

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL GALÁPAGOS
<b>Descripción</b>	Trámite para la obtención del servicio de energía eléctrica definitivo para inmuebles ubicados en el área de concesión de la Empresa Eléctrica Provincial Galápagos ELECGALAPAGOS S.A., por medio de la instalación de acometida eléctrica y un sistema de medición.

¿A quién está dirigido?

Persona natural o jurídica que requiera del servicio de energía eléctrica:

En inmuebles ubicados 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:**

- Instalación de Nuevo Servicio de Energía Eléctrica

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

**Personas Naturales**

1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS;
2. Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica;
3. Cédula de identidad o pasaporte del solicitante;
4. Copia del documento legal (actualizado) que acredite la propiedad sobre el inmueble donde se instalará el servicio: certificado de bienes raíces, o recibo de pago de impuesto predial, o certificado de desgravamen emitido por el registro de la propiedad, o escritura del terreno notariado a la fecha.
5. Información de contacto: número de teléfono celular, convencional y correo electrónico;
6. Número de medidor cercano al inmueble.

**Personas Jurídicas**

1. No tener deudas pendientes con ELECGALAPAGOS;
2. Solicitud para la atención de un nuevo servicio público de energía eléctrica;
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. Copia del documento legal (actualizado) que acredite la propiedad sobre el inmueble donde se instalará el servicio: certificado de bienes raíces, o recibo de pago de impuesto predial, o certificado de desgravamen emitido por el registro de la propiedad, o escritura del terreno notariado a la fecha.
7. Información de contacto: número de teléfono celular, convencional y correo electrónico;
8. Número de medidor cercano al inmueble.

**Requisitos Específicos:**

- En caso de no ser propietario, se requiere autorización del dueño del inmueble para la instalación del nuevo servicio (adjuntar documento de identidad) y el contrato de arrendamiento.
- Cuando no sea posible la presentación de instrumentos jurídicos (títulos) legalmente otorgados que determinen la propiedad o posesión del inmueble para el que se solicita el servicio de energía eléctrica, ELECGALAPAGOS aceptará el siguiente documento:
  1. Para los casos de solicitantes con residencia legal del inmueble, pero que no exista el título de propiedad jurídicamente otorgado, la empresa puede aceptar una declaración juramentada notariada que indique que el usuario reside de manera legal en el lugar para el cual está

solicitando el servicio público de energía eléctrica. Esta declaración juramentada no es aceptable para cambio de nombre del titular del contrato de suministro.

¿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. Se coordina la inspección en sitio.
5. En caso de aprobación, se firma el contrato por la prestación del servicio eléctrico.
6. Se instala el nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.
7. El depósito en calidad de garantía del nuevo suministro se reflejará en la planilla del servicio eléctrico.

**Correo Electrónico**

1. Enviar un correo electrónico a [dcomercial@elecgalapagos.com.ec](mailto:dcomercial@elecgalapagos.com.ec) con: Asunto: "Solicitud Instalación de Nuevo Servicio de Energía Eléctrica"
2. Adjuntar la solicitud para la atención de un nuevo servicio firmado electrónicamente y los documentos indicados en los requisitos obligatorios en formato.pdf, legibles.
3. Se coordina la inspección en sitio.
4. En caso de aprobación, se firma electrónicamente el contrato por la prestación del servicio eléctrico.
5. Se instala el nuevo servicio de energía eléctrica, en el inmueble.
6. El depósito en calidad de garantía del nuevo suministro se reflejará en la planilla del servicio eléctrico.

**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 II ATENCIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención al Cliente ELECGALAPAGOS

**Correo Electrónico:** [dcomercial@elecgalapagos.com.ec](mailto: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	69
2025	05	0	47
2025	04	0	55
2025	03	0	61
2025	02	0	25
2025	01	0	40
2024	12	0	72
2024	11	0	98
2024	10	0	33
2024	09	0	63
2024	08	0	49
2024	07	0	70
2024	06	0	75
2024	05	0	65
2024	04	0	86
2024	03	0	49
2024	02	0	66
2024	01	0	91
2023	12	0	54
2023	11	0	38
2023	10	0	46
2023	09	0	64
2023	08	0	69
2023	07	0	63
2023	06	0	46
2023	05	0	57
2023	04	0	50
2023	03	0	56
2023	02	0	63
2023	01	0	61
2022	12	0	37

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	10	0	54
2022	09	0	59
2022	08	0	77
2022	07	0	58
2022	06	0	62
2022	05	0	77
2022	04	0	19
2022	03	0	65
2022	02	0	52
2022	01	0	52
2021	12	0	37
2021	11	0	62
2021	10	0	57
2021	09	0	72
2021	08	0	64
2021	07	0	72
2021	06	0	76
2021	05	0	67
2021	04	0	80
2021	03	0	77
2021	02	0	42
2021	01	0	50
2020	12	0	62
2020	11	0	59
2020	10	0	83
2020	09	0	93
2020	08	0	42
2020	07	0	103
2020	06	0	82
2020	05	0	42
2020	04	0	0

2020 Año	03 Mes	0 Volumen de Quejas	35 Volumen de Atenciones
2020	02	0	92
2020	01	0	92