

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A CONSULTAS DE FACTURAS DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	Trámite que permite al cliente de la Empresa Eléctrica Quito consultar: el valor facturado y/o pendiente de pago y también puede descargar su factura, a través del número de cuenta contrato o por el número de cédula de la persona a nombre de quien se encuentra el servicio.
¿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>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"> • Información del valor a pagar • Información de la fecha de vencimiento de la factura
¿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 de identidad 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 y/o número de cédula de identidad del titular del servicio que desea consultar 3. El personal de atención al cliente consultará en el sistema comercial y absolverá la consulta <p>El solicitante recibirá, en ese momento, la información verbal respecto de la consulta realizada y/o el duplicado de la planilla de pago.</p> <p>Telefónico:</p> <p>El solicitante deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Marcará el número 136 y al personal que lo atiende deberá proporcionar la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> - Número de cuenta contrato y/o, - Número de cédula de identidad del titular del servicio <p>El solicitante recibirá, en ese momento, la información verbal respecto de la consulta realizada</p>

En Línea:

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

<http://186.46.168.153:8080/ServiciosEEQ/paginas/ConsultadeDeuda.html>

- Debe seleccionar la forma de búsqueda: cédula del titular / cuenta contrato
- Ingresar los datos requeridos de acuerdo al tipo de búsqueda
- En la pantalla se desplegará la información correspondiente
- Si desea, puede imprimir los valores o descargar la factura

Para el caso que el requerimiento 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?

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 ARCONEL Nro. 002/18](#). Art. Anexo 1, cláusula novena, DERECHOS.- literal b).
- [Regulación Nro. ARCONEL 001/20 "Distribución y comercialización de energía eléctrica"](#). Art. 16.4 Facturación.

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	386673
2024	03	0	430860
2024	02	0	369317
2024	01	0	419539
2023	12	0	184120
2023	11	0	396816
2023	10	0	33446
2023	09	0	34446
2023	08	0	33446
2023	07	0	38224
2023	06	0	13225
2023	05	0	103636

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	04	0	39031
2023	03	0	9094
2023	02	0	3502
2023	01	0	1988
2022	12	0	1351
2022	11	0	1679
2022	10	0	2259
2022	09	0	1618
2022	08	0	1532
2022	07	0	1854
2022	06	0	1984
2022	05	0	4856
2022	04	0	2216
2022	03	0	3024
2022	02	0	3526
2022	01	0	4650
2021	12	0	4112
2021	11	0	2846
2021	10	0	4055
2021	09	0	2977
2021	08	0	4801
2021	07	0	6932
2021	06	0	5194
2021	05	0	5569
2021	04	0	5292
2021	03	0	6563
2021	02	0	6578
2021	01	0	12048
2020	12	0	9974
2020	11	0	12322
2020	10	0	42937
2020	09	0	42272

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	08	0	4929