



2020

INSTRUCTIVO

DE SERVICIO

SERVICIOS

Prestamos los siguientes servicios en sus diferentes puntos de atención:

- 01** Solicitud de nuevo servicio.
- 02** Solicitud para tarifa de tercera edad.
- 03** Solicitud para tarifa de discapacidad.
- 04** Solicitud para cambio de nombre.
- 05** Solicitud de suspensión definitiva del servicio eléctrico.
- 06** Solicitud de cambio reubicación del medidor.

BENEFICIOS

- Subsidio por la Ley del Adulto Mayor.
- Subsidio por la Ley de Discapacidad.
- Tarifa de la Dignidad.

Los clientes de la Corporación tienen mas de 13.400 puntos para cancelar el servicio de energía eléctrica:

MAS DE 13.400 PUNTOS DE PAGO



Banco del Pacífico



PacifiCard
Historias que vivir



Tu banco banco aquí
CORRESPONSAL NO BANCARIO



Banco de Machala
El Oro es nuestro respaldo



Tu mundo sin límites



Cooperativa
Ahorro y Crédito



Para la cancelación solo se requiere que el cliente identifique su código único eléctrico nacional o cuenta contrato en la factura de energía. En caso de que el pago sea con tarjetas de crédito se requiere:

- Un documento de identificación.
- Titular de la tarjeta.

CONOCE LA FACTURA

Información del consumidor

Nombre, número de contrato, cédula y código único.

Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad
CNEL S.P.
 Matriz: Km. 6 1/2 Vía a la Costa Est. Gran Cebosa Pto 3
 Suvañesi, Cda. La Carolina Mj. 47, sector 3.
 RUC: 090099020001
 Contribuyente especial: Resolución No. 385
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

Nro. Factura: 148-000-011487507
 Ato. 400 interno: 001300130096
 Fecha de emisión: 22/04/2018
 Fecha de vencimiento: 07-05-2018
 Número de autorización: 2254201810100009900000121488990114875070127729918

VALOR A PAGAR: \$121.65

Facturación mensual

La sumatoria de los rubros económicos por concepto de consumo de energía.

Consumo en kW/h

Diferencia en la lectura previa y actual para obtener el consumo del mes.

Información del consumidor

CUENTA CONTRATO 20001720008
 Nombre Cliente: BENIGNO MEJIA FIGUEROA-CAARI
 Cédula: 987049804
 Código Único-Electrico Nacional: 987049804

Información Servicio Eléctrico y Alumbrado Público:
 Nombre de Instalación: 108708
 Tipo de Instalación: 9892
 Fecha de Ingreso: 20-03-2018
 Tipo de Servicio: 28
 Fecha de Inicio: 17-04-2018

Descripción	Fecha Inicio	Lectura anterior	Lectura actual	Diferencia Consumo	Cantidad Tarifada	Tarifa	Extracción Total	Unidad	Monto \$
Consumo energía total	17-04-2018	8700.00	8900.00	200.00	400.00	0.00	800.00	kWh	80.00

$$\text{Lectura actual} - \text{Lectura anterior} = \text{Consumo actual}$$

Periodos de facturación

Consumos de los últimos 12 meses.



Lista de valores

Valores de consumo, comercialización, subsidios y alumbrado público.

Detalle Servicio Eléctrico y Alumbrado Público

Detalle	Monto \$
Valor Consumo	80.00
Comercialización	4.00
Subsidio Cruzado Reducido	4.00
Subsidio Servicio Eléctrico (SE)	27.00
Subsidio Alumbrado Público	21.00
Base I & P	119.00
I & P	0.00
TOTAL SE y AP (E)	119.00

Formas de Pago

FORMA DE PAGO	VALOR	PLAZO	TIEMPO
RECAUDACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	119.00	12	Días

EL GOBIERNO SUBSIDIA ESTE SERVICIO

Subsidio Tarifa Eléctrica: 29.71
 TOTAL: 29.71

TOTAL (E)

Servicio Eléctrico y Alumbrado Público (E)	119.00
Excesos Financieros (E)	0.00
Planes de Financiamiento (E)	0.00
TOTAL SECTOR ELÉCTRICO (E)	119.00

Total sector eléctrico

Suma de los valores de servicio eléctrico, alumbrado público, valores pendientes y planes de financiamiento.

Contribución Cuerpo de Bomberos

Recaudación Terceros: ESTOS VALORES NO FORMAN PARTE DE LOS INGRESOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA

RECAUDACIÓN DE PAJOS DEL TERCERO PARA EL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN SUVAÑESI

Beneficiario: BENIGNO MEJIA FIGUEROA
 RUC beneficiario: 0900514210007
 Fecha de Emisión: 22-04-2018
 Cuenta Corriente: 20001720008
 Cédula: 987049804
 Nombre: BENIGNO MEJIA FIGUEROA

CONCEPTO	VALOR
Contribución Bomberos	1.65
TOTAL RECAUDACIÓN TERCEROS (A)	1.65

Resumen de valor a pagar

Suma del valor del Sector Eléctrico y recaudación a terceros.

RESUMEN DE VALORES A PAGAR

Total Sector Eléctrico (A)	119.00
Total Recaudación de Terceros (A+B+E)	1.65
TOTAL A PAGAR (USD)	121.65



A continuación se detallan los requisitos para la prestación de servicios que cada cliente deberá cumplir previo a la solicitud respectiva:

NUEVOS SERVICIOS

01 Personas Naturales (Incluyendo Prepago):

- Presentar de Cédula de Ciudadanía.
- Presentación del Registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o Certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales avaladas por el GAD) al cual pertenezca, o UTM (Certificado de posesión geográfica) proporcionado por la Secretaría Técnica del Comité de Prevención de Asentamientos Humanos Irregulares o Declaración Juramentada de acuerdo al formato establecido por CNEL EP en calidad de Poseedor del bien inmueble.

NOTA: Para el caso de las solicitudes cuya demanda sea superior a doce (12) kW, a más de los documentos detallados en el numeral 1 y 2, deberá presentar el informe técnico del proyecto aprobado. Si el requirente no puede acudir a realizar el trámite, presentar Poder especial o general notariado en el cual conste su delegación.

02 Personas Naturales en Asentamientos No Regulares que no se encuentren en zonas de riesgo:

- Presentación de Cédula de Ciudadanía original.
- Declaración Juramentada de acuerdo al formato establecido por CNEL EP en calidad de Poseedor del bien inmueble.
- Certificado de que el predio se encuentra en proceso de legalización proporcionado por la Secretaría Técnica del Comité de Prevención de Asentamientos Humanos Irregulares, Sistema Nacional de Información de Tierras Rurales e Infraestructura Tecnológica o GADs.

03 Personas Jurídicas:

- Presentación cédula de ciudadanía original del Representante Legal.
- Presentar RUC en caso de no constar en Dato Seguro.
- Presentación del Registro de la Propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses).
- Copia del contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico unificado, del lugar donde se requiere el servicio.



NOTA: Si la persona que se acerca a suscribir el contrato de suministro es un representante de la máxima autoridad, adicional a los requisitos solicitados en los puntos anteriores deberá presentar Poder especial o general notariado en el cual conste la delegación para realizar el trámite.

04 Para los predios dentro de urbanizaciones o edificios (propiedad horizontal) y de viviendas construidas de manera particular, con proyectos

- Presentación de la cédula de ciudadanía.
- Presentación de la Inspección final o Certificado/permiso de habitabilidad otorgado por el municipio o copia certificada ante el Notario Público del Acta de entrega – recepción entre el promotor inmobiliario y el comprador, siempre y cuando el promotor cuente con el informe técnico del proyecto aprobado.

05 Para los predios que son parte de una comuna o zonas periféricas urbanas marginales y no cuentan con registro de la propiedad o escritu-

Zona de Comuna

- Presentación del documento emitido por entidad oficial (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca-MAGAP, Municipio o Junta Parroquial) que certifique y delimite la pertenencia del área que le corresponde a la comuna.
- Presentación del Certificado o derecho de posesión del predio en favor del solicitante emitido por el representante de la comuna o su respectiva directiva, inscrita en el MAGAP mediante resolución de aprobación de la directiva.

Zonas periféricas urbanas marginales

- Presentación de la solicitud de inspección o resolución de adjudicación emitida por el GAD (Municipio o Juntas Parroquiales avaladas por el GAD) al cual pertenece.

06 Arrendatario

- Presentación cédula de Ciudadanía original del arrendatario.
- Contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico unificado que incluya el número de cédula y código dactilar del arrendador.
- Presentación del Registro de la propiedad del arrendador (cuya vigencia sea hasta 6 meses).



07 Instituciones Públicas o Municipales

- Oficio membretado solicitando el servicio de energía eléctrica, firmado por el representante legal o su delegado, donde se autoriza realizar el trámite pertinente. Quien suscriba el contrato, deberá presentar la documentación que acredite la calidad legal en la que comparece, la misma que será remitida por el área correspondiente para su validación respectiva y autorización de la contratación del servicio.

08 Servicio Ocasional

- Presentación cédula de ciudadanía.
- Formato para la petición por escrito al menos con 48 horas de anticipación, indicando: nombre del solicitante, ubicación del servicio, uso de la energía, demanda requerida, tipo de servicio (monofásico, bifásico o trifásico), tiempo de utilización (días y horas).
- Presentación de autorización Municipal para los casos de instalación en locales de recintos feriales o en la vía pública.

09 Servicio Ocasional para construcción

Proyectos cuya demanda sea menor a doce (12) kW

- Si la solicitud es presentada por una persona natural o jurídica, los documentos detallados en el caso 1 o 2.
- Permiso de construcción actualizado emitido por el GAD (Municipio o juntas parroquiales avaladas por el GAD).

Proyectos cuya demanda sea superior a doce (12) kW

- Si la solicitud es presentada por una persona natural o jurídica, los documentos detallados en el caso 1 o 2.
- Permiso de construcción actualizado emitido por el GAD (Municipio o Juntas Parroquiales avaladas por el GAD).
- Informe Técnico del Proyecto aprobado.

10 Tierras Ancestrales

- Presentación de Cédula de Ciudadanía original del arrendatario.
- Presentación de escritura madre.
- Presentación de certificado de cabildo que indique que el solicitante reside en la comunidad.



11 Industrias Mineras

- Presentación de Cédula de Ciudadanía original del Representante Legal.
- Presentación del Registro de la propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses)
- Copia del contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico unificado, del lugar donde se requiere el servicio.
- Certificado de la Agencia de Regulación y Control Minero ARCOM.

NOTA: Si la persona que se acerca a suscribir el contrato de suministro es un representante de la máxima autoridad, adicional a los requisitos solicitados en los puntos anteriores deberá presentar Poder especial o general notariado en el cual conste la delegación para realizar el trámite.

CAMBIO DE TARIFA

- Debe estar al día en los pagos.
- Presentar cédula de identidad.

SUBSIDIO DE TERCERA EDAD

Persona Natural (65 años de edad en adelante)

- Presentar cédula de identidad del titular y cónyuge (de ser casado), o carnet de jubilado y pensionista del IESS, o pasaporte en el caso de extranjeros.
- Solicitud de aplicación de subsidio para personas de la tercera edad.

Para instituciones geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad.

- Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a dar atención a personas de la tercera edad.
- Presentar cédula de identidad del representante legal.
- Solicitud de aplicación de subsidio para personas de tercera edad.

SUBSIDIO DE DISCAPACIDAD

Persona Natural con discapacidad, con deficiencia o condición incapacitante.

- Presentar cédula de identidad.
- Certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o CONADIS.
- Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad titulares.



Personas naturales que sean parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, que tengan bajo su responsabilidad y/o cuidado a una persona con discapacidad.

- Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original).
- Certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de salud Pública o CONADIS.
- Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad representante

Parejas en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad.

- Declaración juramentada de la unión de hecho (original).
- Certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de salud Pública o CONADIS.
- Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad representante legal.

Para personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención y cuidado diario y/o permanente de personas con discapacidad.

- Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).
- Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad instituciones sin fines de lucro.

CAMBIO DE NOMBRE

Muerte de titular del servicio.

- Presentar cédula de identidad.
- Posesión efectiva de los herederos o Autorización escrita notariada de los herederos en la cual se especifique a favor de quien se deberá suscribir el contrato de suministro o Declaración juramentada en calidad de herederos.



Compra/venta del bien inmueble (Personal natural o jurídica).

- Presentar cédula de identidad.
- Presentar Registro de la Propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses), o Certificado de adjudicación actualizado emitido por GAD (municipio o juntas parroquiales avaladas por GAD) al cual pertenezca, o UTM (Certificado de posesión geográfica) o Declaración Juramentada de acuerdo al formato establecido por CNEP EP en calidad de Poseedor del bien inmueble.

Arrendatario.

- Presentar cédula de identidad original del arrendatario.
- Contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico unificado que incluya el número de cédula y código dactilar del arrendador.
- Presentar Registro de la propiedad del arrendador en el caso de no constar en Dato Seguro (cuya vigencia sea de hasta 6 meses).

Disolución de la sociedad conyugal o divorcio.

- Sentencia que determina el hecho, en donde se establece la propiedad del bien inmueble.

Cesión de derechos del servicio.

- Presentar cédula de identidad.
- Formato de autorización de cesión de servicio.

Cesión de suministro entre Compañías y personas naturales con Compañías

- No aplica

SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO

- No tener deudas pendientes.
- Presentar cédula de ciudadanía.
- Presentar la solicitud de suspensión definitiva del servicio.
- Certificado bancario en caso de requerir la devolución del depósito en garantía.

CONVENIOS DE PAGO DEL SERVICIO

Personas naturales

- Presentar cédula de identidad original.
- Para casos de personas bajo relación de dependencia deben presentar certificado de ingresos o rol de pagos.
- Para casos de personas que no se encuentran bajo relación de dependencia deben presentar la declaración del impuesto a la renta o RISE.
- En caso de que el consumidor no tenga capacidad de pago, debe presentar un garante, el cual debe presentar los requisitos antes indicados.

Nota: Estos requisitos aplican siempre y cuando la deuda supere el salario básico unificado.

Personas jurídicas

- Presentar cédula de identidad original del Representante Legal.
- Presentar RUC de la empresa.
- Presentar copia de la escritura de constitución de la empresa notariada.
- Presentar estados financieros e impuestos a la renta.
- En caso de que la empresa no tenga capacidad de pago, debe presentar un garante, el cual debe presentar los requisitos antes indicados.

Además de lo antes indicado se debe considerar lo siguiente:

- El valor de la cuota inicial depende de la tarifa de los consumidores de acuerdo al siguiente detalle:

Grupo de consumo	Valor mínimo de cuota inicial
• Residencial con subsidios por tercera edad y discapacidad.	10%
• Residencial y tarifa general sin demanda.	20%
• Tarifa general con demanda.	30%
• Entidades oficiales y escenarios deportivos.	10%

RECLAMO POR DAÑOS EN ARTEFACTOS ELÉCTRICOS

Trámite lo realiza cualquier persona presentando los siguientes requisitos:

- Cédula de identidad.
- Formulario de solicitud.
- Factura del artefacto eléctrico.

¿CÓMO PREVENIR RIESGOS Y PELIGROS ELÉCTRICOS?



Si su servicio ha sido cortado por deuda, no intente reconectarse por su cuenta. Pague sus planillas o realice el respectivo convenio de pago y espere su reconexión del servicio.



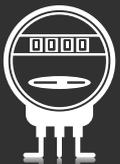
Instale una varilla de puesta a tierra para evitar perder la referencia del voltaje por situaciones fortuitas, es necesario tener instalada una varilla de puesta a tierra al sistema de medición de la vivienda.



Si proyecta construir o remodelar un edificio cerca del cual están ubicadas las redes eléctricas del Distribuidor, solicite la protección de las líneas.



Mantenga sus electrodomésticos y aparatos electrónicos en buen estado. Conductores en mal estado pueden energizar las partes metálicas del aparato y producir un choque eléctrico en el usuario.



Si adquiere un nuevo equipo, asegúrese de utilizar los conductores y el disyuntor apropiados para la potencia que requiere; para ello consulte a un técnico especializado.



Revise cuidadosamente aquellos aparatos que al conectarse producen chispas o calientan los cables. No los use hasta resolver el inconveniente con un técnico especializado.



Desconecte el aparato desde el enchufe, nunca desde el cable.



Si quiere cambiar un tomacorriente o interruptor, desconecte el interruptor termo magnético (breaker) del circuito donde hará la reparación, de esta manera no habrá voltaje y podrá trabajar sin peligro.

CONSEJOS PRÁCTICOS



Ducha eléctrica

- Limite su tiempo debajo del agua al mínimo indispensable.
- El tanque de agua caliente o termostato consume alrededor de 8000W equivalente a 80 focos incandescentes. Conecte únicamente el tiempo necesario.



Televisor

- Apague y desconecte el televisor si nadie lo está viendo.
- Use el reloj programador (SleepTimer); de manera que el televisor se apague de acuerdo a lo programado.



Aire acondicionado

- Escoja la unidad apropiada para su habitación en función del área a refrigerar y de su localización.
- Realizar mantenimiento preventivo cada seis meses.



Refrigerador

- Mantenga los cauchos en buen estado.
- Evite abrir frecuentemente la puerta del refrigerador.
- No introducir alimentos calientes.
- Si el refrigerador hace escarcha, descongélelo con regularidad.



Equipo Electrónico

- Entre un 15% y 20% de ahorro de energía se puede lograr apagando y desenchufando los equipos electrónicos que no utilice regularmente (DVD, Video, Consolas de Juego).
- Configure su computador en "función de ahorro" y apague la pantalla si va a salir por más de media hora.



Iluminación

- Apague la luz cuando no la necesite.
- Realice actividades usando luz solar.
- Sustituya focos incandescentes por lámparas ahorradoras.



Lavadora y secadora

- Evite usar agua caliente.
- No utilice jabón en exceso.
- Utilícela preferentemente a plena carga.

TABLA PARA CONSUMOS DE ELECTRODOMÉSTICOS

DESCRIPCIÓN	Potencia kW	HORAS USO POR DÍA	CONSUMO MENSUAL kWh/mes
Aire acondicionado tipo split 12.000 BTU	1,14	6	204
Batidora residencial	0,17	0,25	1
Cafetera residencial	0,87	0,5	13
Calentador de agua para baño	3,07	3	276
Computador	0,40	4	48
Cargador de batería	0,37	4	44
Dispensador de agua	0,17	12	59
Ducha eléctrica	2,73	0,5	41
Extractor de jugos	0,18	0,8	4
Equipo de sonido pequeño	0,06	2	4
Estufa eléctrica 4 quemadores residencial	5,24	3	471
Foco ahorrador de 20 WATT	0,01	7	3
Foco incandescente	0,10	7	21
Horno eléctrico	1,00	0,2	6
Horno microondas residencial	2,28	0,5	34
Impresora residencial	0,10	1	3
Juego de videos	0,15	1	5
Lavadora residencial	0,53	0,25	4
Licuada residencial	0,09	0,25	1
Máquina de coser residencial	0,12	1	4
Nevera	0,19	9,6	53
Olla arrocera	0,87	0,5	13
Plancha residencial	1,09	0,25	8
Sandwichera residencial	1,48	0,25	11
Secador de pelo casera	0,25	0,3	2
Televisor residencial de 47"	2,04	6	367
Tostadora de pan residencial	0,67	0,5	10
Ventilador de pedestal	0,05	8	12
Ventilador de techo	0,11	8	27

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ARCONELE: Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONELE), es la entidad reguladora y de monitoreo para la operación y desarrollo del sector eléctrico en Ecuador.

Servicio eléctrico: Es el conjunto de prestaciones que proporciona el Distribuidor a los consumidores, amparado en el contrato de suministro del servicio de electricidad.

Acometida: Es el conjunto de conductores y equipos utilizados para suministrar energía eléctrica desde el sistema de distribución del Distribuidor hasta las instalaciones del Consumidor.

Base (socket): Es el elemento sobre el cual se realiza el montaje del medidor.

Medidor: Es un equipo electromecánico o electrónico que registra el consumo de energía y otros parámetros eléctricos requeridos por el Distribuidor y el Consumidor).

Consumo: Es la cantidad de energía eléctrica utilizada por el consumidor. Su unidad de medición es el Kilovatio-hora (Kwh).

Demanda: Es la potencia eléctrica requerida por el consumidor. Su unidad de medición es el Kilovatio (kw).

Cocina de Inducción: Esta cocina utiliza un campo electromagnético que se transforma en calor solo cuando hay la presencia o la intromisión de un objeto ferromagnético como una olla de hierro o acero.

Acometida: Derivación física para la conexión entre la red eléctrica, propiedad de la Distribuidora, y las instalaciones del consumidor.

Carga instalada: Suma de las potencias nominales de todos los equipos eléctricos que forman parte de las instalaciones de un consumidor.

Contrato de suministro: Acuerdo suscrito entre el consumidor y la empresa eléctrica de distribución en el cual se estipulan los derechos y obligaciones de las partes; y, las demás relaciones técnicas, legales y comerciales que se deriven de la prestación del servicio eléctrico al consumidor.

Cuenta Contrato / Número de suministro: Códigos alfanuméricos utilizados por la empresa eléctrica de distribución para identificar a un consumidor del servicio eléctrico y de las instalaciones asociadas al suministro prestado a dicho consumidor.

Factura por el consumo de energía eléctrica: Comprobante de venta con el detalle de los valores a pagar por el consumidor o usuario final a la empresa Distribuidora, por la prestación del servicio público de energía eléctrica y el de alumbrado público general.

Lectura o medición: Acción mediante la cual se obtiene el registro del consumo de energía eléctrica y otros parámetros relacionados, desde el equipo de medición del consumidor.

Solicitante: Persona natural o jurídica que requiera la prestación del servicio de energía eléctrica por parte de la Distribuidora.

Calidad: Atributos técnicos y comerciales inherentes al suministro de energía eléctrica, a los cuales las empresas eléctricas deben someterse para la prestación de este servicio público.

Código de reclamo: Número con el cual la empresa eléctrica distribuidora registra en una base de datos de su sistema informático, el reclamo presentado por el consumidor; el mismo que permite realizar el seguimiento del estado del reclamo.

Número de suministro: Código alfanumérico utilizado por una empresa eléctrica de distribución para identificar a un consumidor del servicio eléctrico.

Vehículo Eléctrico: Corresponde al medio de transporte que sirve para la movilidad de carga y personas, puede estar impulsado por uno o más motores eléctricos acoplados dentro del vehículo."

CANALES DE ATENCIÓN

Conozca nuestros canales de atención para realizar consultas.



www.cnelep.gob.ec



@CNEL_EP



/cnelep.gob.ec



CNELEP



Descarga nuestra APP





Para novedades y consultas llame
a nuestro Centro de Contacto

1800 - 263537
C N E L E P

CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

Ilumina tu vida

www.cnelep.gob.ec

Descarga nuestra APP
 

