

Información de Trámite

Nombre Trámite	DESCONEXIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS
Descripción	Trámite para solicitar la liquidación de las obligaciones del contrato con la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS S.A. y prescindir del servicio de energía eléctrica, para lo cual se procederá al retiro del equipo de medición y acometida.
¿A quién está dirigido?	A todos los usuarios de ELECGALAPAGOS, que posean el servicio de energía eléctrica y que requieran la desconexión definitiva del mismo, 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: • Desconexión Definitiva del Servicio de Energía Eléctrica
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Personas Naturales 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS; 2. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante; 3. Cuenta contrato o número de medidor; 4. Solicitud de retiro del servicio indicando la cuenta contrato o número de medidor. Personas Jurídicas 1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS; 2. Cédula de identidad o pasaporte del representante legal; 3. Nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil; 4. Registro Único de Contribuyentes – RUC; 5. Solicitud de retiro del servicio indicando la cuenta contrato o número de medidor. Requisitos Específicos: • Notificar a la empresa eléctrica con al menos quince (15) días de anticipación la solicitud de desconexión definitiva. • Para solicitar la devolución del depósito en garantía (una vez liquidado los valores pendientes), el titular del suministro debe presentar el Certificado Bancario.
¿Cómo hago el trámite?	Presencial 1. Acudir a las oficinas de ELECGALAPAGOS. 2. Tomar un turno para “Atención al cliente”. 3. Presentar los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 4. Liquidar los valores pendientes y solicitar la devolución del depósito por garantía del servicio. 5. Firmar el acta de desconexión del servicio, en la que se dejará constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente.

Correo Electrónico

1. Enviar un correo electrónico a dcomercial@elecgalapagos.com.ec con: Asunto: "Solicitud de desconexión definitiva del servicio de energía eléctrica"
2. Adjuntar la solicitud de retiro del servicio firmada electrónicamente y los requisitos obligatorios en formato.pdf, legibles.
3. Recibir la respuesta a la solicitud mediante correo electrónico.
4. Liquidar los valores pendientes y solicitar la devolución del depósito por garantía del servicio, en las oficinas de ELECGALAPAGOS.
5. Firmar el acta de desconexión del servicio, en la que se dejará constancia de que las obligaciones de ambas partes han sido liquidadas y satisfechas mutuamente.

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

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/2020 \(codificada\) "Distribución y comercialización de energía eléctrica"](#). Art. CAPÍTULO V FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.

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	03	0	24
2025	02	0	28
2025	01	0	33
2024	12	0	20
2024	11	0	26
2024	10	0	27
2024	09	0	19

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	08	0	32
2024	07	0	29
2024	06	0	42
2024	05	0	38
2024	04	0	16
2024	03	0	23
2024	02	0	20
2024	01	0	36
2023	12	0	20
2023	11	0	6
2023	10	0	11
2023	09	0	7
2023	08	0	19
2023	07	0	12
2023	06	0	21
2023	05	0	19
2023	04	0	8
2023	03	0	12
2023	02	0	23
2023	01	0	42
2022	12	0	2
2022	11	0	15
2022	10	0	15
2022	09	0	11
2022	08	0	12
2022	07	0	14
2022	06	0	15
2022	05	0	17
2022	04	0	13
2022	03	0	36
2022	02	0	15
2022	01	0	15

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	12	0	22
2021	11	0	6
2021	10	0	30
2021	09	0	18
2021	08	0	47
2021	07	0	42
2021	06	0	22
2021	05	0	49
2021	04	0	57
2021	03	0	36
2021	02	0	15
2021	01	0	13
2020	12	0	20
2020	11	0	18
2020	10	0	7
2020	09	0	22
2020	08	0	17
2020	07	0	19
2020	06	0	16
2020	05	0	5
2020	04	0	20
2020	03	0	20
2020	02	0	15
2020	01	0	24