

# Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL USUARIO DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	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 km<sup>2</sup>**, 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, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.), 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 los requisitos
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.

### En Línea:

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

<https://www.eeq.com.ec/actualizacion-de-datos>

- Accederá a la información del trámite
- Procederá a llenar el formulario diseñado para el efecto
- El personal de atención al cliente validará la información y procederá a la actualización en el sistema comercial

### Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), 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:

<https://www.eeq.com.ec/centros-de-atencion>

## 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](mailto:portalweb@eeq.com.ec)**Teléfono:** 136

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	12434
2025	11	0	14939
2025	10	0	18544
2025	09	0	18877
2025	08	0	19982
2025	07	0	19915
2025	06	0	21610
2025	05	0	15629
2025	04	0	16495
2025	03	0	12248
2025	02	0	12871
2025	01	0	11940
2024	12	0	9357
2024	11	0	11386
2024	10	0	14682
2024	09	0	14889
2024	08	0	13830
2024	07	0	12678

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	06	0	13545
2024	05	0	14710
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
2022	12	0	4326
2022	11	0	4591
2022	10	0	3940
2022	09	0	3765
2022	08	0	3561
2022	07	0	3069

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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