

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CAMBIO O REUBICACIÓN DE MEDIDOR
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
<b>Descripción</b>	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:

**Reubicación o Cambio de medidores por daños/obsolescencia/pérdida o hurto de medidor/incremento de carga inferior a 12kW**

1. Cédula de identidad o RUC.
2. Correo electrónico y número de celular.

### **Cambio por incremento de carga superior a 12 kW**

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?

**Presencial:**

- 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	11	0	22598
2025	10	0	31266
2025	09	0	28823
2025	08	0	21960
2025	07	0	17226
2025	06	0	19505
2025	05	0	27265
2025	04	0	22295
2025	03	0	24199
2025	02	0	22689
2025	01	0	21519