

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS Y EMERGENCIAS ELÉCTRICAS
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS
<b>Descripción</b>	<p><b>Descripción del Trámite:</b></p> <p>El trámite tiene el objetivo de obtener la revisión y reparación de fallas que ocasionan la suspensión o variación del servicio eléctrico y alumbrado público.</p> <p>Este trámite debe realizarse exclusivamente cuando se tenga problemas con el suministro de energía eléctrica o se ponga en riesgo la continuidad del servicio, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupción del servicio de energía eléctrica.</li> <li>• Variación de voltaje o ausencia de tensión en una fase del suministro.</li> <li>• Caída de vegetación sobre la red de energía eléctrica.</li> <li>• Colisión de vehículo con la infraestructura de la red de energía eléctrica.</li> <li>• Ruidos extraños en los elementos que conforman la red eléctrica por posible daño o cortocircuito.</li> <li>• Fallas en el sistema de alumbrado público general, o luminarias que estén apagadas, intermitentes o encendidas durante el día.</li> </ul> <p><b>Este trámite NO debe utilizarse para:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas de información comercial (planillas, deuda pendientes, requisitos para instalación de nuevo servicio, reubicación de medidor, etc.)</li> <li>• Daños en instalaciones eléctricas internas del inmueble, en cuyo caso el reclamante deberá contratar a un técnico electricista particular, quien revise las instalaciones internas y solucione el problema.</li> <li>• Pedidos de reconexión del servicio de energía eléctrica cuando haya sido cortado por falta de pago.</li> <li>• Reclamos por artefactos o equipos dañados.</li> </ul> <p><b>Glosario de términos:</b></p> <p>LOREG.- Ley Orgánica de Régimen Especial de la provincia de Galápagos.</p> <p>ARCERNNR.- Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>A todos los clientes de la Empresa Eléctria Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS S.A. y todos los habitantes de la provincia de Galápagos en sus diferentes categorías: residentes permanentes, residentes temporales, transeuntes y turistas (establecido en la LOREG).</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> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del daño en las redes de distribución y alumbrado público y su reparación de ser el caso</li> <li>• Restablecimiento del suministro de energía eléctrica de ser el caso</li> </ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> <b>Para daños técnicos o emergencias, facilitar la siguiente información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de daño (ver apartado "Descripción del Trámite").</li> <li>• Referencia dirección.</li> <li>• Contactar a (número celular o fijo).</li> </ul> <p><b>Para cliente sin energía, facilitar la siguiente información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre.</li> </ul>

- Código del cliente.
- Nro. de medidor (no indispensable).
- Dirección.
- Referencia geográfica de la posible falla (en caso de que no se obtenga una dirección exacta).
- Número de vivienda.
- Confirmar el problema que presenta.
- Número de celular / convencional para devolución de la llamada.
- Número de cédula, alternativo en caso de no contar con el código o nombre.

**Requisitos Específicos:**

Ninguno

¿Cómo hago el trámite?

**Telefónico:** Comunicarse con 05-2524900 / 0982496258 y facilitar la información indicada en la sección de requisitos obligatorios.

**Aplicación Móvil:** Descargar la App ELECGALAPAGOS S.A. (Disponibles en Play Store y App Store), en la sección "*Solicitudes técnicas*" e ingresar la información solicitada.

**Canales de atención:**

Aplicación Móvil, Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**El horario de atención vía telefónica o aplicación móvil son las 24 horas del día los 365 días del año.**

A continuación se detalla los tiempos máximos para atender el reclamo según lo establecido por la ARCERNNR en su Regulación Nro. ARCONEL 001/17:

Tiempos

--

Base Legal

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/17](#). Art. Capítulos II.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Gestión Documental

**Correo Electrónico:** tramites@elecgalapagos.com.ec

**Teléfono:** 05-252-0136

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	180
2023	11	0	138
2023	10	0	145
2023	09	0	116
2023	08	0	110
2023	07	0	120
2023	06	0	144
2023	05	0	165
2023	04	0	155
2023	03	0	165
2023	02	0	135
2023	01	0	158
2022	12	0	198
2022	11	0	195
2022	10	0	150
2022	09	0	140
2022	08	0	140
2022	07	0	170
2022	06	0	123
2022	05	0	119
2022	04	0	178
2022	03	0	172
2022	02	0	142
2022	01	0	120
2021	12	0	124
2021	11	0	140
2021	10	0	135
2021	09	0	126
2021	08	0	127
2021	07	0	113
2021	06	0	98

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	05	0	133
2021	04	0	107
2021	03	0	137
2021	02	0	139
2021	01	0	125
2020	12	0	128
2020	11	0	99
2020	10	0	100
2020	09	0	88
2020	08	0	95
2020	07	0	112
2020	06	0	106
2020	05	0	95
2020	04	0	129
2020	03	0	140
2020	02	0	177
2020	01	0	100
2019	12	0	39
2019	11	0	107
2019	10	0	112
2019	09	0	135
2019	08	0	151
2019	07	0	144
2019	06	0	131
2019	05	0	124
2019	04	0	162
2019	03	0	156
2019	02	0	204
2019	01	0	232