

## Información de Trámite

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Nombre Trámite</b> | ATENCIÓN A SOLICITUD DE CAMBIO DE NOMBRE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  |
| <b>Institución</b>    | EMPRESA ELÉCTRICA QUITO   |
| <b>Descripción</b>    | 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 km<sup>2</sup>**, 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 (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del titular, 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 (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) 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/cambio-de-titular>

- Accederá a la información de los requisitos para solicitar el cambio de nombre del titular del servicio de energía eléctrica

**Canales de atención:**

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:

<https://www.eeq.com.ec/centros-de-atencion>

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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 06  | 0                 | 1463                  |
| 2025 | 05  | 0                 | 1404                  |
| 2025 | 04  | 0                 | 1284                  |
| 2025 | 03  | 0                 | 1182                  |
| 2025 | 02  | 0                 | 1356                  |
| 2025 | 01  | 0                 | 1368                  |
| 2024 | 12  | 0                 | 893                   |
| 2024 | 11  | 0                 | 1082                  |
| 2024 | 10  | 0                 | 1359                  |
| 2024 | 09  | 0                 | 1696                  |
| 2024 | 08  | 0                 | 1716                  |

| 2024<br>Año | 07<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 1845<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|-------------------------------|
| 2024        | 06        | 0                      | 1416                          |
| 2024        | 05        | 0                      | 1727                          |
| 2024        | 04        | 0                      | 1833                          |
| 2024        | 03        | 0                      | 1912                          |
| 2024        | 02        | 0                      | 1957                          |
| 2024        | 01        | 0                      | 1844                          |
| 2023        | 12        | 0                      | 1411                          |
| 2023        | 11        | 0                      | 2212                          |
| 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<br>Año | 11<br>Mes | Volumen de Quejas | 1548<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------------------|
| 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                          |
| 2021        | 03        | 0                 | 1529                          |
| 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                           |