

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> <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?

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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	1000	0	0
2026	08		986	0	
2026	07		951	0	
2026	06		873	0	
2026	05		874	0	
2026	04		973	0	
2026	03		1094	0	
2026	02		1229	0	
2026	01		955	0	
2025	12		1026	0	
2025	11		1591	0	
2025	10		1180	0	
2025	09		1200	0	
2025	08		1061	0	
2025	07		1070	0	
2025	06		1001	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	05		867	0	
2025	04		555	0	
2025	03		719	0	
2025	02		885	0	
2025	01		612	0	
2024	12		612	0	
2024	11		628	0	
2024	10		591	0	
2024	09		925	0	
2024	08		885	0	
2024	07		982	0	
2024	06		880	0	
2024	05		941	0	
2024	04		955	0	
2024	03		908	0	
2024	02		895	0	
2024	01		1093	0	
2023	12		719	0	
2023	11		1024	0	
2023	10		1013	0	
2023	09		913	0	
2023	08		1006	0	
2023	07		934	0	
2023	06		1027	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	05		1058	0	
2023	04		846	0	
2023	03		1085	0	
2023	02		972	0	
2023	01		1308	0	
2022	12		790	0	
2022	11		913	0	
2022	10		1389	0	
2022	09		1015	0	
2022	08		1095	0	
2022	07		1052	0	
2022	06		868	0	
2022	05		1085	0	
2022	04		958	0	
2022	03		987	0	
2022	02		913	0	
2022	01		953	0	
2021	12		836	0	
2021	11		1007	0	
2021	10		1109	0	
2021	09		1313	0	
2021	08		983	0	
2021	07		1155	0	
2021	06		1005	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	05		897	0	
2021	04		890	0	
2021	03		887	0	
2021	02		770	0	
2021	01		1165	0	
2020	12		856	0	
2020	11		938	0	
2020	10		936	0	
2020	09		727	0	
2020	08		549	0	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CARLOS FRANCISCO
DAVILA MALDONADO**