

Información de Trámite

Nombre Trámite	CAMBIO DE TARIFA DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Descripción	Servicio brindado para todo tipo de cliente persona natural o jurídica, ecuatorianas o extranjeras, públicas o privadas que desee solicitar el cambio de tarifa del servicio de energía eléctrica.
¿A quién está dirigido?	Las solicitudes de cambio de tarifa 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: • Cambio de tarifa reflejado en la siguiente factura.
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: • No tener deudas pendientes con la Corporación. • Presentar cédula de Identidad. • Correo electrónico y número de celular.
¿Cómo hago el trámite?	Presencial • 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 solicitar en el Balcón de Servicios el cambio de tarifa. • El analista de Balcón de Servicios generará la orden de inspección. • Luego del resultado de la inspección el cambio de tarifa se verá reflejado en la siguiente emisión de la planilla. 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. 24.4.
Contacto para atención ciudadana	Funcionario/Dependencia: Centro de Contacto Corporativo Teléfono: 1800263537

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	05	0	595
2025	04	0	448
2025	03	0	348
2025	02	0	389
2025	01	0	558