

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CONSULTAS POR SERVICIO ELÉCTRICO
<b>Institución</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
<b>Descripción</b>	Servicio brindado para toda persona natural o jurídica, ecuatorianas o extranjeras, públicas o privadas que desee realizar consultas relacionadas al servicio de energía eléctrica en CNEL EP.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Las consultas relacionadas al servicio de energía eléctrica pueden realizarse por cualquier tipo de clientes o ciudadanos ya sean personas naturales o jurídicas, ecuatorianas o extranjeras, públicos o privados y de cualquier tipo de tarifa.</p> <p><b>Dirigido a:</b> 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> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Información sobre servicios que brinda CNEL EP y requisitos.</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Si desea conocer información sobre su suministro debe presentar el número de cuenta contrato.</p>

## ¿Cómo hago el trámite?

### En línea

- En la APP de CNEL EP que se encuentra disponible en Android e IOS encuentra información respecto a los servicios que brinda CNEL EP, requisitos e información sobre sus suministros.
- En la página web de CNEL EP encuentra información respecto a los servicios que brinda CNEL EP y sus requisitos.
- En la página web de CNEL EP existe una opción para consultas información de su suministro <https://serviciosonlinea.cnelep.gob.ec/consulta-cuen/>

### Presencial

- Acudir a la agencia más cercana de CNEL EP.
- Acercarse a Servicio al Cliente y brindar la información necesaria para ingresar el trámite.
- El agente del Balcón de Servicio le indicará el tiempo de solución del reclamo con el número de trámite.

### Otros canales

- Comunicándose al 1800 263537.
- Redes Sociales: Facebook CNEL EP o X: @servicioscnelep o @CNEL\_EP.
- Chat en Línea disponible en la página web de CNEL EP.

### **Canales de atención:**

Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

## ¿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.

Los canales digitales, 1800CNELEP y las redes sociales se encuentran disponibles 24/7.

## Base Legal

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/2020 \(codificada\)](#)  
"Distribución y comercialización de energía eléctrica".  
Art. NA.

## Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Centro de Contacto Corporativo

**Teléfono:** 1800263537

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	11	0	83824
2025	10	0	95448
2025	09	0	99160
2025	08	0	80681
2025	07	0	89307
2025	06	0	84208
2025	05	0	79277
2025	04	0	67455
2025	03	0	63102
2025	02	0	59156
2025	01	0	73283