

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?	<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>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Terminación del contrato con CNEL EP
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	6911	0	0
2026	08		6419	0	
2026	07		7034	0	
2026	06		5818	0	
2026	05		4311	0	
2026	04		4915	0	
2026	03		6765	0	

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

