

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	Solicitud realizada por las personas naturales o jurídicas que requieran el cambio del nombre que consta en la factura del servicio público de energía eléctrica.

¿A quién está dirigido?

Todos los clientes 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.

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:

- Cambio de nombre del servicio público de energía eléctrica

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Persona natural:

- Básico: Cédula de ciudadanía/identidad del titular (original), certificado de registro de la propiedad.
- Alternativo: pasaporte del titular de la cuenta contrato, escritura, pago del impuesto predial, posesión efectiva sobre inmueble heredado donde se ubique el servicio.
- Adicional: Autorización del dueño del inmueble en caso de inmueble arrendado, autorización suscrita por el solicitante, en caso de que un tercero realice el trámite.

Persona Jurídica:

- Básico: Registro Único de Contribuyentes RUC, cédula de ciudadanía o pasaporte del representante legal, nombramiento del representante legal, escritura o documento legal que acredite la propiedad.
- Alternativo: Autorización del dueño del inmueble en caso de inmueble arrendado, autorización suscrita por el solicitante en caso de que un tercero realice el trámite.

¿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
- Una vez, que el personal de atención al cliente verifique los requisitos y proceda al cambio de

nombre del titular del servicio en el sistema comercial, el solicitante procederá a suscribir el contrato de suministro de energía eléctrica

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:

<https://www.eeq.com.ec:8443/atencion-virtual/solicitudes/actualizacion-de-datos> Debe llenar la información solicitada

- Debe subir (adjuntar) los requisitos señalados
- Una vez, que el personal de atención al cliente verifique los requisitos y proceda al cambio de nombre del titular del servicio en el sistema comercial, remitirá el contrato de suministro de energía al correo electrónico del solicitante.
- El solicitante procederá a suscribir el contrato de suministro de energía eléctrica y el documento firmado enviará por el mismo medio

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 cambio de nombre 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?

Este 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 V MODIFICACIONES DEL SUMINISTRO Y FINALIZACIÓN DEL CONTRATO, Artículo 24.2.

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	04	0	1833
2024	03	0	1912
2024	02	0	1957
2024	01	0	1844
2023	12	0	1411

2023 Año	11 Mes	0 Volumen de Quejas	2212 Volumen de Atenciones
2023	10	0	2231
2023	09	0	2230
2023	08	0	1942
2023	07	0	1963
2023	06	0	1918
2023	05	0	1843
2023	04	0	1782
2023	03	0	2019
2023	02	0	1953
2023	01	0	2889
2022	12	0	1416
2022	11	0	1659
2022	10	0	1806
2022	09	0	1799
2022	08	0	1959
2022	07	0	1623
2022	06	0	1234
2022	05	0	1429
2022	04	0	1501
2022	03	0	1741
2022	02	0	1486
2022	01	0	1422
2021	12	0	1184
2021	11	0	1548
2021	10	0	1620
2021	09	0	1764
2021	08	0	1532
2021	07	0	1622
2021	06	0	1506
2021	05	0	1086
2021	04	0	1219

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	02	0	1160
2021	01	0	1071
2020	12	0	1273
2020	11	0	1137
2020	10	0	1388
2020	09	0	1089
2020	08	0	957