	05	0	27265
2025	04	0	22295
2025	03	0	24199
2025	02	0	22689
2025	01	0	21519