

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE TARIFA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	Este trámite está dirigido para los habitantes de la Provincia de Chimborazo, que deseen cambiar la tarifa de su medidor ya sean personas jurídicas privadas o públicas; al igual que para personas naturales nacionales o extranjeras.
¿A quién está dirigido?	Este trámite podrá ser solicitado cuando un cliente considere la aplicación de una tarifa distinta a la que recibe porque cambió de actividad o tiene un uso de energía eléctrica diferente al contratado. 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: Al completar satisfactoriamente el trámite, obtendrá el cambio de tarifa solicitado
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: - Original de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación - Número de medidor o número de suministro eléctrico. - Foto actual fachada principal. - Estar al día en el pago del servicio de energía eléctrica. - Número de teléfono celular y convencional. - Correo electrónico. - Llenar formulario: "Reubicación, Cambio de Tarifa o Cambio de Medidor"(CLI.822.FO.04).
¿Cómo hago el trámite?	- El cliente entrega la documentación en las ventanillas de Atención al Cliente o a través de los canales de atención. - En caso de que el usuario desee realizar el trámite de forma digital, lo puede hacer por medio de correo electrónico: tramites@eersa.com.ec, adjuntando los requisitos ya descritos, junto con el formulario que puede descargarse de la página web institucional www.eersa.com.ec. - El auxiliar de clientes o el administrador de agencia, verifica la documentación y la información en los sistemas informáticos pertinentes, e ingresa la solicitud en el CIS/CRM de SAP. - Se realiza la verificación del uso de energía mediante una inspección en el sitio, por parte del personal de la EERSA. - Si el cambio de tarifa es aprobado, se procede a actualizar la tarifa a partir de la siguiente emisión de facturas, caso contrario se comunica al cliente la imposibilidad de ejecución de su solicitud. - Si el trámite se ingresa por canal digital de acuerdo a lo detallado en el previo numeral se envía la respuesta vía correo electrónico en el caso de faltar requisitos, o se envía el número de orden de trabajo de la inspección respectiva, informando también por este mecanismo el resultado de la inspección, ya sea que se aprobó o se negó el pedido del usuario. - Si la solicitud de cambio de tarifa se aprueba, el usuario puede continuar con el trámite por canal digital, si cuenta con firma electrónica, para la suscripción del nuevo contrato de suministro; caso contrario, debe imperiosamente acercarse a las ventanillas de atención al cliente o agencias rurales para la firma física del nuevo contrato de suministro. - La fecha de inicio de contrato con la nueva tarifa (en caso de aprobación del pedido de cambio) inicia a partir del siguiente día de la última fecha de facturación, esto con el fin de que el nuevo periodo de lectura conserve una sola tarifa y no exista días con la tarifa original y días con la nueva tarifa dentro de

un mismo periodo de lectura[1]facturación.

- Al generar un cambio de tarifa, se presenta un ajuste del depósito de garantía de acuerdo a la tarifa asigna por el Departamento de Acometidas y Medidores, o por la Agencia Cantonal que atiende el pedido, dependiendo de la nueva tarifa asignada y la carga declarada, dando como resultado un valor monetario a favor o a pagar por el usuario, valor que será facturado en el siguiente periodo de facturación y emitido en la respectiva planilla.

Canales de atención:

Correo electrónico, 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?

El horario de atención de clientes es de lunes a viernes de 07:30 a 16:30 Trabajamos Ininterrumpidamente.

Dirección Matriz Riobamba: Juan Larrea 22-60 y Primera Constituyente

Las agencias en las que se puede realizar este trámite son:

AGENCIA CUMANDA: Salida Suncamal Av. de los Puentes y Jaime Cabrera

AGENCIA PALLATANGA: Av. José Velasco Ibarra e Irvin Aiken

AGENCIA ALAUSI: 9 de Octubre entre García Moreno y Villalva

AGENCIA CHUNCHI: Quito y Capitán Ricaurte

Base Legal

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/20 "Distribución y comercialización de energía eléctrica"](#). Art. Artículo 24.4 cambio de tarifa.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al cliente

Correo Electrónico: tramites@eersa.com.ec

Teléfono: Línea directa 136, (03) 2994890 y WhatsApp 0996199999

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	05	0	24
2025	04	0	47
2025	03	0	47
2025	02	0	42
2025	01	0	43
2024	12	0	31
2024	11	0	30
2024	10	0	42
2024	09	0	50
2024	08	0	111
2024	07	0	55
2024	06	0	36
2024	05	0	22

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	04	0	37
2024	03	0	43
2024	02	0	23
2024	01	0	32
2023	12	0	43
2023	11	0	42
2023	10	0	42
2023	09	0	36
2023	08	0	46
2023	07	0	40
2023	06	0	35
2023	05	0	20
2023	04	0	61
2023	03	0	40
2023	02	0	19
2023	01	0	25
2020	10	0	57
2020	09	0	43
2020	08	0	27