

## Nuevos Servicios

### Requisitos

#### Personas Naturales incluyendo prepago

1. Presentación de Cédula de Identidad original.
2. Presentación de Registro de la propiedad cuya vigencia sea de hasta 6 meses o Escritura más el Impuesto Predial del año en curso, o declaración juramentada de acuerdo al formato establecido por CNEL EP en calidad de poseedor del bien inmueble.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.
4. Para los casos no contemplados en el numeral 2, se podrá aceptar los siguientes documentos:

##### Predios no catastrados por GADS:

- Certificado de adjudicación actualizado emitido por el GAD (municipio o juntas parroquiales avaladas por el GAD) al cual pertenezca, o Certificado de posesión geográfica (UTM) o Certificado de que está en proceso de regularización o catastro del inmueble, otorgado por el GAD.

##### Servicios en vía pública:

- Certificado de arrendamiento de propiedad municipal otorgado por un GAD.

##### Predios en Litigio:

- Pedido del juez competente.

##### Fallecimientos:

- Posesión efectiva a nombre de uno de los herederos.

Si el solicitante no puede acudir a la firma del contrato de suministro debe presentar un Poder o autorización con reconocimiento de la firma ante notario en el cual conste su delegación.

#### Personas Naturales con requerimiento de actividad económica

Para el caso de requerimientos de servicios de actividades comerciales, la persona natural deberá presentar el RUC o RISE, además de los requisitos contemplados en el caso 1.

### **Personas Naturales en Asentamientos No Regulares que no se encuentren en zonas de riesgo**

1. Presentación de Cédula de ciudadanía original.
2. Declaración Juramentada de acuerdo al formato establecido por CNEL EP en calidad de Poseedor del bien inmueble.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### **Personas Jurídicas Propietarias o Arrendatarias**

1. Presentación de cédula de ciudadanía original del Representante Legal.
2. Presentar Registro de la Propiedad cuya vigencia sea de hasta 6 meses, o escritura más el impuesto predial del año en curso.
3. En los casos de arrendatarios, presentar contrato de arrendamiento, que incluya el número de cédula y el código dactilar del arrendador, el cual debe ser notariado siempre y cuando supere el salario básico unificado.
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

Si el solicitante no puede acudir a la firma del contrato de suministro debe presentar un Poder o autorización con reconocimiento de la firma ante notario en el cual conste su delegación.

### **Para los predios dentro de urbanizaciones o edificios (propiedad horizontal) y de viviendas construidas de manera particular, con proyectos eléctricos aprobados por CNEL EP**

1. Presentación de cédula de ciudadanía original.
2. 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 Fiscalizador del proyecto finalizado.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

## Para los predios que son parte de una comuna y no cuentan con registro de la propiedad o escritura

### Zona de Comuna

1. Presentación 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.
2. 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, en cual conste la ubicación del predio o lote.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### Zona periférica urbana marginal

1. Presentar solicitud de inspección o resolución de adjudicación emitida por el GAD (Municipio o Juntas Parroquiales avaladas por el GAD) al cual pertenezca.
2. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### Arrendatarios Personas Naturales

1. Presentación de cédula de ciudadanía original del arrendatario.
2. Contrato de arrendamiento, que incluya el número de cédula y código dactilar del arrendador, el cual debe ser notariado siempre y cuando supere el salario unificado.
3. Presentación del Registro de la propiedad cuya vigencia sea de hasta 6 meses, o escritura más el impuesto predial del año en curso.
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### Instituciones públicas o Municipales

1. Oficio membretado solicitando el servicio de energía eléctrica, firmado por el representante legal o su delegado, donde se autoriza realizar el trámite pertinente.

2. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

Quien suscriba el contrato, deberá presentar la documentación que acredite la calidad legal en la que comparece, la misma que será remitida por el Servicio al Cliente a la Dirección Jurídica de cada Unidad de Negocio, para la validación por escrito del Asesor Jurídico o su delegado, quien a su vez devolverá el documento al área y autorización solicitante para la autorización de la contratación del servicio.

### **Servicio Ocasional (circos, kioscos de venta, espectáculos públicos, entre otros)**

1. Presentación de cédula de ciudadanía o RUC cuando corresponda.
2. 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).
3. Presentación de autorización Municipal para realizar dicha actividad.
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### **Servicio Ocasional para Construcción (Este servicio es contratado como un consumidor con tarifa comercial)**

1. Si la solicitud es presentada por una persona natural o jurídica, los documentos detallados en el caso 1, 2 o 4.
2. Permiso de construcción actualizado emitido por el GAD (Municipio o juntas parroquiales avaladas por el GAD).
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### **Tierras Ancestrales**

1. Presentación de cédula de ciudadanía origina del arrendatario.
2. Presentación de escritura madre.
3. Presentación de certificado del GAD o comuna según corresponda, que indique que el solicitante reside en la comunidad.

4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### Industrias Mineras

1. Presentación de cédula de ciudadanía original del Representante Legal.
2. Presentación del Registro de la Propiedad (cuya vigencia sea de hasta 6 meses).
3. Contrato de arrendamiento que incluya el número de cédula y código dactilar del arrendador, el cual debe ser notariado siempre y cuando supere el salario básico unificado.
4. Certificado de operación para la industria minera por parte de la Agencia de Regulación y Control Minero ARCOM.
5. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

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 o autorización con reconocimiento de firma ante un notario en el cual conste su delegación.

### Sector Acuícola Camaroneros y Agrícola. (Solicitud de Excepcionalidad de obras)

1. Presentación de cédula de ciudadanía original.
2. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.
3. Solicitud de electrificación para los sectores acuícola y agrícola de acuerdo al formato del Procedimiento para implementar el plan de electrificación de los sectores acuícola y agrícola, el cual debe contener lo siguiente:
  - a) Nombre y datos de contacto del solicitante (dirección, casilla postal, número de teléfono convencional, número de celular, dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que crea conveniente).
  - b) Ubicación del inmueble que va a acceder al servicio público de energía eléctrica, con el mayor detalle posible (incluir referencias) y el punto georreferenciado.
  - c) Detalles de la carga o de la demanda a ser servida (listado de equipos con sus respectivas potencias nominales).
  - d) Ubicación de la red de distribución más cercana.

**Nota:** En caso de que el proyecto planteado incluya varios solicitantes, el oficio deberá incluir los datos completos de cada uno de ellos.

### Fotovoltaicos

1. Presentación de Cédula de identidad original.
2. Ser consumidor regulado sin deuda.
3. Solicitud de factibilidad de servicio acorde al Formulario de presentación de solicitud según normativa vigente.
4. Solicitud de Certificado de Calificación con los requisitos descritos en la Regulación 001/21 o la que le reemplace.
5. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### Puntos de carga para Vehículos eléctricos (Electrolineras)

1. Presentación de Cédula de Identidad original.
2. Presentación de Registro de la propiedad cuya vigencia sea de hasta 6 meses, o Escritura más el Impuesto Predial del año en curso.
3. RUC debidamente inscrito para realizar esta actividad.
4. Certificado de compatibilidad de uso de suelo que habilite el emplazamiento de una estación de carga de vehículos eléctricos.
5. Plano de ubicación georreferenciado del predio en donde se prevé emplazar la estación de carga.
6. Constitución de la empresa registrada en la Superintendencia de Compañías en caso de ser persona jurídica.
7. Nombramiento del representante legal en caso de ser persona jurídica.
8. Diseño eléctrico del proyecto de estación de carga.
9. Permiso ambiental expedido por la autoridad competente en los casos que amerite.
10. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

### Puntos de carga para vehículos eléctricos

1. Presentación de Cédula de Identidad original.
2. Presentación de Registro de la propiedad cuya vigencia sea de hasta 6 meses, o Escritura más el Impuesto Predial del año en curso.
3. RUC para los casos que apliquen.
4. Nombramiento del representante legal en caso de ser persona jurídica.
5. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

**Notas:** Para el caso de personas naturales extranjeras se solicitará la cédula de ciudadanía o pasaporte, adicional a la correspondiente de acuerdo a cada caso.

Es obligatorio que el solicitante otorgue número de teléfono celular y correo electrónico.

Para el caso de las solicitudes cuya demanda sea superior a doce (12) kW o sean menores a doce (12) kW, que estén fuera de la franja de servicio y no exista red de bajo y medio voltaje, a más de los documentos antes detallados en cada caso, se deberá validar la aprobación y fiscalización del proyecto eléctrico, de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento para la aprobación de proyectos eléctricos, recepción y energización de infraestructura eléctrica" vigente.

En todos los casos, se solicitará los documentos originales que no fuera posible validarlos a través del Portal Dato Seguro y Ficha Simplificada de trámite.



## Cambio de medidor

### Requisitos

#### Por Reubicación o Cambio de medidores por: Daños/ obsolescencia / pérdida o hurto de medidor / incremento de carga inferior a 12 kW

1. Presentar Cédula de identidad o RUC.
2. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

#### Por Cambio por incremento de carga superior a 12 kW

1. Cédula de identidad o RUC.
2. Presentar el proyecto eléctrico debidamente aprobado por el área responsable.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.





## Cambio de tarifa

### Requisitos

1. No tener deudas pendientes con la Corporación.
2. Presentar cédula de identidad.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

## Adultos mayores

### Requisitos

#### Persona natural

1. Cédula de identidad del titular y cónyuge (de ser casado), o pasaporte en el caso de extranjeros, o carnet de jubilado y pensionista del IESS.
2. Entregar Solicitud de aplicación de subsidio para personas adultas mayores firmado.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

#### Para instituciones geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas adultas mayores.

1. Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a dar atención a personas adultas mayores.
2. Presentar cédula de identidad de representante legal.
3. Entregar Solicitud de aplicación de subsidio para instituciones dedicadas a dar atención a personas adultas mayores firmada.
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

## Discapacidad

### Requisitos

#### Persona natural con discapacidad o condición incapacitante

1. Presentación de Cédula de Identidad original.
2. Presentar certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o CONADIS.
3. Entregar Solicitud de aplicación de subsidio para personas con discapacidad, firmado.
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

#### \*Grados de consanguinidad y afinidad

Primer grado de consanguinidad: Hijo/a y madre/padre.

Segundo grado de consanguinidad: Nieto/a, Hermano/a y Abuelo/a.

Tercer grado de consanguinidad: Biznieto/a, Sobrino/a, Tío/a y Bisabuelo/a.

Cuarto grado de consanguinidad: Primo/a y Hermano/a.

Primero de afinidad: Yerno/Nuera y Suegro/a

Segundo de afinidad: Cuñado/a

#### 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

1. Declaración juramentada que indique parentesco y que tiene a su cuidado a la persona con discapacidad (original).
2. Presentar certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o CONADIS.
3. Entregar solicitud de aplicación de subsidio para representante legal de personas con discapacidad, firmado.
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

#### \*Grados de consanguinidad y afinidad

Primer grado de consanguinidad: Hijo/a y madre/padre.

Segundo grado de consanguinidad: Nieto/a, Hermano/a y Abuelo/a.

Tercer grado de consanguinidad: Biznieto/a, Sobrino/a, Tío/a y Bisabuelo/a.

Cuarto grado de consanguinidad: Primo/a y Hermano/a.

Primero de afinidad: Yerno/Nuera y Suegro/a

Segundo de afinidad: Cuñado/a

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

Para parejas en unión de hecho donde uno de sus miembros es una persona con discapacidad

1. Declaración juramentada de la unión de hecho (original).
2. Presentar certificado de discapacidad emitido por el Ministerio de Salud Pública o CONADIS.
3. Entregar solicitud de aplicación de subsidio para representante legal de personas con discapacidad, firmado.
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

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

1. Acreditación del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).
2. Entregar solicitud de aplicación de subsidio para instituciones sin fines de lucro que brinden servicios para personas con discapacidad, firmado.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

## Cambio de nombre

### Requisitos

#### Muerte de titular del servicio

1. Presentación de Cédula de Identidad original.
2. 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.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional.

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

1. Presentación de Cédula de Identidad original.
2. Presentación de Registro de la Propiedad cuya vigencia sea de hasta 6 meses, o Escritura más el Impuesto Predial del año en curso, o declaración juramentada de acuerdo al formato establecido por CNEL EP en calidad de poseedor del bien inmueble.
3. Correo electrónico y número de celular y/o convencional.

#### Arrendatario

1. Presentar cédula de identidad original del arrendatario.
2. Contrato de arrendamiento notariado, siempre y cuando supere el salario básico unificado que incluya el número de cédula y código dactilar del arrendador.
3. Presentar Registro de la propiedad del arrendador en el caso de no constar en Dato Seguro (cuya vigencia sea de hasta 6 meses).
4. Correo electrónico y número de celular y/o convencional.

#### Instituciones Públicas o Municipales

1. 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 al área correspondiente para su respectiva validación y autorización de la contratación del servicio.

2. Correo electrónico y número de celular y/o convencional.

### Disolución de la sociedad conyugal o divorcio

1. Sentencia que determina el hecho, en donde se establece la propiedad del bien inmueble.
2. Correo electrónico y número de celular y/o convencional.

### Disolución de unión de hecho

1. Acta de Disolución de la Unión de hecho ante Notario Público, en donde se establece la propiedad del bien inmueble.
2. Correo electrónico y número de celular y/o convencional.

### Cesión de derechos del servicio

1. Presentación de Cédula de Identidad original.
2. Formato de autorización de cesión de servicio.
3. Presentación de Registro de la propiedad cuya vigencia sea de hasta 6 meses o Escritura más el Impuesto Predial del año en curso.
4. En los casos de arrendatarios, presentar contrato de arrendamiento, que incluya el número de cédula y el código dactilar del arrendador, el cual debe ser notariado siempre y cuando supere el salario básico unificado.

### Cesión de suministro entre Compañías y personas naturales con Compañías

No aplica

Nota: Para el caso de personas naturales extranjeras se solicitará la cédula de identificación o pasaporte, adicional a la presentación de la documentación correspondiente de acuerdo a cada caso.

En todos los casos, se solicitará los documentos originales que no fuera posible validarlos a través del Portal de Dato Seguro y Ficha Simplificada de trámite.



## Suspensión del servicio

### Requisitos

1. No tener deudas pendientes con la Corporación.
2. Presentación de Cédula de Identidad original.
3. Presentar el formato de suspensión definitiva del servicio.
4. Certificado bancario en caso de requerir la devolución del depósito en garantía.
5. Correo electrónico y número de celular y/o convencional.

## Daños en artefactos quemados

### Para presentación de reclamo

- Estar al día con el pago del servicio de energía eléctrica.
- Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial, en caso de que el reclamante no sea el titular del suministro.
- Formulario de presentación de reclamos.
- Preexistencia de los equipos y/o artefactos dañados (Factura o Título de propiedad).
  - Para los casos excepcionales en los cuales el consumidor demuestra contable o legalmente la no existencia de factura, por cierre o inexistencia de la casa comercial o imposibilidad de obtenerla del portal del SRI, podrá presentar una declaración juramentada en la que se justifique la propiedad del bien afectado.
  - Para los casos en los cuales la factura del equipo y/o artefacto dañado no se encuentra a nombre del Titular del suministro, se podrá presentar declaración juramentada en la que se justifique que vive en el predio afectado.
- Fotografía del artefacto dañado, donde se pueda visualizar de forma clara la placa con las características técnicas (ejemplo: número de serie, marca, año de fabricación, etc.) del artefacto o equipo.
- En caso de ser arrendatario y el suministro se encuentre a nombre del arrendador, presentará copia del contrato de arrendamiento vigente.

### Para reclamos procedentes

El reclamante tendrá un plazo de 4 días laborables, para presentar la siguiente documentación, desde la fecha del documento de notificación, caso contrario el trámite será finalizado:

- Certificado bancario a nombre del reclamante, para las indemnizaciones que no superen el deducible.
- Reporte técnico del taller autorizado, respecto de la revisión del equipo con su respectiva factura.
- Factura de reparación (en caso de que el equipo tenga arreglo) o 3 cotizaciones de diferentes casas comerciales con las mismas características del equipo o artefacto afectado (en caso de sea pérdida total del bien).



## Convenio de pago

### Requisitos

#### 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.
- Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

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 estado financiero e impuesto 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.
- Correo electrónico y número de celular y/o convencional para el respectivo registro en el sistema comercial.

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:

<b>Grupo de consumo</b>	<b>Valor mínimo de cuota inicial</b>
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%

- El garante debe ser consumidor de CNEL EP.