

# 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
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>A todos los clientes de la Empresa Eléctrica Quito:</p> <p>Que se encuentren ubicados en el área de servicio de <b>15.155,49 km2</b>, que comprende <b>las siguientes provincias y sus cantones</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pichincha:</b> Quito, Rumiñahui, Mejía, Pedro Vicente Maldonado, San Miguel de los Bancos, parte de Puerto Quito y Cayambe.</li><li>• <b>Napo:</b> Quijos y El Chaco.</li></ul> <p>El trámite puede ser realizado por el propietario del predio y/o el usuario</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Recepción gratuita de mensajes de texto sobre mantenimientos programados en el sector de su residencia, oficina o negocio</li><li>• Recordatorios de la fecha de pago de su planilla de servicio eléctrico</li><li>• Notificación de suspensión del servicio por falta de pago</li><li>• Recepción de la planilla de pago en su correo electrónico</li></ul>

¿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  
**Teléfono:** 136

## Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	05	0	11637
2026	04	0	12487
2026	03	0	14337
2026	02	0	12357
2026	01	0	14303
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2024	11	0	11386
2024	10	0	14682
2024	09	0	14889
2024	08	0	13830
2024	07	0	12678
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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

