

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
<b>Descripción</b>	Actualización en el sistema comercial de la EEQ. Trámite que tiene por objeto la actualización de la información del usuario del servicio público de energía eléctrica, que corresponde a los datos de contacto como: teléfonos fijo y/o móvil, correo electrónico y otros que permitan una comunicación eficaz con el cliente

## ¿A quién está dirigido?

A todos los clientes de la Empresa Eléctrica Quito:

Que se encuentren ubicados en el área de servicio de **15.155,49 km2**, 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:

- Recepción gratuita de mensajes de texto sobre mantenimientos programados en el sector de su residencia, oficina o negocio
- Recordatorios de la fecha de pago de su planilla de servicio eléctrico
- Notificación de suspensión del servicio por falta de pago
- Recepción de la planilla de pago en su correo electrónico

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

**Persona natural (ecuatoriana o extranjera), persona jurídica (pública o privada)**

- Básico: Cédula de ciudadanía/identidad titular (original), número de cuenta contrato, información de contacto (número de teléfono: fijo, celular y correo electrónico).
- Alternativo: pasaporte titular cuenta, carta de pago de su servicio eléctrico.

## ¿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 una planilla de pago o en su defecto indicará el número de la cuenta contrato que desea actualizar
3. Entregará la información de contacto: teléfono fijo, celular, correo electrónico y ubicación.

El solicitante recibirá la confirmación verbal sobre la actualización realizada en ese momento.

### Telefónico:

El solicitante deberá:

1. Marcar el número 136 y al personal que lo atienda proporcionará la siguiente información:

- Número de cuenta contrato
- Número de teléfono convencional y/o móvil, correo electrónico y ubicación

El solicitante recibirá la confirmación verbal sobre la actualización realizada en ese momento.

**Canales de atención:**

Aplicación Móvil, 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

- [Regulación ARCONEL Nro. 002/18](#). Art. Anexo 1, cláusula novena, OBLIGACIONES, literal k).

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	12771
2024	03	0	14365
2024	02	0	78483
2024	01	0	10935
2023	12	0	10005
2023	11	0	13918
2023	10	0	16480
2023	09	0	13261
2023	08	0	15101
2023	07	0	13942
2023	06	0	8435
2023	05	0	15398
2023	04	0	17139
2023	03	0	16693
2023	02	0	8995
2023	01	0	16711

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	12	0	4326
2022	11	0	4591
2022	10	0	3940
2022	09	0	3765
2022	08	0	3561
2022	07	0	3069
2022	06	0	2018
2022	05	0	2883
2022	04	0	2839
2022	03	0	3204
2022	02	0	3011
2022	01	0	4558
2021	12	0	3604
2021	11	0	3945
2021	10	0	4747
2021	09	0	5879
2021	08	0	5729
2021	07	0	4511
2021	06	0	5670
2021	05	0	4660
2021	04	0	3977
2021	03	0	3169
2021	02	0	665
2021	01	0	210