

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A SOLICITUD DE APLICACIÓN DE BENEFICIO DE DISCAPACIDAD EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	Trámite que permite al usuario acceder al beneficio que se otorga a las personas con discapacidad, establecido en la Ley Orgánica de Discapacidades, que determina en su artículo 79.- Servicios.- "El servicio de energía eléctrica tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento (50%) del salario básico unificado del trabajador privado en general". Además, a las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, se exonera hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica. El valor de la rebaja no podrá exceder del veinticinco por ciento (25%) de la remuneración básica unificada del trabajador privado en general.
¿A quién está dirigido?	Todos los clientes de la Empresa Eléctrica Quito, que reúnan las siguientes condiciones: • Persona natural que tenga discapacidad, acreditada por la autoridad competente. • Persona natural representante legal o familiar, que tenga a su cuidado una persona con discapacidad. • Persona jurídica que acredite el desarrollo de actividades sin fines de lucro para la atención a personas con discapacidad, emitida por la autoridad competente. 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: • Personas naturales- Descuento del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual hasta en un cincuenta por ciento de un salario básico unificado • Personas jurídicas- Descuento del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual hasta en un veinticinco por ciento de un salario básico unificado
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: Personas Naturales: • Básico: Cédula de ciudadanía/identidad (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del titular con consumo residencial o del representante legal de la persona con discapacidad, certificado o documento que acredite la calificación de la discapacidad y la certificación de condición discapacitante, número de cuenta contrato. • Adicional: Documento que certifique la condición de representante legal de la persona con discapacidad, carta de autorización en caso de que un tercero realice el trámite. Personas Jurídicas: • Básico: Documentación emitida por la autoridad competente que demuestre que la institución se dedica a actividades sin fines de lucro y de atención a personas con discapacidad, Registro Único de Contribuyentes RUC, cédula de ciudadanía (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del representante legal, nombramiento del representante legal, número de cuenta contrato.
¿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:

1. Tomará un turno.
2. En el módulo de atención, presentará los requisitos correspondientes
3. Una vez, que el personal de atención al cliente aplique el beneficio en el sistema comercial, procederá a suscribir el anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación del subsidio de la ley de discapacidades a consumidores residenciales.

La Empresa Eléctrica Quito en cualquier momento procederá a verificar en el sitio, la correcta aplicación de este beneficio.

En Línea:

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

<https://www.eeq.com.ec/beneficios-de-discapacidad>

- Accederá a la información de los requisitos para la aplicación del beneficio de discapacidad y las formas de realizar la solicitud

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

- [Ley Orgánica de Discapacidades](#). Art. 79, numeral 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	196
2025	05	0	184
2025	04	0	125
2025	03	0	117
2025	02	0	114
2025	01	0	136
2024	12	0	145
2024	11	0	116
2024	10	0	133
2024	09	0	198

2024 Año	08 Mes	0 Volumen de Quejas	182 Volumen de Atenciones
2024	07	0	189
2024	06	0	166
2024	05	0	200
2024	04	0	192
2024	03	0	206
2024	02	0	214
2024	01	0	192
2023	12	0	155
2023	11	0	209
2023	10	0	239
2023	09	0	199
2023	08	0	234
2023	07	0	218
2023	06	0	217
2023	05	0	217
2023	04	0	203
2023	03	0	236
2023	02	0	189
2023	01	0	282
2022	12	0	159
2022	11	0	174
2022	10	0	274
2022	09	0	222
2022	08	0	213
2022	07	0	201
2022	06	0	156
2022	05	0	231
2022	04	0	177
2022	03	0	203
2022	02	0	218
2022	01	0	176

2021 Año	12 Mes	0 Volumen de Quejas	148 Volumen de Atenciones
2021	11	0	187
2021	10	0	215
2021	09	0	232
2021	08	0	209
2021	07	0	210
2021	06	0	227
2021	05	0	228
2021	04	0	213
2021	03	0	232
2021	03	0	232
2021	02	0	201
2021	01	0	255
2020	12	0	226
2020	11	0	242
2020	10	0	252
2020	09	0	202
2020	08	0	155