

Información de Trámite

Nombre Trámite	SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE UN SERVICIO ELÉCTRICO
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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. 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: • Terminación del contrato con CNEL EP
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: • No tener deudas pendientes con la Corporación. • Presentar cédula de identidad. • Formato de suspensión definitiva del servicio firmado. • Certificado bancario en caso de requerir la devolución del depósito en garantía. • Correo electrónico y número de celular.

¿Cómo hago el trámite?

Presencial:

- Descargar el formulario, completarlo, imprimirlo y firmarlo.
- 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.
- El agente de Balcón de Servicios indicará al cliente el tiempo en el que se realizará la suspensión del servicio.

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. 26.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Centro de Contacto Corporativo

Teléfono: 1800263537

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	04	0	4915
2026	03	0	6765
2026	02	0	4288
2026	01	0	4675
2025	12	0	4467
2025	11	0	4741
2025	10	0	5527
2025	09	0	6567
2025	08	0	6127
2025	07	0	6092
2025	06	0	5390
2025	05	0	4727
2025	04	0	6892
2025	03	0	7827
2025	02	0	7025
2025	01	0	6864