

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A RECLAMOS POR FACTURACIÓN
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	Trámite orientado a atender los reclamos por facturación del servicio de energía eléctrica debido a: lectura errónea del consumo registrado en el equipo de medición, errores en la facturación, fallas o daños del medidor que amerite su revisión y/o cambio, entre otras.
¿A quién está dirigido?	<p>Todos los clientes de la Empresa Eléctrica Quito:</p> <p>Que se encuentren ubicados en el área de servicio de 15.155,49 km2, que comprende las siguientes provincias y sus cantones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pichincha: Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, parte de Puerto Quito y Cayambe. • Napo: Quijos y El Chaco. <p>El trámite puede ser realizado por el propietario del predio y/o el usuario</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si procede el reclamo, el reconocimiento por parte de la Empresa Eléctrica Quito por el error en la facturación, mediante la refacturación correspondiente • En caso de no ser procedente el reclamo, la ratificación del valor facturado
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básico: Número de cuenta contrato. • Alternativo: Número de Cédula del titular del servicio.
¿Cómo hago el trámite?	<p>Presencial:</p> <p>El cliente concurrirá a la agencia de atención al cliente de la Empresa Eléctrica Quito de su preferencia y procederá de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomará un turno. 2. En el módulo de atención, presentará una planilla de pago o en su defecto indicará el número de la cuenta contrato fruto del reclamo 3. El personal de atención al cliente revisará en el sistema informático y absolverá el reclamo 4. Si se evidencia algún posible error en la facturación, ingresará el reclamo para que en un segundo nivel sea procesado y resuelto. 5. El personal de segundo nivel notificará al cliente las acciones realizadas y el resultado del reclamo <p>Telefónico:</p> <p>El cliente deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marcar el número 136 y al personal que lo atienda deberá proporcionar el <i>número de cuenta contrato o número de cédula del titular del servicio</i> 2. El personal de atención al cliente revisará en el sistema informático y absolverá el reclamo 3. Si se evidencia algún posible error en la facturación, ingresará el reclamo para que en un segundo

nivel sea procesado y resuelto.

4. El personal de segundo nivel notificará al cliente las acciones realizadas y el resultado del reclamo

En Línea:

El cliente ingresará al Portal Web de la Empresa, a través del siguiente enlace: <http://186.46.168.153:8080/ServiciosEEQ/paginas/Reclamos.html>

- Debe llenar la información solicitada
- Debe subir, si es del caso, el documento de respaldo del reclamo, ejemplo fotografía de la lectura que registra el medidor.
- El personal de atención al cliente revisará en el sistema informático y absolverá el reclamo
- Si se evidencia algún posible error en la facturación, ingresará el reclamo para que en un segundo nivel sea procesado y resuelto.
- El personal de segundo nivel notificará al cliente las acciones realizadas y el resultado del reclamo

Para el caso que el reclamo sea ingresado 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, Telefónico.

¿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

- [ARCERNNR-014/2023 Apruébese y expídese la Regulación Nro. ARCERNNR-004/23 Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución.](#) Art. Capítulo II, numeral 8.
- [Regulación ARCONEL Nro. 002/18.](#) Art. Anexo 1, cláusula novena, DERECHOS.- literal c).

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	670	670
2024	02	588	588
2024	01	637	637
2023	12	512	512
2023	11	525	525
2023	10	480	480

2023 Año	09 Mes	549 Volumen de Quejas	549 Volumen de Atenciones
2023	08	511	511
2023	07	402	402
2023	06	461	461
2023	05	522	522
2023	04	473	473
2023	03	471	471
2023	02	423	423
2023	01	480	480
2022	12	453	453
2022	11	567	567
2022	10	543	543
2022	09	629	629
2022	08	837	837
2022	07	499	499
2022	06	702	702
2022	05	861	861
2022	04	908	908
2022	03	977	977
2022	02	1196	1196
2022	01	1131	1131
2021	12	826	826
2021	11	898	898
2021	10	976	976
2021	09	961	961
2021	08	873	873
2021	07	765	765
2021	06	1276	1276
2021	05	1062	1062
2021	04	880	880
2021	03	977	977
2021	02	622	622

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	01	782	782
2020	12	729	729
2020	11	875	875
2020	10	753	753
2020	09	498	498
2020	08	600	600