

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE NUEVO SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	4686	0	0
2026	08		4807	0	
2026	07		5085	0	
2026	06		4561	0	
2026	05		4116	0	
2026	04		4527	0	
2026	03		4745	0	
2026	02		3772	0	
2026	01		4292	0	
2025	12		3914	0	
2025	11		3507	0	
2025	10		4257	0	
2025	09		4174	0	
2025	08		3990	0	
2025	07		4550	0	
2025	06		2619	0	
2025	05		2564	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	04		2481	0	
2025	03		2376	0	
2025	02		2286	0	
2025	01		2364	0	
2024	12		1939	0	
2024	11		2354	0	
2024	10		3587	0	
2024	09		3855	0	
2024	08		2822	0	
2024	07		3393	0	
2024	06		2442	0	
2024	05		2450	0	
2024	04		2615	0	
2024	03		3110	0	
2024	02		2860	0	
2024	01		2420	0	
2023	12		1789	0	
2023	11		2525	0	
2023	10		2841	0	
2023	09		3134	0	
2023	08		3022	0	
2023	07		3454	0	
2023	06		3826	0	
2023	05		3290	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	04		3184	0	
2023	03		3389	0	
2023	02		2860	0	
2023	01		3571	0	
2022	12		2834	0	
2022	11		2854	0	
2022	10		2641	0	
2022	09		2946	0	
2022	08		3145	0	
2022	07		2923	0	
2022	06		3555	0	
2022	05		3207	0	
2022	04		2493	0	
2022	03		2244	0	
2022	02		2103	0	
2022	01		2736	0	
2021	12		2833	0	
2021	11		2710	0	
2021	10		3089	0	
2021	09		4081	0	
2021	08		2316	0	
2021	07		2566	0	
2021	06		3086	0	
2021	05		2823	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2021	04		2475	0	
2021	03		3691	0	
2021	02		2632	0	
2021	01		3235	0	
2020	12		3496	0	
2020	11		3113	0	
2020	10		3717	0	
2020	09		3700	0	
2020	08		4031	0	



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