

# Información de Trámite

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Nombre Trámite</b> | ATENCIÓN DE SOLICITUD DE FALLAS EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA   |
| <b>Institución</b>    | EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.   |
| <b>Descripción</b>    | Este trámite está dirigido para los habitantes de la Provincia de Chimborazo, que tuvieren problemas con el servicio de energía eléctrica, como son: falta de servicio, falta de fase, fluctuaciones de voltaje, cortocircuitos en la red, líneas rotas, etc, que afecten el suministro en sus viviendas. |

## ¿A quién está dirigido?

El solicitante, debe verificar:

- ¿Está el día en sus pagos?
- ¿Su servicio fue cortado por falta de pago?
- ¿Existe algún daño al interior de su domicilio, es decir en las instalaciones eléctricas posteriores al medidor?, tenga presente que la EERSA procederá a la reparación únicamente si los daños se presentan hasta el medidor.
- ¿Existen trabajos programados en su sector, hay publicaciones de las zonas de suspensión del servicio de energía eléctrica?

### 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, se ejecutará el trabajo necesario para arreglar la falla existente

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Número de Cuenta del Cliente, registrado en su Factura de Consumo
- Nombres y apellidos de la persona que atenderá al personal de la EERSA
- Dirección completa: barrio o sector, calle, intersección, número de casa o lote; alguna referencia adicional de ubicación
- Número de teléfono
- El motivo de su reclamo

## ¿Cómo hago el trámite?

### 1.- TRAMITE PRESENCIAL

- En la oficina de atención de reclamos en las calles García Moreno entre 10 de agosto y Primera Constituyente
- En las Agencias de los cantones: Alausí, Chunchi, Pallatanga, Cumandá, Cajabamba, Guano, Chambo, Guamote, Penipe

### 2.- TRAMITE WEB

1. Ingresa a la página web de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.: [www.eersa.com.ec](http://www.eersa.com.ec), y se identifica el ícono del Sistema de Atención de Reclamos
2. Escoge del menú, la acción que desea realizar:
  - Registrar Reclamo en línea
  - Consultar Reclamo
3. Al hacer clic en la opción "Registrar Reclamo en línea", la página cambia a un esquema en el que se debe ingresar la cuenta de cliente, que no es otra cosa que el número de suministro que aparece en la planilla como: Número de Suministro.
4. Deberá registrar en el Formulario de Registro de Reclamo los siguientes datos informativos:

- Nombre del denunciante con su cédula.
- Teléfono y número de celular.
- E-mail.
- Tipo de reclamo a realizar.
- Dirección del predio objeto del reclamo, con detalle del cantón, parroquia, barrio y datos adicionales de ubicación o referencia, número de poste

5. Al desplazar la página se visualiza el botón "Registrar Reclamo", con lo que se genera un número de reclamo con el que el cliente podrá consultar el estado de su trámite.

**3.- TRAMITE VIA TELEFONICA**

- A través de los siguientes teléfonos: 032994000 ext 601, 032960045, 032961563

**Canales de atención:**

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

El trámite no tiene costo

¿Cuál es el costo del trámite?

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

El horario de atención de clientes es de lunes a domingo ininterrumpidamente.

Dirección Riobamba: García Moreno entre 10 de Agosto y Primera Constituyente.

En las Agencias de los cantones: Alausí, Chunchi, Pallatanga, Cumandá, Cajabamba, Guano, Chambo, Guamote, Penipe

Base Legal

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/17. Art. ---.](#)

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención de reclamos

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

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 04  | 0                 | 1094                  |
| 2024 | 03  | 0                 | 1071                  |
| 2024 | 02  | 0                 | 1027                  |
| 2024 | 01  | 0                 | 969                   |
| 2023 | 12  | 0                 | 1482                  |
| 2023 | 11  | 0                 | 1518                  |
| 2023 | 10  | 0                 | 927                   |
| 2023 | 09  | 0                 | 1017                  |
| 2023 | 08  | 0                 | 611                   |
| 2023 | 07  | 0                 | 726                   |
| 2023 | 06  | 0                 | 649                   |
| 2023 | 05  | 0                 | 635                   |
| 2023 | 04  | 0                 | 776                   |

| 2023<br>Año | 03<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 683<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|------------------------------|
| 2023        | 02        | 0                      | 594                          |
| 2023        | 01        | 0                      | 757                          |