

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS POR DAÑOS DE EQUIPOS
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS
Descripción	Trámite orientado a atender reclamos relacionados con daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas atribuibles a la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS S.A.
¿A quién está dirigido?	Está dirigido a todos los usuarios de ELECGALAPAGOS, que posean el servicio de energía eléctrica y que requieran la atención de reclamos por daños equipos, en el área de concesión de ELECGALAPAGOS, en la provincia de Galápagos en sus cantones: San Cristóbal, Santa Cruz e Isabela. 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: • Atención de reclamos por daños de equipos
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS; 2. Cuenta contrato o número de medidor; 3. Cédula de identidad o pasaporte; 4. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; 5. Disponer de la información referente a: lugar, fecha y hora, producto del evento; 6. Disponer de la información de los equipos dañados, como: marca, año de fabricación, modelo, Nro. de serie. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS; 2. Cuenta contrato o número de medidor; 3. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 4. Nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil; 5. Registro Único de Contribuyentes – RUC; 6. Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; 7. Disponer de la información referente a: lugar, fecha y hora, producto del evento; 8. Disponer de la información de los equipos dañados, como: marca, año de fabricación, modelo, Nro. de serie. Requisitos Específicos: • En el caso de inquilinos se requiere la copia del contrato de arrendamiento. • Si el daño es en dos o más equipos, se deberá presentar la factura correspondiente a cada artefacto.
¿Cómo hago el trámite?	Presencial 1. Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. 2. Tomar un turno para “Atención al cliente”. 3. Presentar la información indicada en los requisitos obligatorios. 4. Firma de formularios físicos: notificación de reclamo, declaración juramentada de preexistencia de bienes y del formulario para presentación de reclamo en primera instancia que se extrae del sistema

comercial.

5. Coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, la inspección en sitio.
6. Recibir el informe de aprobación o negación del reclamo por daños de equipos, hasta 5 (cinco) días posterior al ingreso del reclamo.

En caso de aprobación del reclamo por daños de equipo se continuará con los siguientes pasos:

7. Recibir la orden de revisión para el taller calificado y llevar el equipo para su análisis y reparación.
8. Entregar el informe de diagnóstico del taller calificado, las facturas de reparación o proforma para la reposición de los equipos que no tiene arreglo.
9. Firmar el acta de entrega recepción de las piezas reemplazadas o del artefacto que no tiene reparación.
10. Entregar el certificado de la cuenta bancaria en la cual desea la transferencia del valor por resarcimiento del daño.

Correo Electrónico

1. Enviar un correo electrónico a dcomercial@elecgalapagos.com.ec con: Asunto: "Solicitud para la atención de reclamos por daños equipos."
2. Adjuntar los requisitos obligatorios en formato.pdf, legibles.
3. Firmar electrónicamente los formularios de notificación de reclamo, declaración juramentada de preexistencia de bienes y el formulario de presentación de reclamo en primera instancia que se extrae del sistema comercial.
4. Coordinar con el personal de atención al cliente de la institución, la inspección en sitio.
5. Recibir el informe de aprobación o negación del reclamo por daños de equipos, hasta 5 (cinco) días posterior al ingreso del reclamo.

En caso de aprobación del reclamo por daños de equipo se continuará con los siguientes pasos de forma presencial:

6. Recibir la orden de revisión para el taller calificado y llevar el equipo para su análisis y reparación.
7. Entregar el informe de diagnóstico del taller calificado, las facturas de reparación o proforma para la reposición de los equipos que no tiene arreglo.
8. Firmar el acta de entrega recepción de las piezas reemplazadas o del artefacto que no tiene reparación.
9. Entregar el certificado de la cuenta bancaria en la cual desea la transferencia del valor por resarcimiento del daño.

Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Empresa Eléctrica Provincial Galápagos

El horario de recepción de solicitudes es de lunes a viernes de 08:00 a 16:00. Trabajamos Ininterrumpidamente.

Agencia Matriz Isla San Cristóbal

Calle Española y Juan José Flores

Agencia Isla Santa Cruz

Calle General Rodríguez Lara e Indefatigable

Agencia Isla Isabela

Calle 16 de Marzo, vía al Aeropuerto

Base Legal

- [ARCERNNR-014/2023 Apruébese y expídese la Regulación Nro. ARCERNNR-004/23 Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución.](#)

Art. Art(s). 9.3_Reclamos por daños a equipos o artefactos.

Contacto para
atención
ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Cliente ELECGALAPAGOS

Correo Electrónico: dcomercial@elecgalapagos.com.ec

Teléfono: 05-252-6160 ext. 1306, 1330, 1314, 1210, 1229, 1410

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	06	0	0
2025	05	0	3
2025	04	0	8
2025	03	0	10
2025	02	0	3
2025	01	0	4
2024	12	0	1
2024	11	0	1
2024	10	0	2
2024	09	0	0
2024	08	0	5
2024	07	0	4
2024	06	0	0
2024	05	0	2
2024	04	0	6
2024	03	0	5
2024	02	0	3
2024	01	0	12
2023	12	0	5
2023	11	0	5
2023	10	0	1
2023	09	0	1
2023	08	0	2
2023	07	0	1
2023	06	0	1
2023	05	0	1

2023 Año	04 Mes	0 Volumen de Quejas	0 Volumen de Atenciones
2023	03	0	3
2023	02	0	3
2023	01	0	2
2022	12	0	5
2022	11	0	4
2022	10	0	3
2022	09	0	5
2022	08	0	3
2022	07	0	6
2022	06	0	6
2022	05	0	6
2022	04	0	1
2022	03	0	1
2022	02	0	4
2022	01	0	3
2021	12	0	5
2021	11	0	10
2021	10	0	2
2021	09	0	1
2021	08	0	2
2021	07	0	5
2021	06	0	4
2021	05	0	2
2021	04	0	4
2021	03	0	3
2021	02	0	2
2021	01	0	2
2020	12	0	5
2020	11	0	16
2020	10	0	8
2020	09	0	5

2020	08	0	1
Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	07	0	4
2020	06	0	2
2020	05	0	0
2020	04	0	1
2020	03	0	2
2020	02	0	5
2020	01	0	15