

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS
Descripción	Trámite orientado a atender reclamos comerciales, para que se investigue un exceso en la facturación por motivo de errores en lecturas o daños en el equipo de medición, y finalmente recibir una compensación (modificación de los valores facturados).
¿A quién está dirigido?	Está dirigido a todos los usuarios de ELECGALALAGOS, que posean el servicio de energía eléctrica y que requieran la atención de reclamos comerciales, 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 reclamo comercial
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: - Cuenta contrato o número de medidor; - Información de contacto: número de teléfono fijo, celular y correo electrónico; - Registrar un pago parcial (el valor que en promedio pagaba en los últimos seis meses antes del mes del reclamo).
¿Cómo hago el trámite?	Presencial - Acudir a las oficinas de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos. - Tomar un turno para "Atención al cliente". - Presentar el reclamo comercial y la información indicada en los requisitos obligatorios. - Recibir la resolución del reclamo, hasta 5 (cinco) días posterior al ingreso del reclamo. Correo Electrónico - Enviar un correo electrónico a dcomercial@elecgalapagos.com.ec con: Asunto: "Solicitud para la atención de reclamo comercial" - Adjuntar los requisitos obligatorios en formato.pdf, legibles. - Recibir la resolución del reclamo, hasta 5 (cinco) días posterior al ingreso del reclamo. 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. <u>Agencia Matriz Isla San Cristóbal</u> 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). 9.2 Reclamos Comerciales.

**Contacto para
atención ciudadana**

Funcionario/Dependencia: Atención al Cliente ELECGALAPAGOS S.A.

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	9
2025	02	0	1
2025	01	0	1
2024	12	0	1
2024	11	0	3
2024	10	0	7
2024	09	0	10
2024	08	0	2
2024	07	0	6
2024	06	0	3
2024	05	0	14
2024	04	0	12
2024	03	0	21
2024	02	0	16
2024	01	0	9
2023	12	0	9
2023	11	0	12
2023	10	0	8
2023	09	0	14
2023	08	0	14

2023 Año	07 Mes	0 Volumen de Quejas	29 Volumen de Atenciones
2023	06	0	27
2023	05	0	33
2023	04	0	44
2023	03	0	30
2023	02	0	25
2023	01	0	20
2022	12	0	42
2022	11	0	22
2022	10	0	28
2022	09	0	35
2022	08	0	46
2022	07	0	37
2022	06	0	54
2022	05	0	44
2022	04	0	10
2022	03	0	17
2022	02	0	48
2022	01	0	18
2021	12	0	19
2021	11	0	15
2021	10	0	42
2021	09	0	51
2021	08	0	31
2021	07	0	36
2021	06	0	100
2021	05	0	103
2021	04	0	81
2021	03	0	49
2021	02	0	27
2021	01	0	19
2020	12	0	21

2020	11	0	29
Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	10	0	27
2020	09	0	32
2020	08	0	279
2020	07	0	307
2020	06	0	19
2020	05	0	0
2020	04	0	13
2020	03	0	13
2020	02	0	12
2020	01	0	30