

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 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, 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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	10304	0	0
2026	08		18631	0	
2026	07		16443	0	
2026	06		12373	0	
2026	05		11637	0	
2026	04		12487	0	
2026	03		14337	0	
2026	02		12357	0	
2026	01		14303	0	
2025	12		12434	0	
2025	11		14939	0	
2025	10		18544	0	
2025	09		18877	0	
2025	08		19982	0	
2025	07		19915	0	
2025	06		21610	0	
2025	05		15629	0	
2025	04		16495	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	03		12248	0	
2025	02		12871	0	
2025	01		11940	0	
2024	12		9357	0	
2024	11		11386	0	
2024	10		14682	0	
2024	09		14889	0	
2024	08		13830	0	
2024	07		12678	0	
2024	06		13545	0	
2024	05		14710	0	
2024	04		12771	0	
2024	03		14365	0	
2024	02		78483	0	
2024	01		10935	0	
2023	12		10005	0	
2023	11		13918	0	
2023	10		16480	0	
2023	09		13261	0	
2023	08		15101	0	
2023	07		13942	0	
2023	06		8435	0	
2023	05		15398	0	
2023	04		17139	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	03		16693	0	
2023	02		8995	0	
2023	01		16711	0	
2022	12		4326	0	
2022	11		4591	0	
2022	10		3940	0	
2022	09		3765	0	
2022	08		3561	0	
2022	07		3069	0	
2022	06		2018	0	
2022	05		2883	0	
2022	04		2839	0	
2022	03		3204	0	
2022	02		3011	0	
2022	01		4558	0	
2021	12		3604	0	
2021	11		3945	0	
2021	10		4747	0	
2021	09		5879	0	
2021	08		5729	0	
2021	07		4511	0	
2021	06		5670	0	
2021	05		4660	0	
2021	04		3977	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	03		3169	0	
2021	02		665	0	
2021	01		210	0	



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