

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 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. 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
Teléfono: 136

Transparencia

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	457545	0	0	0
2026	08		331775	0	
2026	07		277513	0	
2026	06		261989	0	
2026	05		262267	0	
2026	04		254856	0	
2026	03		821201	0	
2026	02		2067442	0	
2026	01		406784	0	
2025	12		243624	0	
2025	11		298230	0	
2025	10		299009	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	09		334659	0	
2025	08		314873	0	
2025	07		334856	0	
2025	06		380087	0	
2025	05		343953	0	
2025	04		313013	0	
2025	03		312956	0	
2025	02		280039	0	
2025	01		334143	0	
2024	12		288142	0	
2024	11		287566	0	
2024	10		351084	0	
2024	09		364889	0	
2024	08		427502	0	
2024	07		160189	0	
2024	06		334650	0	
2024	05		387272	0	
2024	04		386673	0	
2024	03		430860	0	
2024	02		369317	0	
2024	01		419539	0	
2023	12		184120	0	
2023	11		396816	0	
2023	10		33446	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	09		34446	0	
2023	08		33446	0	
2023	07		38224	0	
2023	06		13225	0	
2023	05		103636	0	
2023	04		39031	0	
2023	03		9094	0	
2023	02		3502	0	
2023	01		1988	0	
2022	12		1351	0	
2022	11		1679	0	
2022	10		2259	0	
2022	09		1618	0	
2022	08		1532	0	
2022	07		1854	0	
2022	06		1984	0	
2022	05		4856	0	
2022	04		2216	0	
2022	03		3024	0	
2022	02		3526	0	
2022	01		4650	0	
2021	12		4112	0	
2021	11		2846	0	
2021	10		4055	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	09		2977	0	
2021	08		4801	0	
2021	07		6932	0	
2021	06		5194	0	
2021	05		5569	0	
2021	04		5292	0	
2021	03		6563	0	
2021	02		6578	0	
2021	01		12048	0	
2020	12		9974	0	
2020	11		12322	0	
2020	10		42937	0	
2020	09		42272	0	
2020	08		74929	0	



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