

# Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A CONSULTAS DE FACTURAS DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	Trámite que permite al cliente de la Empresa Eléctrica Quito consultar: el valor facturado y/o pendiente de pago y también puede descargar su factura, a través del número de cuenta contrato o por el número de cédula de la persona a nombre de quien se encuentra el servicio.

## ¿A quién está dirigido?

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.

## 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:

- Información del valor a pagar
- Información de la fecha de vencimiento de la factura

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Básico: Número de cuenta contrato.
- Alternativo: Número de cédula de identidad del titular del servicio.

## ¿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 una planilla de pago o en su defecto indicará el número de la cuenta contrato y/o número de cédula de identidad del titular del servicio que desea consultar
3. El personal de atención al cliente consultará en el sistema comercial y absolverá la consulta

El solicitante recibirá, en ese momento, la información verbal respecto de la consulta realizada y/o el duplicado de la planilla de pago.

### Telefónico:

El solicitante deberá:

1. Marcará el número 136 y al personal que lo atienda deberá proporcionar la siguiente información:
  - *Número de cuenta contrato y/o,*
  - *Número de cédula de identidad del titular del servicio*

El solicitante recibirá, en ese momento, la información verbal respecto de la consulta realizada

### En Línea:

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

<https://www.eeq.com.ec/consulte-su-factura>

- Debe seleccionar la forma de búsqueda: cédula del titular / cuenta contrato
- Ingresar los datos requeridos de acuerdo al tipo de búsqueda
- En la pantalla se desplegará la información correspondiente
- Si desea, puede imprimir los valores o descargar la factura

Para el caso que el requerimiento sea ingresado en el Aplicativo móvil, se procederá de manera similar a lo descrito para el portal web.

### Canales de atención:

Aplicación Móvil, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

**¿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**

- [Regulación ARCONEL Nro. 002/18](#). Art. Anexo 1, cláusula novena, DERECHOS.- literal b).
- [Regulación Nro. ARCONEL 001/20 "Distribución y comercialización de energía eléctrica"](#). Art. 16.4 Facturación.

**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	243624
2025	11	0	298230
2025	10	0	299009
2025	09	0	334659
2025	08	0	314873
2025	07	0	334856
2025	06	0	380087
2025	05	0	343953
2025	04	0	313013
2025	03	0	312956
2025	02	0	280039
2025	01	0	334143

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	12	0	288142
2024	11	0	287566
2024	10	0	351084
2024	09	0	364889
2024	08	0	427502
2024	07	0	160189
2024	06	0	334650
2024	05	0	387272
2024	04	0	386673
2024	03	0	430860
2024	02	0	369317
2024	01	0	419539
2023	12	0	184120
2023	11	0	396816
2023	10	0	33446
2023	09	0	34446
2023	08	0	33446
2023	07	0	38224
2023	06	0	13225
2023	05	0	103636
2023	04	0	39031
2023	03	0	9094
2023	02	0	3502
2023	01	0	1988

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	12	0	1351
2022	11	0	1679
2022	10	0	2259
2022	09	0	1618
2022	08	0	1532
2022	07	0	1854
2022	06	0	1984
2022	05	0	4856
2022	04	0	2216
2022	03	0	3024
2022	02	0	3526
2022	01	0	4650
2021	12	0	4112
2021	11	0	2846
2021	10	0	4055
2021	09	0	2977
2021	08	0	4801
2021	07	0	6932
2021	06	0	5194
2021	05	0	5569
2021	04	0	5292
2021	03	0	6563
2021	02	0	6578
2021	01	0	12048

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	12	0	9974
2020	11	0	12322
2020	10	0	42937
2020	09	0	42272
2020	08	0	74929