

# Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A RECLAMOS POR ARTEFACTOS DAÑADOS
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA QUITO
Descripción	<p>Trámite orientado a atender reclamos relacionados con daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas atribuibles a la Empresa Eléctrica Quito.</p> <p>La empresa eléctrica Quito no atenderá los reclamos por daños a equipos o artefactos, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:</p> <p><b>"a) Para suministros en bajo voltaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede los (60) días desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;</li><li>2. Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, ha sido reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;</li><li>3. Cuando los daños hayan sido producidos por fuerza mayor o caso fortuito declarados por la ARCONEL, o por la autoridad competente (Art. 30 del Código Civil);</li><li>4. Si la empresa eléctrica distribuidora notificó a los consumidores, conforme lo establecido en la disposición general de la presente regulación, la suspensión del suministro del servicio público de energía eléctrica, para la ejecución de trabajos de mantenimiento, reparaciones programadas no emergentes, ampliación o modificación de sus instalaciones;</li><li>5. Si los daños producidos a los equipos o artefactos, fueron causados por una mala operación o mala maniobra, por parte del consumidor;</li><li>6. Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor, no fueron diseñadas e instaladas de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado.</li></ol> <p><b>b) Para suministros de medio y alto voltaje</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede los (30) días desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;</li><li>2. Si el consumidor no tiene los elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra, conforme los requerimientos técnicos, de sus equipos instalados;</li><li>3. Si la empresa eléctrica distribuidora notificó a los consumidores, conforme lo establecido en la disposición general de la presente regulación, la suspensión del suministro del servicio público de energía eléctrica, para la ejecución de trabajos de mantenimiento, reparaciones programadas no emergentes, ampliación o modificación de sus instalaciones;</li><li>4. Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, ha sido reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;</li></ol>

5. Cuando los daños hayan sido producidos por fuerza mayor o caso fortuito declarados por la ARCONEL, o por la autoridad competente (Art. 30 del Código Civil);
6. Si los daños producidos a los equipos o artefactos, fueron causados por una mala operación o mala maniobra, por parte del consumidor;
7. Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor, no fueron diseñadas e instaladas de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado".

### ¿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:

- Si es procedente, el reconocimiento por parte de la Empresa Eléctrica Quito por los daños causados a los artefactos o equipos del usuario, mediante la devolución del valor correspondiente
- En caso de no ser procedente el reclamo, la notificación del resultado del reclamo, como no favorable

¿Qué necesito  
para hacer el  
trámite?

**Requisitos Generales:**

**Persona natural:**

- Básicos: Cédula de ciudadanía/identidad (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del dueño del artefacto afectado, Formulario de Notificación de Reclamo por Artefactos y/o Equipos Dañados
- Alternativo: Pasaporte afectado dueño del artefacto (en caso de ser extranjero).
- Adicional: Certificado de votación (casos que aplique), autorización en caso de que un tercero realice el trámite.

**Persona jurídica:**

- Básico: Formulario *NOTIFICACIÓN RECLAMOS POR ARTEFACTOS y/o EQUIPOS DAÑADOS*, Registro Único de Contribuyentes RUC, nombramiento del representante legal, cédula de identidad (original, en formato físico o electrónico, visualizado en la aplicación móvil Gob.EC.) del representante legal.
- Adicional: Certificado de votación actualizado (en los casos que aplica), autorización en caso de que un tercero realice el trámite.

## ¿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 ingresar el reclamo al sistema comercial
- Personal técnico revisará el trámite y determinará si en la fecha reportada por el cliente, existió alguna incidencia en la provisión del servicio que pueda ser la causante del daño en los artefactos y si la misma es imputable a la Empresa
- Una vez emitido el informe técnico, se notificará el resultado del mismo al cliente vía telefónica y/o por correo electrónico

Tiempo de atención establecido por la normativa vigente, en la zona urbana hasta 15 días laborables y en el área rural hasta 20 días laborables.

### En Línea:

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

<https://www.eeq.com.ec/reclamo-por-danos-en-artefactos-o-equipos>

- Debe llenar la información solicitada
- Debe subir (adjuntar) los requisitos señalados y enviar
- El personal de atención al cliente verificará los requisitos y procederá a ingresar el reclamo al sistema comercial
- Personal técnico revisará el trámite y determinará si en la fecha reportada por el cliente, existió alguna incidencia en la provisión del servicio que pueda ser la causante del daño en los artefactos y si la misma es imputable a la Empresa
- Una vez emitido el informe técnico, se notificará el resultado del mismo al cliente, vía telefónica y/o por correo electrónico

Tiempo de atención establecido por la normativa vigente, en la zona urbana hasta 15 días laborables y en el área rural hasta 20 días laborables.

### 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

- [ARCERNNR-014/2023 Apruébese y expídese la Regulación Nro. ARCERNNR-004/23 Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores o usuarios finales de las empresas eléctricas de distribución.](#) Art. Capítulo III, numeral 12.

## 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
2025	11	0	60
2025	10	0	46
2025	09	0	45
2025	08	0	46
2025	07	0	46
2025	06	0	56
2025	05	0	62
2025	04	0	70
2025	03	0	66
2025	02	0	63
2025	01	0	148
2024	12	0	245
2024	11	0	284
2024	10	0	337

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	09	0	134
2024	08	0	84
2024	07	0	130
2024	06	0	149
2024	05	0	301
2024	04	0	253
2024	03	0	68
2024	02	0	98
2024	01	0	147
2023	12	0	161
2023	11	0	282
2023	10	0	145
2023	09	0	89
2023	08	0	88
2023	07	0	90
2023	06	0	92
2023	05	0	85
2023	04	0	89
2023	03	0	103
2023	02	0	84
2023	01	0	101
2022	12	0	67
2022	11	0	97
2022	10	0	113

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	09	0	90
2022	08	0	92
2022	07	0	42
2022	06	0	60
2022	05	0	106
2022	04	0	114
2022	03	0	96
2022	02	0	62
2022	01	0	79
2021	12	0	85
2021	11	0	119
2021	10	0	131
2021	09	0	66
2021	08	0	89
2021	07	0	91
2021	06	0	128
2021	05	0	114
2021	04	0	128
2021	03	0	183
2021	02	0	103
2021	01	0	115
2020	12	0	122
2020	11	0	126
2020	10	0	116

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	09	0	93
2020	08	0	68