

# Información de Trámite

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre Trámite</b>                                           | SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE UN SERVICIO ELÉCTRICO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Institución</b>                                              | CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Descripción</b>                                              | Servicio brindado para todo tipo de cliente ya sean personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, públicos o privados y de cualquier tipo de tarifa que desee solicitar la suspensión definitiva del servicio de energía eléctrica.                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Las solicitudes de suspensión definitiva del 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.</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>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><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminación del contrato con CNEL EP</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No tener deudas pendientes con la Corporación.</li> <li>• Presentar cédula de identidad.</li> <li>• Formato de suspensión definitiva del servicio firmado.</li> <li>• Certificado bancario en caso de requerir la devolución del depósito en garantía.</li> <li>• Correo electrónico y número de celular.</li> </ul>                                                                                                                  |
| <b>¿Cómo hago el trámite?</b>                                   | <p><b>Presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descargar el formulario, completarlo, imprimirlo y firmarlo.</li> <li>• De acuerdo a su ubicación, deberá acercarse a la Agencia más cercana de CNEL EP.</li> <li>• Acercarse a Servicio al Cliente, presentar cédula de identidad y los requisitos.</li> <li>• El agente de Balcón de Servicios indicará al cliente el tiempo en el que se realizará la suspensión del servicio.</li> </ul> <p><b>Canales de atención:</b><br/>Presencial.</p> |
| <b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>                           | El trámite no tiene costo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>¿Dónde y cuál es el horario de atención?</b>                 | En nuestras agencias a nivel nacional la atención es de lunes a viernes de 08:00 a 16:30.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Base Legal</b>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Regulación Nro. ARCONEL 001/2020 (codificada) "Distribución y comercialización de energía eléctrica". Art. 26.</a></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Contacto para atención ciudadana</b>                         | <p><b>Funcionario/Dependencia:</b> Centro de Contacto Corporativo</p> <p><b>Teléfono:</b> 1800263537</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 05  | 0                 | 4727                  |
| 2025 | 04  | 0                 | 6892                  |
| 2025 | 03  | 0                 | 7827                  |
| 2025 | 02  | 0                 | 7025                  |
| 2025 | 01  | 0                 | 6864                  |