

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	Trámite que permite otorgar el suministro de energía eléctrica a toda persona natural o jurídica dentro del área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito.

¿A quién está dirigido?

Todos los ciudadanos de la Empresa Eléctrica Quito:

Que se encuentren ubicados en el área de servicio de **15.155,49 km2**, que comprende **las siguientes provincias y sus cantones:**

- **Pichincha:** Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, parte de Puerto Quito y Cayambe.
- **Napo:** Quijos y El Chaco.

El trámite puede ser realizado por el propietario del predio y/o el usuario

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:

- Contar con el servicio público de energía eléctrica

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Persona natural:

- Básico: Cédula de ciudadanía/identidad del solicitante, documento legal que acredite la propiedad sobre el inmueble donde se instalará el servicio.
- Alternativo: Pasaporte del solicitante, escritura, posesión efectiva del inmueble heredado, arrendamiento o anticresis sobre el inmueble donde se instalará el servicio.
- Adicional: Autorización del propietario del inmueble (en caso de inmueble arrendado), carta de autorización suscrita por el solicitante en caso de que un tercero realice el trámite.

Persona Jurídica:

- Básico: Registro Único de Contribuyentes RUC, nombramiento del representante legal inscrito en el Registro Mercantil, cédula de ciudadanía del representante legal, escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anticresis del inmueble donde se va a instalar el servicio.
- Adicional: Autorización del dueño del inmueble en caso de un inmueble arrendado, a utorización suscrita por el solicitante en caso de que un tercero realice el trámite.

Requisitos Específicos:

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, la Empresa Eléctrica Quito acepta uno de los siguientes documentos:

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 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.
2. Para el caso de solicitudes de suministro de energía eléctrica en asentamientos humanos en proceso de regularización, se solicita el certificado de que el predio está en proceso de legalización, proporcionado por la

Secretaría Técnica del Comité de Prevención de Asentamientos Humanos Irregulares (STCPAHI) o del Sistema Nacional de Información de Tierras Rurales e Infraestructura Tecnológica (SIGTIERRAS).

¿Cómo hago el trámite?

Presencial:

El cliente concurrirá a la agencia de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito de su preferencia y procederá de la siguiente manera:

- Tomará un turno.
- En el módulo de atención presentará los requisitos correspondientes
- El personal de atención al cliente verificará los requisitos y procederá a generar la factibilidad de la instalación del servicio.
- El personal técnico acudirá al sitio, realizará la inspección, aprobará la factibilidad y gestionará la instalación del servicio y el equipo de medición.
- En la planilla siguiente se facturará el depósito en garantía, equivalente a un mes de consumo, según lo establecido en la Regulación ARCONEL 001/20.

En Línea:

El cliente ingresará al Portal Web de la Empresa, a través del siguiente enlace:

<http://186.46.168.153:8080/ServiciosEEQ/paginas/SolicitudDeNuevoServicio.html>

- Debe llenar la información solicitada
- Debe subir (adjuntar) los requisitos señalados
- El personal de atención al cliente verificará los requisitos y procederá a generar la factibilidad de la instalación del servicio.
- El personal técnico acudirá al sitio, realizará la inspección, aprobará la factibilidad y gestionará la instalación del servicio y el equipo de medición.
- En la planilla siguiente se facturará el depósito en garantía, equivalente a un mes de consumo, según lo establecido en la Regulación ARCONEL 001/20.

Para el caso que la solicitud de instalación de nuevo servicio de energía eléctrica sea ingresada en el Aplicativo móvil, se procederá de manera similar a lo descrito para el portal web.

Canales de atención:

Aplicación Móvil, En Línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Las direcciones y horarios de atención de las diferentes agencias de atención al cliente, se puede consultar en el siguiente enlace:

<http://www.eeq.com.ec:8080/servicios/centros-de-atencion;jsessionid=06D6F112B8858666AB8056567D926DB0>

Base Legal

- Regulación Nro. ARCONEL 001/20 "Distribución y comercialización de energía eléctrica". Art. CAPÍTULO II, ATENCIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS, artículo 6. SOLICITUD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Call Center
Correo Electrónico: portalweb@eeq.com.ec
Teléfono: 136

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	3110
2024	02	0	2860
2024	01	0	2420
2023	12	0	1789
2023	11	0	2525
2023	10	0	2841
2023	09	0	3134
2023	08	0	3022
2023	07	0	3454
2023	06	0	3826
2023	05	0	3290
2023	04	0	3184
2023	03	0	3389
2023	02	0	2860
2023	01	0	3571
2022	12	0	2834
2022	11	0	2854
2022	10	0	2641
2022	09	0	2946
2022	08	0	3145
2022	07	0	2923
2022	06	0	3555
2022	05	0	3207
2022	04	0	2493
2022	03	0	2244
2022	02	0	2103
2022	01	0	2736
2021	12	0	2833
2021	11	0	2710
2021	10	0	3089
2021	09	0	4081

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	07	0	2566
2021	06	0	3086
2021	05	0	2823
2021	04	0	2475
2021	03	0	3691
2021	02	0	2632
2021	01	0	3235
2020	12	0	3496
2020	11	0	3113
2020	10	0	3717
2020	09	0	3700
2020	08	0	4031