

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS TÉCNICOS Y EMERGENCIAS ELÉCTRICAS
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS
Descripción	<p>Descripción del Trámite:</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">• Interrupción del servicio de energía eléctrica.• Variación de voltaje o ausencia de tensión en una fase del suministro.• Caída de vegetación sobre la red de energía eléctrica.• Colisión de vehículo con la infraestructura de la red de energía eléctrica.• Ruidos extraños en los elementos que conforman la red eléctrica por posible daño o cortocircuito.• Fallas en el sistema de alumbrado público general, o luminarias que estén apagadas, intermitentes o encendidas durante el día. <p>Este trámite NO debe utilizarse para:</p> <ul style="list-style-type: none">• Consultas de información comercial (planillas, deuda pendientes, requisitos para instalación de nuevo servicio, reubicación de medidor, etc.)• 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.• Pedidos de reconexión del servicio de energía eléctrica cuando haya sido cortado por falta de pago.• Reclamos por artefactos o equipos dañados. <p>Glosario de términos:</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>
¿A quién está dirigido?	<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>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión del daño en las redes de distribución y alumbrado público y su reparación de ser el caso• Restablecimiento del suministro de energía eléctrica de ser el caso
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: Para daños técnicos o emergencias, facilitar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tipo de daño (ver apartado "Descripción del Trámite").• Referencia dirección.• Contactar a (número celular o fijo). <p>Para cliente sin energía, facilitar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nombre.

- 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
2025	12	0	52
2025	02	0	213
2025	01	0	118
2024	10	0	157
2024	09	0	152
2024	08	0	137
2024	07	0	140
2024	06	0	113
2024	05	0	140
2024	04	0	136
2024	03	0	231
2024	02	0	260
2024	01	0	161
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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