

Información de Trámite

Nombre Trámite	CONSULTAS POR SERVICIO ELÉCTRICO
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Descripción	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.

¿A quién está dirigido?

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.

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:

- Información sobre servicios que brinda CNEL EP y requisitos.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Si desea conocer información sobre su suministro debe presentar el número de cuenta contrato.

¿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://serviciosenlinea.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