

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	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. 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.
¿A quién está dirigido?	Clientes de la Empresa Eléctrica Quito que reúnan las siguientes condiciones: • 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. 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: • 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?

Requisitos Generales:

Persona natural:

- 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.

Persona Jurídica:

- 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?

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 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
2026	06	0	873
2026	05	0	874
2026	04	0	973
2026	03	0	1094
2026	02	0	1229
2026	01	0	955
2025	12	0	1026
2025	11	0	1591
2025	10	0	1180
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	02	0	885
2025	01	0	612
2024	12	0	612
2024	11	0	628
2024	10	0	591
2024	09	0	925
2024	08	0	885
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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