

# Información de Trámite

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Nombre Trámite</b> | ATENCIÓN A SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA  |
| <b>Institución</b>    | EMPRESA ELÉCTRICA QUITO   |
| <b>Descripción</b>    | Trámite que permite otorgar el suministro de energía eléctrica a toda persona natural o jurídica dentro del área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito. |

## ¿A quién está dirigido?

Todos los ciudadanos 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.

## ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

### Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

### Resultado a obtener:

- Contar con el servicio público de energía eléctrica

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

#### Persona natural:

- Básico: Cédula de ciudadanía/identidad (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del solicitante, documento legal que acredite la propiedad sobre el inmueble donde se instalará el servicio.
- Alternativo: Pasaporte del solicitante, escritura, posesión efectiva del inmueble heredado, arrendamiento o anticresis sobre el inmueble donde se instalará el servicio.
- Adicional: Autorización del propietario del inmueble (en caso de inmueble arrendado), carta de autorización suscrita por el solicitante en caso de que un tercero realice el trámite.

#### Persona Jurídica:

- Básico: Registro Único de Contribuyentes RUC, nombramiento del

representante legal inscrito en el Registro Mercantil, cédula de ciudadanía (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del representante legal, escritura o documento legal que acredite la propiedad, posesión legítima, arrendamiento o anticresis del inmueble donde se va a instalar el servicio.

- Adicional: Autorización del dueño del inmueble en caso de un inmueble arrendado, autorización suscrita por el solicitante en caso de que un tercero realice el trámite.

---

**Requisitos Específicos:**

Cuando no sea posible la presentación de instrumentos jurídicos (títulos) legalmente otorgados que determinen la propiedad o posesión del inmueble para el que se solicita el servicio de energía eléctrica, la distribuidora aceptará uno de los siguientes documentos:

1. Solicitantes que no disponen documento legal de propiedad: Para los casos de solicitantes con residencia legal del inmueble, pero que no exista el título de propiedad jurídicamente otorgado, las empresas distribuidoras podrán aceptar una declaración juramentada que indique que el usuario reside de manera legal en el lugar para el cual está solicitando el servicio público de energía eléctrica. Esta declaración juramentada no será aceptable para cambio de nombre del titular del contrato de suministro.
  2. Asentamientos en proceso de regularización: Para el caso de solicitudes de suministro de energía eléctrica en asentamientos humanos en proceso de regularización, se solicitará el certificado de que el predio está en proceso de legalización, proporcionado por la Secretaría Técnica del Comité de Prevención de Asentamientos Humanos Irregulares (STCPAHI) o del Sistema Nacional de Información de Tierras Rurales e Infraestructura Tecnológica (SIGTIERRAS).
-

## ¿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:

- Tomará un turno.
- En el módulo de atención presentará los requisitos correspondientes
- El personal de atención al cliente verificará los requisitos y procederá a generar la factibilidad de la instalación del servicio.
- El personal técnico acudirá al sitio, realizará la inspección, aprobará la factibilidad y gestionará la instalación del servicio y el equipo de medición.
- En la planilla siguiente se facturará el depósito en garantía, equivalente a un mes de consumo, según lo establecido en la Regulación ARCONEL 001/20.

### En Línea:

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

<https://www.eeq.com.ec/nuevo-medidor>

- Debe llenar la información solicitada
- Debe subir (adjuntar) los requisitos señalados
- El personal de atención al cliente verificará los requisitos y procederá a generar la factibilidad de la instalación del servicio.
- El personal técnico acudirá al sitio, realizará la inspección, aprobará la factibilidad y gestionará la instalación del servicio y el equipo de medición.
- En la planilla siguiente se facturará el depósito en garantía, equivalente a un mes de consumo, según lo establecido en la Regulación ARCONEL 001/20.

### Canales de atención:

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

## ¿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 Nro. ARCONEL 001/20 "Distribución y comercialización de energía eléctrica"](#). Art. CAPÍTULO II, ATENCIÓN DE NUEVOS SUMINISTROS, artículo 6. SOLICITUD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

## 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                 | 4116                  |
| 2026 | 04  | 0                 | 4527                  |
| 2026 | 03  | 0                 | 4745                  |
| 2026 | 02  | 0                 | 3772                  |
| 2026 | 01  | 0                 | 4292                  |
| 2025 | 12  | 0                 | 3914                  |
| 2025 | 11  | 0                 | 3507                  |
| 2025 | 10  | 0                 | 4257                  |
| 2025 | 09  | 0                 | 4174                  |
| 2025 | 08  | 0                 | 3990                  |
| 2025 | 07  | 0                 | 4550                  |
| 2025 | 06  | 0                 | 2619                  |
| 2025 | 05  | 0                 | 2564                  |
| 2025 | 04  | 0                 | 2481                  |
| 2025 | 03  | 0                 | 2376                  |
| 2025 | 02  | 0                 | 2286                  |
| 2025 | 01  | 0                 | 2364                  |

| <b>Año</b> | <b>Mes</b> | <b>Volumen de Quejas</b> | <b>Volumen de Atenciones</b> |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 2024       | 12         | 0                        | 1939                         |
| 2024       | 11         | 0                        | 2354                         |
| 2024       | 10         | 0                        | 3587                         |
| 2024       | 09         | 0                        | 3855                         |
| 2024       | 08         | 0                        | 2822                         |
| 2024       | 07         | 0                        | 3393                         |
| 2024       | 06         | 0                        | 2442                         |
| 2024       | 05         | 0                        | 2450                         |
| 2024       | 04         | 0                        | 2615                         |
| 2024       | 03         | 0                        | 3110                         |
| 2024       | 02         | 0                        | 2860                         |
| 2024       | 01         | 0                        | 2420                         |
| 2023       | 12         | 0                        | 1789                         |
| 2023       | 11         | 0                        | 2525                         |
| 2023       | 10         | 0                        | 2841                         |
| 2023       | 09         | 0                        | 3134                         |
| 2023       | 08         | 0                        | 3022                         |
| 2023       | 07         | 0                        | 3454                         |
| 2023       | 06         | 0                        | 3826                         |
| 2023       | 05         | 0                        | 3290                         |
| 2023       | 04         | 0                        | 3184                         |
| 2023       | 03         | 0                        | 3389                         |
| 2023       | 02         | 0                        | 2860                         |
| 2023       | 01         | 0                        | 3571                         |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2022 | 12  | 0                 | 2834                  |
| 2022 | 11  | 0                 | 2854                  |
| 2022 | 10  | 0                 | 2641                  |
| 2022 | 09  | 0                 | 2946                  |
| 2022 | 08  | 0                 | 3145                  |
| 2022 | 07  | 0                 | 2923                  |
| 2022 | 06  | 0                 | 3555                  |
| 2022 | 05  | 0                 | 3207                  |
| 2022 | 04  | 0                 | 2493                  |
| 2022 | 03  | 0                 | 2244                  |
| 2022 | 02  | 0                 | 2103                  |
| 2022 | 01  | 0                 | 2736                  |
| 2021 | 12  | 0                 | 2833                  |
| 2021 | 11  | 0                 | 2710                  |
| 2021 | 10  | 0                 | 3089                  |
| 2021 | 09  | 0                 | 4081                  |
| 2021 | 08  | 0                 | 2316                  |
| 2021 | 07  | 0                 | 2566                  |
| 2021 | 06  | 0                 | 3086                  |
| 2021 | 05  | 0                 | 2823                  |
| 2021 | 04  | 0                 | 2475                  |
| 2021 | 03  | 0                 | 3691                  |
| 2021 | 02  | 0                 | 2632                  |
| 2021 | 01  | 0                 | 3235                  |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2020 | 12  | 0                 | 3496                  |
| 2020 | 11  | 0                 | 3113                  |
| 2020 | 10  | 0                 | 3717                  |
| 2020 | 09  | 0                 | 3700                  |
| 2020 | 08  | 0                 | 4031                  |