

Información de Trámite

| | |
|---|---|
| Nombre Trámite | ATENCIÓN A SOLICITUD DE APLICACIÓN DE BENEFICIO DE TERCERA EDAD EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA |
| Institución | EMPRESA ELÉCTRICA QUITO |
| Descripción | <p>Trámite que permite al usuario acceder al beneficio que se otorga a las personas de tercera edad, establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, que determina en su artículo 13.- De los beneficios no tributarios, la exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 kWh/mes.</p> <p>Además, la exoneración del 50% del pago de energía eléctrica a las instituciones sin fines de lucro que desarrollen actividades para la atención a las personas de tercera edad, como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas.</p> |
| ¿A quién está dirigido? | <p>Clientes de la Empresa Eléctrica Quito que reúnan las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persona natural (nacional o extranjera) mayor de 65 años de edad y tenga suscrito un contrato de suministro de energía eléctrica a su nombre, con consumo residencial. • Persona jurídica o instituciones geriátricas, asilos u otros, sin fines de lucro que desarrollen actividades para personas de tercera edad y tengan suscrito un contrato de suministro de energía eléctrica. <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"> • Persona natural- Rebaja del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 kWh-mes • Personas jurídicas- Se exonera hasta el cincuenta por ciento del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica |
| ¿Qué necesito para hacer el trámite? | <p>Requisitos Generales:</p> <p>Persona natural:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básico: Cédula de ciudadanía/identidad (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del titular con consumo residencial, número de cuenta contrato. • Alternativo: Pasaporte del titular de la cuenta contrato. • Adicional: Cédula o pasaporte del cónyuge. <p>Persona Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Básico: Documentación emitida por la autoridad competente, que demuestre que la institución, se dedica a actividades sin fines de lucro y de atención a adultos mayores, 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? | <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 los requisitos correspondientes |

- 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 las personas adultas mayores 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-tercera-edad>

- Accederá a la información de los requisitos para la aplicación del beneficio de tercera edad 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 las Personas Adultas Mayores..](#) Art. CAPÍTULO II, artículo 13.

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 | 09 | 0 | 1200 |
| 2025 | 08 | 0 | 1061 |
| 2025 | 07 | 0 | 1070 |
| 2025 | 06 | 0 | 1001 |
| 2025 | 05 | 0 | 867 |
| 2025 | 04 | 0 | 555 |
| 2025 | 03 | 0 | 719 |
| 2025 | 02 | 0 | 885 |
| 2025 | 01 | 0 | 612 |
| 2024 | 12 | 0 | 612 |
| 2024 | 11 | 0 | 628 |
| 2024 | 10 | 0 | 591 |
| 2024 | 09 | 0 | 925 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 07 | 0 | 982 |
| 2024 | 06 | 0 | 880 |
| 2024 | 05 | 0 | 941 |
| 2024 | 04 | 0 | 955 |
| 2024 | 03 | 0 | 908 |
| 2024 | 02 | 0 | 895 |
| 2024 | 01 | 0 | 1093 |
| 2023 | 12 | 0 | 719 |
| 2023 | 11 | 0 | 1024 |
| 2023 | 10 | 0 | 1013 |
| 2023 | 09 | 0 | 913 |
| 2023 | 08 | 0 | 1006 |
| 2023 | 07 | 0 | 934 |
| 2023 | 06 | 0 | 1027 |
| 2023 | 05 | 0 | 1058 |
| 2023 | 04 | 0 | 846 |
| 2023 | 03 | 0 | 1085 |
| 2023 | 02 | 0 | 972 |
| 2023 | 01 | 0 | 1308 |
| 2022 | 12 | 0 | 790 |
| 2022 | 11 | 0 | 913 |
| 2022 | 10 | 0 | 1389 |
| 2022 | 09 | 0 | 1015 |
| 2022 | 08 | 0 | 1095 |
| 2022 | 07 | 0 | 1052 |
| 2022 | 06 | 0 | 868 |
| 2022 | 05 | 0 | 1085 |
| 2022 | 04 | 0 | 958 |
| 2022 | 03 | 0 | 987 |
| 2022 | 02 | 0 | 913 |
| 2022 | 01 | 0 | 953 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 12 | 0 | 836 |
| 2021 | 11 | 0 | 1007 |
| 2021 | 10 | 0 | 1109 |
| 2021 | 09 | 0 | 1313 |
| 2021 | 08 | 0 | 983 |
| 2021 | 07 | 0 | 1155 |
| 2021 | 06 | 0 | 1005 |
| 2021 | 05 | 0 | 897 |
| 2021 | 04 | 0 | 890 |
| 2021 | 03 | 0 | 887 |
| 2021 | 02 | 0 | 770 |
| 2021 | 01 | 0 | 1165 |
| 2020 | 12 | 0 | 856 |
| 2020 | 11 | 0 | 938 |
| 2020 | 10 | 0 | 936 |
| 2020 | 09 | 0 | 727 |
| 2020 | 08 | 0 | 549 |