

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://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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	83639	0	0
2026	08		85039	0	
2026	07		101549	0	
2026	06		91706	0	
2026	05		96141	0	
2026	04		104798	0	
2026	03		105483	0	
2026	02		82755	0	
2026	01		98772	0	
2025	12		88007	0	
2025	11		83824	0	
2025	10		95448	0	
2025	09		99160	0	
2025	08		80681	0	
2025	07		89307	0	
2025	06		84208	0	
2025	05		79277	0	
2025	04		67455	0	
2025	03		63102	0	
2025	02		59156	0	
2025	01		73283	0	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**JUAN LORENZO
ESPINOZA BRAVO**