

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias de la Empresa Eléctrica Quito

HORARIOS DE ATENCIÓN:

Áreas Administrativas de lunes a viernes, de 07:30 a 15:30 ininterrumpidamente

Agencias de Atención al Cliente y Recaudación:

Calderón, Conocoto, El Quinche, Machachi, Nanegalito, Pedro Vicente Maldonado, Puellaró, Quijos, San Antonio, Sangolquí y Tumbaco	De lunes a viernes de 07:30 a 14:00 ininterrumpidamente
Balcón de Servicios Valle de los Chillos	De lunes a viernes 08:00 a 16:30 ininterrumpidamente
El Inca, Aeropuerto (antiguo), Las Casas, Mariana de Jesús, El Centro, Chiriyacu y Agencia Sur	De lunes a viernes 07:30 a 17:00 y los sábados de 08:00 a 13:00 ininterrumpidamente
El Condado	De lunes a viernes 10:00 a 18:00 y los sábados de 10:00 a 18:00 y domingos de 10:00 a 14:00, ininterrumpidamente

NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA OBTENER INFORMACIÓN: Call center al 136 o 2524467, 3964700

SERVICIOS QUE ESTÁN DISPONIBLES EN LA PÁGINA DE INICIO DEL SITIO WEB INSTITUCIONAL: www.eeq.com.ec **PREVIO REGISTRO COMO USUARIO DEL PORTAL.**

No.	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
1	Imprima su factura	Mostrar la opción para imprimir un duplicado de la o las facturas de cada uno de sus suministros eléctricos
2	Realice su consulta / Suministros eléctricos	Consultar todos los suministros eléctricos que están a su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
3	Realice su consulta / Valor facturado	Consultar el último valor facturado para cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también para aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
4	Realice su consulta / Historia de facturación	Consulte la historia de los últimos 24 meses de facturación de cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
5	Realice su consulta / Historia de pagos	Puede consultar la historia de los últimos 24 pagos de cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
6	Realice su consulta / Pagos por débito bancario	Si tiene asociada ésta modalidad de pago, puede consultar los últimos 24 pagos efectuados por débito bancario de cada uno de los suministros eléctricos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

7	Realice su consulta / Entrega de facturas	Consulte la historia de las últimas 24 entregas de factura de cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.
8	Realice su consulta / Estado de su requerimiento	Consultar el estado en el que se encuentra cada uno de los trámites o requerimientos que usted registró a través del portal web u otros canales de comunicación habilitados por la EEQ.
9	Registro Programa Cocción Eficiente - PEC	Los ciudadanos pueden inscribirse en el Programa de eficiencia energética para cocción por inducción y calentamiento de agua con electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo (GLP) en el sector residencial - PEC, en la siguiente página web www.ecuadorcambia.com
10	Ingrese su solicitud / Nuevo servicio	Si cumple con todos los requisitos puede solicitar un nuevo medidor o servicio eléctrico.
11	Ingrese su solicitud / Actualización de datos de su factura	Puede actualizar los datos de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre.
12	Ingrese su solicitud / Revisión técnica del servicio	Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquiera de los medidores que están a su nombre.
13	Ingrese su solicitud / Cambio y/o reubicación del medidor o acometida	Puede solicitar la reubicación del medidor o acometida de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre
14	Ingrese su solicitud / Artefactos y/o equipos dañados	Puede solicitar a la EEQ que le reconozca los artefactos y/o equipos que hayan podido resultar dañados por causas relacionadas con los servicios que proporciona la Empresa
15	Ingrese su solicitud / Vinculación de suministro eléctrico	Puede registrar un suministro eléctrico a su cuenta de usuario de modo que pueda realizar solicitudes y registrar trámites vinculados a él.
16	Ingrese su solicitud / Otras solicitudes	Puede solicitar a la EEQ otras solicitudes como: Desconexión del servicio.
17	Ingrese su solicitud / Otras solicitudes	Puede solicitar a la EEQ otras solicitudes como: Entrega de facturas en el domicilio.
18	Ingrese su solicitud / Otras solicitudes	Puede solicitar a la EEQ otras solicitudes como: , reconexión del servicio factura cancelada
19	Reclamos / Valor de la Factura	Puede realizar un reclamo por los valores facturados para cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre o tenga vinculados a su usuario.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

20	Registre su denuncia / Hurto de energía	Puede colaborar con la EEQ registrando una denuncia por hurtos de energía que haya podido observar.
21	Registre su denuncia / Atención recibida	El Cliente puede ayudar a la Empresa Eléctrica Quito a mejorar el servicio que brinda a sus clientes, registrando en esta página cualquier denuncia por atención o trato inapropiados que haya podido recibir por parte de alguno de los empleados; habiéndose registrado previamente en el portal web y accedido con su usuario
22	Alumbrado público / Luminarias encendidas en el día	Puede colaborar con la EEQ, informando de la existencia de luminarias que haya podido observar que permanecen encendidas en el día.
23	Alumbrado público / Luminarias apagadas en la noche	Puede colaborar con la EEQ, informando de la existencia de luminarias que haya podido observar que no se prenden en la noche.
24	Reparaciones / Sin servicio solo en su domicilio	Puede solicitar la reparación del servicio eléctrico en su domicilio
25	Reparaciones / Sin servicio en el sector	Puede solicitar la reparación del servicio eléctrico en un sector de la ciudad.
26	Beneficio de la ley del anciano	Proporcionar el descuento o rebaja para personas de la tercera edad
27	Beneficio de la Ley Orgánica de discapacidades	Aplicar el descuento o rebaja para personas con discapacidad
28	Pago de los consumos de energía eléctrica a través de débito bancario	Realizar el débito bancario de la cuenta proporcionada por el cliente para el pago del servicio eléctrico
29	Transferencias de valores	Realizar transferencias correspondientes a deudas o valores a favor del cliente, de un suministro a otro.
30	Reparación del Alumbrado Público	Reparaciones de Alumbrado Público en instalaciones existentes, en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito
31	Reparación de redes de medio y bajo voltaje	Reparaciones de redes por falta del servicio eléctrico en el sector o en el domicilio, que es originada por fallas en el sistema de redes de distribución de bajo y medio voltaje dependiendo de las causas que las producen
32	Reubicación de redes	Reubicación y o retiro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en terrenos particulares o en vías públicas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

33	Proyectos Eléctricos	<p>La Empresa Eléctrica Quito, a través de la Gerencia de Distribución ejecuta y autoriza proyectos de redes eléctricas tendientes a mejorar las condiciones de vida de la población con la construcción de redes de distribución para la dotación de energía eléctrica como un insumo para incentivar las actividades productivas, contribuir a crear condiciones propicias para mejorar los sistemas de educación, salud y bienestar, que contribuyan al desarrollo personal, comunitario y desarrollo integral de las comunidades.</p> <p>La ampliación y readecuación del sistema de distribución, mediante la incorporación de nuevos Proyectos Eléctricos, se planifica de forma que su construcción minimice los cambios en las redes existentes, tomando como base principios técnicos y económicos que aseguran un servicio adecuado y continuo tanto para la demanda eléctrica presente como la proyectada, con un mínimo costo de operación</p>
34	Registro de Ingenieros	El ingeniero eléctrico, el ingeniero electrónico o la empresa especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que soliciten aprobación o fiscalización en la EEQ, debe registrarse en el Departamento Estudios de Distribución de la Dirección de Distribución Zona Centro
35	Micro Proyectos Eléctricos	La ampliación del sistema de distribución, mediante la incorporación de nuevos Microproyectos Eléctricos (usuarios puntuales), se planifica de forma que su construcción optimice los cambios en las redes existentes, tomando como base principios técnicos y económicos que aseguran un servicio adecuado y continuo tanto para la demanda eléctrica presente como la proyectada, con un mínimo costo de operación
36	Fiscalización de Obras	Es un servicio para normar las actividades que tenga que ver con la Construcción de Redes Eléctricas de Distribución para obras financiadas por el gobierno o por personas particulares, con personal comprometido y capacitado
37	Chat de servicio en línea	Puede comunicarse con nosotros en tiempo real.

IMPRIMA SU FACTURA

BREVE DETALLE:	Para cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar, puede consultar el valor de sus últimas 24 facturas y obtener un duplicado de las mismas.
Imprima su factura SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec :8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar Imprima su factura
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB, Atención virtual, Imprima su factura.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

CONSULTA DE SUMINISTROS ELÉCTRICOS

BREVE DETALLE:	Consulte todos los suministros eléctricos que están a su nombre y también aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
Consulta de suministros eléctricos SE ACCEDE POR:	Consulta de suministro personalizada: Agencias de Atención al Cliente Consulta en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar sus suministros Consultar suministros
PROCEDIMIENTO:	Consulta de su(s) suministro(s) en línea: Ingresar a nuestra página WEB, Atención virtual / realice su consulta / suministros eléctricos. Consulta de facturación personalizada: Acercándose a cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente, realice su consulta ya sea verbal o escrita.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

CONSULTA DEL VALOR FACTURADO

BREVE DETALLE:	Consulte el último valor facturado para cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también para aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
Consulta del valor facturado SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar: Consulta del valor facturado
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Realice su consulta / Valor facturado / Seleccione un suministro para su consulta:
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

HISTORIA DE FACTURACIÓN

BREVE DETALLE:	Consulte la historia de los últimos 24 meses de facturación de cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
Historia de facturación	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar: Historia de facturación
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Realice su consulta / Historia de facturación / Seleccione un suministro para su consulta:
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

HISTORIA DE PAGOS

BREVE DETALLE:	Puede consultar la historia de los últimos 24 pagos de cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre y también de aquellos sobre los que tiene permiso para operar.
Historia de pagos SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar: Historia de pagos
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Realice su consulta / Historia de pagos / Seleccione un suministro para su consulta:
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

PAGOS POR DÉBITO BANCARIO

BREVE DETALLE:	Para cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre o tiene permiso para operar, puede consultar la historia de los últimos 24 pagos efectuados por débito bancario, siempre y cuando tengan asociada esta modalidad de pago.
Pagos por debito bancario SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar: Pagos por débito bancario
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Realice su consulta / Pagos por débito bancario. Seleccione un suministro para realizar su pago.
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

ENTREGA DE FACTURAS

BREVE DETALLE:	Consulte la historia de las últimas 24 entregas de factura de cada uno de los suministros eléctricos que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.
Entrega de facturas SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar: Entrega de facturas
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Realice su consulta / Entrega de facturas. Seleccione un suministro para realizar su consulta.
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

ESTADO DE SU REQUERIMIENTO

BREVE DETALLE:	Consulte el estado en el que se encuentra cada uno de los trámites o requerimientos que usted registró a través del portal web u otros canales de comunicación habilitados por la EEQ.
Estado de su requerimiento SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec :8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar: Estado de su requerimiento
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Realice su consulta / Estado de su requerimiento Seleccione un suministro para realizar su consulta.
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
Registro Programa Cocción Eficiente - PEC	
BREVE DETALLE:	Los ciudadanos pueden inscribirse en el Programa de eficiencia energética para cocción por inducción y calentamiento de agua con electricidad en sustitución del gas licuado de petróleo (GLP) en el sector residencial - PEC, en la siguiente página web implementada por el MEER: www.ecuadorcambia.com
Estado de su requerimiento SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec :8080
REQUISITOS:	Tener tarifa residencial y estar al día en los pagos
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para consultar: Registro Programa Cocción Eficiente - PEC
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Solicitudes / Registro Programa Cocción Eficiente - PEC
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

SOLICITUD NUEVO SERVICIO

BREVE DETALLE:	El cliente puede realizar la solicitud para un nuevo servicio de energía eléctrica, sea este para residencia, comercio, industria, eventos, vallas publicitarias, etc.
Solicitud nuevo servicio SE ACCEDE POR:	<p>Solicitud de nuevo servicio personalizada: Ver descripción con los requisitos que se detallan en cualquiera de nuestros canales de Atención al Cliente</p> <p>Solicitud de nuevo servicio en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080</p>
REQUISITOS:	<p>Personas Naturales: Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica) Copia del pago actualizado del impuesto predial, escrituras o documento que acredite dominio sobre el inmueble donde se va a instalar el servicio Adicionalmente en el caso de inquilino u otra persona: Autorización del dueño del predio en el formulario establecido</p> <p>Personas jurídicas: Solicitud escrita del representante legal Copia del RUC Copia del nombramiento del representante legal Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero del representante legal Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)</p>
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Ing. Alfonso Carrillo - Departamento Instalaciones
FORMULARIOS:	<p>Formulario de autorización para realizar trámites en la EEQ Formulario detalle de carga Listado de constructores de tableros armarios Autorización cobro de valores Para solicitar un servicio ocasional</p> <p>Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Nuevo servicio</p>
PROCEDIMIENTO:	<p>En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Nuevo servicio. Ingrese sus datos en el formulario.</p>
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro de la solicitud inmediato. Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

Actualización de datos de su factura

BREVE DETALLE:	Actualice los datos de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre, así como de los vinculados a su cuenta de usuario, como el nombre, documento de identificación del titular, la dirección, los datos de contacto
Actualización de datos de su factura	Solicitud de actualización de datos personalizada: Se aceptan con los requisitos que a continuación se detallan en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente
SE ACCEDE POR:	Solicitud de actualización de datos en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Condición: Factura cancelada. Requisitos: Copias de cédula de ciudadanía, cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero, último certificado de votación, última carta de pago cancelada. La actualización de datos se da por los siguientes casos: Compra - venta del inmueble. Fallecimiento del titular. Cesión de derechos del titular DOCUMENTOS ADICIONALES: <input checked="" type="checkbox"/> COMPRA - VENTA DEL INMUEBLE Persona Natural, requisitos: - Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble. Personas Jurídicas, requisitos: - Solicitud escrita del representante legal. - Copia de escrituras o documento que acredite la titularidad sobre el inmueble - Copia del RUC - Copia del Nombramiento de representante legal. <input checked="" type="checkbox"/> FALLECIMIENTO DEL TITULAR Requisitos adicionales: Si es cónyuge: - Acta de defunción emitida por el Registro Civil Si es heredero: - Posesión efectiva legalizada <input checked="" type="checkbox"/> CESIÓN DE DERECHOS DEL TITULAR Persona Natural, requisitos: - Autorización por escrito del titular.
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Actualización de datos
PROCEDIMIENTO:	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Actualización de datos de su factura. Seleccione un suministro para realizar su actualización y llenar formulario De manera personalizada la actualización es inmediata.
TIEMPO ESTIMADO:	A través de la página WEB depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 5 seg. a 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

Revisión técnica de su servicio

BREVE DETALLE:	Puede solicitar una revisión técnica del funcionamiento de cualquiera de los medidores que están a su nombre o sobre los que tiene permiso para operar.
Revisión técnica de su servicio	Solicitud de revisión técnica de su servicio, personalizada: Se aceptan sin requisitos en cualquiera de nuestra Agencias de Atención al Cliente Solicitud de revisión técnica de su servicio en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro.
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Revisión técnica
PROCEDIMIENTO:	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con la carta de luz e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Revisión técnica de su servicio. Seleccione un suministro para realizar su solicitud
TIEMPO ESTIMADO:	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata. A través de la página WEB depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 5 seg. a 3 minutos.

Reubicación del medidor o acometida

BREVE DETALLE:	Puede solicitar la reubicación del medidor o acometida de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre.
Reubicación del medidor o acometida SE ACCEDE POR:	Solicitud de reubicación del medidor o acometida, personalizada: Agencias de Atención al Cliente Solicitud de reubicación de medidor o acometida en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro. Copia de cédula de ciudadanía
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Reubicación del medidor o acometida.
PROCEDIMIENTO:	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Reubicación del medidor o acometida. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario
TIEMPO ESTIMADO:	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata. A través de la página WEB depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 5 seg. a 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

ATENCIÓN DE RECLAMOS POR DAÑOS EN LOS ARTEFACTOS Y/O EQUIPOS ELÉCTRICOS

BREVE DETALLE:	El cliente puede realizar el reclamo por daños en los artefactos y/o equipos eléctricos, relacionados con los servicios que proporciona la empresa tanto en la distribución como en la comercialización del servicio de energía eléctrica
Daños en los artefactos y/o equipos eléctricos	Reclamos por daño en los artefactos y/o equipos eléctricos personalizada: Se receptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestra Agencias de Atención al Cliente, junto con los requisitos
SE ACCEDE POR:	Solicitud Artefactos y/o equipos dañados en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Personas Naturales: Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero. Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica) Última factura de consumo de energía cancelada Adicionalmente en el caso de Personas Jurídicas: Copia del RUC Designación del cargo que ostenta
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Artefactos y/o equipos dañados
PROCEDIMIENTO:	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos, llena el formulario de Notificación de daños en los artefactos y/o equipos eléctricos, adjuntar los requisitos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Artefactos y/o equipos dañados. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	De manera personalizada el registro de la solicitud es inmediata. A través de la página WEB depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 5 seg. a 3 minutos.
Vincular suministro eléctrico	
BREVE DETALLE:	Si desea registrar un suministro eléctrico a su cuenta de usuario de modo que pueda realizar solicitudes y de registrar trámites vinculados a él, debe ser el dueño del predio en el que se encuentra el servicio, ser usuario mismo o persona autorizada. Un agente se comunicará con usted para verificar esta información.
Vincular suministro eléctrico	Solicitud de vinculación de suministro eléctrico en línea:
SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro y llenar el formulario
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Vincular suministro eléctrico
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Vincular suministro eléctrico. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

Otras Solicitudes

BREVE DETALLE:	Puede solicitar la atención de otro tipo de solicitudes como la desconexión del servicio, de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre.
Solicitud de desconexión del servicio:	Solicitud de desconexión de servicio, personalizada: Agencias de Atención al Cliente
SE ACCEDE POR:	Otras solicitudes en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec :8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro, factura cancelada y llenar el formulario
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Otras solicitudes
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Otras solicitudes/ Desconexión del servicio. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
Otras Solicitudes	
BREVE DETALLE:	Puede solicitar la atención de otro tipo de solicitudes como la entrega de facturas en el domicilio, de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre, o sobre los que tiene permiso para operar.
Solicitud de entrega de factura a domicilio:	Solicitud de entrega de facturas en el predio, personalizada: Agencias de Atención al Cliente
SE ACCEDE POR:	Otras solicitudes en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec :8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro y llenar el formulario
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Otras solicitudes
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Otras solicitudes/ Entrega de Factura en el Predio. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
Otras Solicitudes	
BREVE DETALLE:	Puede solicitar la atención de otro tipo de solicitudes como la reconexión del servicio por factura cancelada, de cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre, o sobre los que tiene permiso para operar.
Solicitud de reconexión del servicio por factura cancelada:	Solicitud de la reconexión del servicio por factura cancelada, personalizada: Agencias de Atención al Cliente
SE ACCEDE POR:	Otras solicitudes, en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec :8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro, factura cancelada y llenar el formulario
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Otras solicitudes
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Ingrese su solicitud / Otras solicitudes/ Reconexión del servicio factura cancelada. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

Reclamo por valor de la factura

BREVE DETALLE:	Para que la EEQ atienda el reclamo por el valor de la factura para cualquiera de los suministros eléctricos que están a su nombre, sobre los que tiene permiso para operar o utilice
Reclamo por el valor de la factura	Reclamo por el valor de la factura personalizada: Atención al Cliente
SE ACCEDE POR:	Reclamo valor de la factura en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Tener el número de suministro. Documentos que respalden su reclamo
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Revisión de valores
PROCEDIMIENTO:	En nuestras Agencias de Atención: El cliente se acercará con los documentos e inmediatamente se genera un número de requerimiento para continuar la atención. A través del portal WEB: Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Reclamos / Valor de la factura. Seleccione un suministro para realizar su solicitud y llenar formulario
TIEMPO ESTIMADO:	De manera personalizada el registro del reclamo es inmediato. A través de la página WEB depende de la velocidad de conexión a internet, puede demorar de 5 seg. a 3 minutos.

Denuncia hurto de energía

BREVE DETALLE:	A través de este formulario usted puede colaborar con la EEQ registrando una denuncia por hurtos de energía que haya podido observar.
Denuncia hurto de energía	Denuncia por hurto de energía personalizada: Agencias de Atención al Cliente
SE ACCEDE POR:	Denuncia en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Ninguno
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB, agencias de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su denuncia a través de la página WEB: Hurto de energía
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Denuncias/ Hurto de energía.
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.

Denuncia atención recibida

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

BREVE DETALLE:	A través de este formulario usted puede colaborar con la EEQ registrando una denuncia por la atención recibida.
Denuncia atención recibida	Denuncia por atención recibida personalizada: Agencias de Atención al Cliente
SE ACCEDE POR:	Denuncia en línea: Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Comunicarse por cualquier medio con la EEQ
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su denuncia a través de la página WEB: Atención recibida
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Denuncias/ Atención recibida
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
Luminarias encendidas en el día	
BREVE DETALLE:	Usted puede colaborar con la EEQ, informando de la existencia de luminarias que haya podido observar que permanecen encendidas en el día.
Luminarias encendidas en el día	Alumbrado Público, luminarias encendidas en el día en línea:
SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Comunicarse por cualquier medio con la EEQ
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Luminarias encendidas en el día
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Alumbrado Público / Luminarias encendidas en el día.
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
Luminarias apagadas en la noche	
BREVE DETALLE:	Usted puede colaborar con la EEQ, informando de la existencia de luminarias que haya podido observar que no se prenden en la noche.
Luminarias apagadas en la noche	Alumbrado Público, luminarias apagadas en la noche en línea:
SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Comunicarse por cualquier medio con la EEQ
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Luminarias apagadas en la noche
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Alumbrado Público /Luminarias apagadas en la noche

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
Sin servicio sólo en su domicilio	
BREVE DETALLE:	Puede solicitar la reparación del servicio eléctrico en su domicilio
Sin servicio sólo en su domicilio	Reparaciones sin servicio solo en domicilio en línea:
SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Comunicarse por cualquier medio con la EEQ
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Sin servicio sólo en su domicilio
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Reparaciones /Sin servicio sólo en su domicilio
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
Sin servicio en el sector	
BREVE DETALLE:	Usted puede solicitar la reparación del servicio eléctrico en un sector de la ciudad.
Sin servicio en el sector	Reparaciones sin servicio en sector en línea:
SE ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Comunicarse por cualquier medio con la EEQ
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para ingresar su solicitud a través de la página WEB: Sin servicio en el sector
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página WEB / Atención virtual / Reparaciones /Sin servicio en el sector
TIEMPO ESTIMADO:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
BENEFICIO DE LA LEY DEL ANCIANO	
BREVE DETALLE:	Permite a los usuarios mayores de 65 años acogerse al beneficio por la ley reformatoria a la ley del anciano
Beneficio de la ley del anciano	Las solicitudes se receptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS:	1. Copia de cédula de beneficiario y cónyuge en caso de tenerlo 2. Servicio con tarifa residencial registrado a nombre del beneficiario
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Link para descargar su solicitud a través de la página WEB: Formulario para aplicación de los beneficios de la ley del anciano
PROCEDIMIENTO:	Llenar el formulario para aplicación de los beneficios de la ley del anciano, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	El registro de la solicitud es inmediata
BENEFICIO DE LA LEY ORGÁNICA DE LA DISCAPACIDAD	
BREVE DETALLE:	Permite a los usuarios del servicio con discapacidad, que se encuentren registrados en el CONADIS, acceder al beneficio de la tarifa preferencial por discapacidad
Beneficio de la Ley Orgánica de la Discapacidad SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se receptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestra Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copia a color de cédula de beneficiario, en caso de ser menor de edad adjuntar copia de cédula del representante legal 2. Copia a color del carnet del CONADIS 3. Tener suscrito con la EEQ un contrato de suministro con consumo residencial
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio (personas naturales) Formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio (personas jurídicas)
PROCEDIMIENTO:	Llenar el formulario Ley Orgánica de Discapacidad y control del beneficio, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	El registro de la solicitud es inmediata
PAGO DE LOS CONSUMOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA A TRAVÉS DE DÉBITO BANCARIO	
BREVE DETALLE:	Los usuarios pueden solicitar el pago del servicio eléctrico a través de débito de su cuenta bancaria
Pago de los consumos de energía eléctrica a través de débito bancario SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se receptan a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS	<p>Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero</p> <p>Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)</p> <p>Factura de consumo de energía cancelada</p> <p>Copia de un estado de cuenta o documento en el que se evidencie la titularidad y el número de cuenta bancaria del solicitante</p>
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Autorización para debito bancario
PROCEDIMIENTO:	Llenar el formulario de Autorización de débito bancario, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	El Registro de la solicitud es inmediata
TRANSFERENCIA DE VALORES	
BREVE DETALLE:	Corresponde a las solicitudes que realizan los clientes, relacionadas con la transferencia de valores pendientes de pago o a favor, de un suministro a otro.
Transferencia de Valores SE ACCEDE POR:	Las solicitudes se reciben a través del formulario destinado para este requerimiento y debe ser entregado en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente
REQUISITOS	Para el titular del servicio del suministro donde se va a transferir la deuda: Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)
	Para el titular del servicio del suministro donde se registran los valores a favor: Copias de cédula de ciudadanía; cédula de identidad y/o pasaporte en caso de ser extranjero Copia del certificado de votación actualizado (en los casos que aplica)
COSTO:	Ninguno
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	En cualquier agencia de Atención al Cliente
RESPONSABLE:	Lic. José Rodríguez - Departamento Control Clientes
FORMULARIOS:	Autorización para transferencia de deuda Autorización para transferencia de valores a favor del cliente
PROCEDIMIENTO:	Dependiendo el caso, llenar uno de los formularios antes señalados, adjuntar los requisitos y entregar en cualquiera de nuestras Agencias de Atención al Cliente.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro de la solicitud inmediato
REPARACIÓN DEL ALUMBRADO PÚBLICO VIAL	
BREVE DETALLE:	Las reparaciones son solicitadas por los clientes cuando existen los siguientes casos: Luminarias encendidas en el día o Luminarias apagadas en la noche
Reparación del Alumbrado Público Vial SE ACCEDE POR:	El Cliente al detectar que existen luminarias encendidas en el día o apagadas en la noche puede acceder a los servicios de reparación a través de: Reparación Alumbrado Público 4. De manera personal acercándose a las oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares tercer piso
REQUISITOS:	En el caso de que el cliente se acerque de manera personal a solicitar los servicios de Alumbrado Público 1. Fotocopia de la cédula de ciudadanía 2. Fotocopia de la papeleta de votación 3. Teléfonos de contacto del cliente o persona que solicita el servicio, croquis
COSTO:	Para el caso de Alumbrado Público ornamental e intervenido y de ser solicitado por los Municipios Seccionales, para realizar actividades de mantenimiento será necesario la suscripción de un convenio o el pedido procedente en el que se determinarán los costos por esta actividad y el compromiso a cancelar. Trámites administrativos son gratuitos
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Oficinas del Departamento de Alumbrado Público ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares tercer piso
RESPONSABLE:	Ing. Edwin Recalde, Jefe de Departamento de Alumbrado Público, Ing. Augusto Currillo, Director de Distribución Zona Sur
FORMULARIOS:	No aplica, el Cliente accede directamente a través de la página WEB

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente llama a la línea exclusiva 136 y presenta su requerimiento y/o queja sobre las luminarias tanto apagadas en la noche como encendidas en el día. 2. Si su requerimiento lo realiza de manera personal en las oficinas del Departamento de Alumbrado Público o cualquier Centro de Atención al Cliente deberá presentar los requisitos antes mencionados. 3. El Oficinista de Alumbrado Público le entregará el número de reclamo para que el cliente y/o usuario realice el seguimiento a su pedido.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Área Urbana 24 horas
REPARACIÓN DE REDES DE MEDIO Y BAJO VOLTAJE	
BREVE DETALLE:	Ante la presencia de una desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando ciertos parámetros que permitirán tener una información certera de la clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución
Reparación de Redes de Medio y Bajo Voltaje SE ACCEDE POR:	<p>El Cliente puede acceder a los servicios de reparación de redes de medio y bajo voltaje a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Línea telefónica exclusiva 136 , marcando la opción 1 o 0, en el cual un supervisor o agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las áreas Operativas para su atención. Las posibilidades de reparación son: (Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de voltaje; voltaje alto; voltaje bajo; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada; Poste Chocado) 2. Página web de la Empresa Eléctrica Quito <p>Reparaciones</p>
REQUISITOS:	<p>El cliente al momento de comunicarse con el Agente de Call Center solicita los principales datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de Suministro, 2. Nombres Completos, 3. Número de Cédula y 4. Número de medidor, <p>El Agente a través de estas preguntas y otras de tipo informativo, define el motivo del reclamo y lo traslada al Área Operativa correspondiente para su atención.</p>
COSTO:	<p>SERVICIOS SIN COSTO: Caída de árbol o ramas; Cortocircuito en red; Alumbrado Público, Falta una fase; Falta de energía; Fluctuaciones de tensión; Tensión alta; Tensión baja; Poste desplomado; Líneas rotas; Cámara de transformación inundada</p> <p>SERVICIO CON COSTO ASUMIDO POR CLIENTE: Poste Chocado (Procedimiento de valoración a Cargo del Área de Comercialización)</p> <p>(Fuente: Instructivo para atención de reparaciones, código DI-OS-P003-I006 Rev01)</p>
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Rural ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso
RESPONSABLE:	Ing. Miguel Zea, Ing. Victor Delgado
FORMULARIOS:	No aplica, el Cliente accede directamente a través de la página WEB

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

PROCEDIMIENTO:	<p>1. Ante la presencia de desconexión del servicio de energía eléctrica en el domicilio o en el sector, el cliente procede a comunicarse a través de la línea directa 136, en la cual un Agente del Call Center de la EEQ, le atenderá solicitando los requisitos mencionados en esta plantilla, mismos que permitirán tener una información certera de la ubicación y clase de reparación a realizar por parte de los grupos Operativos de Distribución.</p> <p>2. El Agente de Call Center una vez que se haya restablecido el servicio de energía eléctrica, realizara la confirmación por muestreo a los clientes en el área de incidencia de la desconexión.</p>
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Tiempos no definidos y determinados de acuerdo a la magnitud de las reparaciones y causas de las desconexiones del servicio.
REUBICACIÓN DE REDES	
BREVE DETALLE:	El cliente puede solicitar la reubicación y o retiro de redes, postes y tensores que se encuentran instalados en terrenos particulares o en vías públicas en el área de servicio de la Empresa Eléctrica Quito, observando previamente si cumplen con las normas establecidas en los permisos municipal de construcción y certificado de la línea de fábrica, para lo cual debe acercarse a la EEQ a realizar el pedido a fin de que luego de una inspección previa por parte de los técnicos se defina si son obras cuyos costos correrán a cargo de la Empresa o del cliente dependiendo del caso
Reubicación de Redes SE ACCEDE POR:	<p>El Cliente puede acceder a los servicios de reubicación y o retiro de redes, postes y tensores a través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Línea telefónica exclusiva 136 , marcando la opción 1 o 0, en el cual un agente de Call Center atenderá los pedidos y los tramitará a las áreas Operativas para su atención. 2. De manera personal acercándose a las oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano o Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso
REQUISITOS:	<p>El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Número de Suministro que se encuentra en el extremo superior derecho de la Cartilla de Pago, 2. Nombres Completos, 3. Número de Cédula, 4. El cliente debe proporcionar el PERMISO MUNICIPAL DE CONSTRUCCIÓN y CERTIFICADO DE LA LÍNEA DE FÁBRICA
COSTO:	<p>SERVICIO SIN COSTO PARA EL CLIENTE: Redes de la EEQ que cruzan propiedad particular sin derechos de paso.</p> <p>SERVICIO CON COSTO PARA EL CLIENTE: Cuando las redes de media y baja tensión, se encuentran instaladas en vías públicas de acuerdo a las Normas de la Empresa Eléctrica Quito S.A., o se adquirió, por parte de esta Empresa, los derechos de paso y se encuentran instalados de acuerdo a los Normas vigentes, se valora y se notifica al Cliente para el pago del PRESUPUESTO POR REUBICACIÓN DE REDES, POSTES, TENSORES</p>
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Oficinas del Departamento de Operación y Mantenimiento Urbano y Operación y Mantenimiento Rural ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso
RESPONSABLE:	Ing. Miguel Zea, Ing. Victor Delgado

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

FORMULARIOS:	No Aplica, el cliente debe acercarse de manera personal a las oficinas de los Departamentos de Operación y Mantenimiento Urbano o Rural, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares cuarto piso
PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Cliente presenta su requerimiento de reubicación de redes, postes, tensores llamando a la línea directa 136, para lo cual un Agente del Call Center recibe su pedido y le direcciona al cliente hacia las oficinas de Operación y Mantenimiento ya sea urbano y/o rural dependiendo del sector, para que entregue los requisitos necesarios. 2. Un Oficinista y/o Secretaria, recepta los requisitos, ingresa en el sistema la solicitud y entrega el número de trámite al cliente para el seguimiento de la ejecución de los trabajos.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	El tiempo depende de las características técnicas del trabajo y de su magnitud por que no es posible cuantificarlo
PROYECTOS ELÉCTRICOS	
BREVE DETALLE:	Los clientes que requieran el servicio eléctrico pueden presentar la solicitud de proyecto, para que sea ejecutado por personal de la empresa y se busque a nivel interno, la forma de financiamiento estatal o pueden iniciar el proceso con un ingeniero particular que desarrolle el proyecto financiado por el cliente. Previo iniciar con el proceso de diseño el cliente o el Ingeniero particular ha de cumplir con todos lo requisitos establecidos por la EEQ
Proyectos Eléctricos SE ACCEDE POR:	El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de: <ol style="list-style-type: none"> 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primero, segundo, tercer y quinto piso; acorde a la ubicación del Proyecto
REQUISITOS:	<p>Los proyectos elaborados por técnicos que laboran en la Empresa Eléctrica Quito o por ingenieros particulares contratados por el cliente, deben cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>PROYECTOS EEQ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Copia a color de la cédula y papeleta de votación del propietario y solicitante - Formulario "Solicitud de Elaboración de Proyecto de Redes de Distribución" - Formulario "Listado de Usuarios", con nombres completos y cédulas de identidad. - Base Geográfica o plano digitalizado en AutoCAD - Para cargas mayores a 10 kW, Estudio de Carga. - Formulario "Croquis de Ubicación" legible y con referencias claras. - Planos Aprobados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito o Carta de Aprobación de la autoridad local, sea Consejo Provincial, Teniente Político o Junta Parroquial <p>PROYECTOS PARTICULARES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud "Factibilidad de servicio", para cargas mayores a 125 kVA, para un requerimiento puntual, conjunto habitacional, industrias o conjunto de industrias. - Autorización Cliente - Comprobante de Pago uno mil - Plano Eléctrico - Plano Civil - Memoria Técnica - Lista de Materiales - Permiso de paso - Hoja Datos Técnicos - Estudios Carga y Demanda - Documentos municipales: ICUS, IRM, LICENCIA DE CONSTRUCCION. <p>NOTA: Para estos trámites, el Ing. Eléctrico debe estar registrado en la EEQ</p>

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

COSTO:	Proyectos de Obras Empresa: Son financiadas por el Presupuesto General del Estado previa aprobación del Concejo Nacional de Electricidad CONELEC y del Ministerio de Electricidad y Energías Renovables MEER. Proyectos de Obras Particulares: Son financiadas por los clientes. Todo el trámite administrativo es gratuito
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Dirección Zona Centro, Departamentos de Administración de Proyectos, Estudios de Distribución, Proyectos, Construcción de Redes para Microproyectos, y Proyecto Centro Histórico, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, segundo, tercer y quinto piso
RESPONSABLE:	Ing. Merci Jácome, Ing. Marco Sosa, Ing. Juan Pazmiño, Ing. Edmundo Ramos, Ing. Ricardo Padilla, Ing. Merci Jácome
FORMULARIOS:	Solicitud de Elaboración de Proyecto de Redes de Distribución Listado de Usuarios Croquis de Ubicación Factibilidad de Servicio
PROCEDIMIENTO:	1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección zona centro, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de secretarías de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del proyecto.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	No se tienen tiempos estimados debido a que el tiempo de financiamiento depende de la disponibilidad de los recursos y aprobación es ejecutada por parte de los entes Gubernamentales de Control como el CONELEC, MEER y SENPLADES.

REGISTRO DE INGENIEROS

BREVE DETALLE:	Todo aquel ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución que trabajen en el área de concesión de la Empresa Eléctrica Quito, deben estar registrados en la misma para acceder a la aprobación de los diseños y fiscalización de la construcción de los proyectos aprobados
Registro de Ingenieros SE ACCEDE POR:	El Usuario puede acceder al servicio de Registro de Ingenieros de la siguiente manera: 1. Personalmente debe acercarse a las oficinas de la Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, quinto piso of. 505 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 2. Telefónicamente llamado al 2503-954 ext. 4508 y solicitar se le envíe a su buzón electrónico el formulario digital que necesite. 3. Puede solicitar también a través del internet a: msalazar@eeq.com.ec
REQUISITOS:	Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen: Si el Usuario está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos al Departamento Estudios de Distribución, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo Sto. piso of. 505 En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarla por correo electrónico a msalazar@eeq.com.ec
COSTO:	Todo el trámite es gratuito
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Dirección Zona Centro, Departamento Estudios de Distribución ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, quinto piso. dirección electrónica: msalazar@eeq.com.ec
RESPONSABLE:	Lcda. Mónica Salazar

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

FORMULARIOS:	Formulario de Registro de Ingeniero Particular Formulario de Registro de Empresa Particular Formulario de Renovación de Registro de Ingeniero Particular Formulario de Renovación de Empresa Particular
PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llenar e imprimir el formulario que se solicitó a la EEQ, adjuntar los anexos que en la parte inferior de cada formulario se describen. 2. Si el ingeniero eléctrico, electrónico o empresa privada especializada en diseño y construcción de proyectos eléctricos de distribución, está tramitando su registro, personalmente debe llevar los documentos a la Dirección de Distribución Zona Centro, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo 5do. piso of. 505 3. En el caso de estar tramitando la renovación, la documentación puede enviarla por correo electrónico a msalazar@eeq.com.ec
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Registro inmediato
MICRO PROYECTOS ELÉCTRICOS	
BREVE DETALLE:	<p>Se aceptan solicitudes de clientes puntuales (desde un usuario, clientes gubernamentales y entidades oficiales y requerimientos operativos de áreas internas de la EEQ).</p> <p>Se realizan inspecciones, diseños y presupuestos en base a normas y procedimientos establecidos.</p> <p>Creación y registro de nuevos suministros para las solicitudes de microproyectos atendidos en esta área.</p> <p>Una vez que los proyectos se han financiado se despachan para su ejecución.</p> <p>Recepción de solicitudes y ejecución de pruebas y mantenimiento de transformadores</p>
Micro Proyecto Eléctricos SE ACCEDE POR:	<p>El Cliente puede acceder a los servicios proyectos través de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Microproyectos. <p>Dirección: Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, tercero y quinto piso</p>
REQUISITOS:	<p>El cliente al momento de acercarse a las oficinas, debe proporcionar los siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia a color de la cédula y papeleta de votación 2. ICUS (Coeficiente de uso de suelo) o permiso de construcción otorgado por el MDMQ 3. Pago del impuesto predial o registrador de la propiedad 4. Llenar hoja de solicitud No. DD.DID.722.FRO.03 5. Croquis de ubicación 6. Para servicios trifásicos, adjuntar estudio de carga y demanda elaborado por un ingeniero eléctrico calificado en la EEQ
COSTO:	<p>Trámites y diseños gratuitos</p> <p>Solicitudes de construcción de redes, mantenimiento y pruebas de transformadores y equipos según su análisis</p>
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Dirección Zona Sur, Departamentos de Construcción de Redes, Microproyectos, ubicado en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, tercero y quinto piso
RESPONSABLE:	Ing. Augusto Currillo, Ing. Ricardo Padilla, Ing. Christian Alomoto
FORMULARIOS:	Solicitud de Microproyectos

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente y/o usuario se acerca a las oficinas de la Dirección de Distribución Zona Sur, Departamento de Construcción de Redes, Micro Proyectos, llevando consigo los requisitos necesarios para la obtención del servicio. 2. Con la asistencia del personal de la zona designada, llena el formulario de solicitud de elaboración de Micro Proyecto de Redes de Distribución. 3. El personal de oficinistas y/o secretarías de la zona designada entrega el número de trámite para seguimiento del cliente de la ejecución del Micro Proyecto.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	60 días en promedio, tiempos sujetos a la disponibilidad de los recursos.

FISCALIZACIÓN DE OBRAS

BREVE DETALLE:	<p>Fiscalización de Obras construidas por Contratistas y Financiadas por el Estado. Mediante procesos de Contratación Pública, la EEQ adjudica la Construcción de Proyectos contemplados en los diferentes Programas de Obras del año en curso, y financiados por el gobierno o recursos propios, los mismos que deben ser revisados y liquidados en los aspectos técnicos y económicos.</p> <p>Fiscalización de Obras construidas con Compañías ó Ingenieros Constructores y Financiadas por Clientes. La Empresa Eléctrica a través del Departamento de Fiscalización realiza la supervisión y control de la ejecución de proyectos eléctricos, para servicio de clientes puntuales, Lotizaciones, Urbanizaciones o Cooperativas que se financian con recursos propios, en los cuales los lineamientos de la Fiscalización son importantes para la culminación de dichos proyectos.</p> <p>Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estancamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos. Para casos de clientes puntuales y con requerimientos de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico, se recibe directamente en este Departamento la propuesta del Constructor, no se necesita de aprobación, y con la primera visita al sitio se define los lineamientos definitivos que se llevaran a cabo para esta construcción</p>
Fiscalización de obras ACCEDE POR:	<p>El Contratista y/o Constructor, podrá acceder a los servicios de Fiscalización de Redes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Página web de la Empresa Eléctrica Quito (www.eeq.com.ec), ó, 2. De manera personal acercándose a las oficinas de la Dirección Zona Sur y Departamento de Fiscalización de Redes, que se encuentran ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primero y quinto piso; acorde a la ubicación del Proyecto (Zona Norte, Centro y Sur).

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

REQUISITOS:	<p><u>Fiscalización de Obras construidas con Contratistas y Financiadas por el Estado.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso Incop adjudicado y contrato respectivo debidamente suscrito, para la construcción de proyectos contempladas en un Plan de Obras anual. - El Ingeniero Contratista debe cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras Empresa. <p><u>Fiscalización de Obras construidas con Compañías ó Ingenieros Constructores y Financiadas por Clientes.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer aprobar proyecto en el Departamento de Diseño. - Con el auspicio de un Ingeniero Eléctrico, solicitar la Fiscalización del proyecto particular. - El Ingeniero Constructor debe cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras Particulares. <p><u>Fiscalización de la Construcción de Proyectos por estancamiento directo con instalación de transformadores de 75 kVA monofásicos y 125 kVA trifásicos.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Con el auspicio de un Ingeniero Eléctrico, presentar carpeta del proyecto, en Fiscalización de Redes para la revisión y construcción del mismo, que estén dentro de las condiciones de 75 kVA en monofásico y 125 kVA en trifásico. - Cumplir con los requisitos estipulados en el proceso de ejecución de proyectos, instructivo de Fiscalización de Obras por Estancamiento Directo
COSTO:	Todos los trámites son gratuitos
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Dirección Zona Sur, Departamento de Fiscalización de Redes, ubicados en la Av. 10 de Agosto N30-145 y Cuero Caicedo, edificio Álvarez Cañizares, primero y quinto piso.
RESPONSABLE:	Ing. Augusto Currillo, Ing. Víctor Rosero
FORMULARIOS:	NO APLICA
PROCEDIMIENTO:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente, contratista y/o constructor al acercarse a la EEQ, deberá presentar los requisitos, en las zonas correspondientes según la ubicación del proyecto. 2. El Fiscalizador de la zona revisará los requisitos y coordinará directamente con el cliente, contratista y/o constructor durante todo el proceso de la fiscalización de obras.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	<p>Proyectos puntuales: 21 días hasta la energización.</p> <p>Proyectos de redes de Distribución con intervención mayor a 150 metros ó 150 kVA: 45 días hasta la energización.</p>
CHAT SERVICIO EN LÍNEA	
BREVE DETALLE:	El Chat en línea es un medio de contacto que dispone el cliente y es una comunicación escrita realizada de manera instantánea mediante el uso de un software y a través del Portal Web, entre dos o más personas, que en caso de la Empresa Eléctrica Quito, sirve para realizar consultas, reclamos y solicitar información.
Chat servicio en línea	SE
ACCEDE POR:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
REQUISITOS:	Ninguno
COSTO:	Sin costo
LUGAR DE PRESENTACIÓN:	Página WEB: www.eeq.com.ec:8080
RESPONSABLE:	Ing. Diego Abad



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

FORMATO LITERAL d) ART. 7 LOTAIP

Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones

FORMULARIOS:	Chat en línea
PROCEDIMIENTO:	Ingresar a nuestra página Web/ Chat de servicio en línea/ Ingresa nombres, apellidos,dirección de correo electrónico, asunto de la comunicación.
TIEMPO ESTIMADO DE ENTREGA:	Según su velocidad de conexión a internet puede demorar de 5 seg. A 3 minutos.
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31 DE DICIEMBRE DE 2014
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	GERENCIAS DE COMERCIALIZACIÓN - DISTRIBUCIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA	ING. GUSTAVO CARRERA - ING. EDWIN RECALDE
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD	gcarrera@eeq.com.ec , erecalde@eeq.com.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD	2553010 ext. 3902, 4501