

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS POR DAÑOS A EQUIPOS O ARTEFACTOS
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR CA.
Descripción	Trámite que tiene como objetivo atender los reclamos presentados por los usuarios, relacionados con daños de equipos o artefactos eléctricos o electrónicos, por causas imputables a la empresa eléctrica distribuidora. CENTROSUR: Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. que realiza las actividades de distribución y comercialización del servicio de energía eléctrica en su área de servicio.
¿A quién está dirigido?	A todos los clientes o consumidores de CENTROSUR que se encuentren ubicados en el área de servicio, que comprende las provincias de Azuay, Cañar (excepto los cantones Azogues y Déleg); y, Morona Santiago (excepto los cantones Huamboya, Pablo Sexto, Palora y parcialmente Gualaquiza). El trámite lo puede realizar el afectado directo, o un delegado. 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: <ul style="list-style-type: none"> • Reparación de equipos eléctricos o electrónicos averiados • Pago que cubra la compra de un artefacto o equipo nuevo de similares características
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el reclamo dentro de 30 días de ocurrido el daño para clientes en bajo voltaje y 60 días de ocurrido el daño para clientes en medio voltaje. 2. Conocer el número de "Cuenta Contrato", disponible en la planilla de pago o puede consultar en el siguiente link: https://www.centrosur.gob.ec/consulta-tu-cuenta-contrato/ 3. Disponer de la información referente a: lugar, fecha y hora, así como los equipos dañados, producto del evento. 4. Información de contacto (números de teléfonos celular y convencional y correo electrónico) 5. Para la atención de este tipo de reclamos el consumidor debe estar al día en los pagos. 6. Presentar el reclamo por alguno de los canales de atención disponibles (Presencial, telefónico, whatsapp, correo electrónico). <p>Si el trámite es presentado por terceras personas, los requisitos son los mismos, al igual que para personas Ecuatorianas o extranjeras, naturales o jurídicas.</p> Requisitos Específicos: No incurrir en las condiciones para la no atención, contempladas en los literales a y b del numeral 12.3 de la Regulación Nro ARCERNR 004/23 Procedimiento para la atención de Reclamos.
¿Cómo hago el trámite?	Presencial: De acuerdo a su ubicación, el interesado deberá acercarse a la agencia más cercana de CENTROSUR: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tomará un turno para "servicios al cliente". 2. Presentará los documentos indicados en los requisitos obligatorios. 3. Luego de cumplir los requisitos, recibirá personalmente el número de reclamo y adicional le llegará al correo electrónico el formulario de apertura de reclamo con los datos entregados. 4. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de reclamo, a través del contacto telefónico

- 136.
5. Recibirá la llamada telefónica de parte de un funcionario de CENTROSUR, para acordar el día y hora de la inspección en sitio, para la verificación de los equipos averiados en el domicilio. El Inspector en sitio:
 - o Verificará el funcionamiento de los equipos reportados como dañados.
 - o Registrará la información (descripción, serie, modelo, marca) y genera adicionalmente un archivo fotográfico de los equipos inspeccionados.
 - o Verificará la existencia y conexión de la puesta a tierra en el medidor del inmueble (para los clientes con medidor instalado a partir de noviembre de 2018 este requisito no es obligatorio; debido a la promulgación de la regulación ARCONEL 004/18, reemplazada por la regulación ARCONEL 001/20 codificada)
 - o Se resalta que el usuario no debe incurrir dentro de los aspectos contemplados en el numeral 12.3 de la Regulación ARCERNNR 004/23, particularmente en lo referente a: "a.7) Si el consumidor no tiene instalados elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra conforme los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones de los equipos y/o las instalaciones requeridas para su conexión".
 6. Recibirá mediante correo electrónico o llamada telefónica la resolución del reclamo, si es procedente deberá llevar los artefactos averiados a un taller calificado; en el correo se adjunta el detalle de los talleres calificados o se le indicará telefónicamente.
 7. El cliente deberá entregar las facturas originales del arreglo de los artefactos reportados como averiados y llenar un formulario indicando los datos de la cuenta bancaria donde requiere se le depositen los valores en los que incurrió.
 8. Los valores serán transferidos a la cuenta indicada en un plazo no mayor a 15 días.
 9. En el caso que no sea procedente recibirá en primera instancia un correo electrónico con la causa de la negación. Adicionalmente, recibirá un comunicado oficial por el sistema Quipux.

Telefónico:

1. Llamará telefónicamente a la CENTROSUR al número 136
2. Indicará la cuenta contrato para registro del reclamo y recepción de la información requerida.
3. Luego de cumplir los requisitos, recibirá el número de reclamo telefónicamente y adicional le llegará al correo electrónico el formulario de apertura de reclamo con los datos entregados
4. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de reclamo, a través del contacto telefónico 136.
5. Recibirá la llamada telefónica de parte de un funcionario de CENTROSUR, para acordar el día y hora de la inspección en sitio, para la verificación de los equipos averiados en el domicilio. El Inspector en sitio:
 - o Verificará el funcionamiento de los equipos reportados como dañados.
 - o Registrará la información (descripción, serie, modelo, marca) y genera adicionalmente un archivo fotográfico de los equipos inspeccionados.
 - o Verificará la existencia y conexión de la puesta a tierra en el medidor del inmueble (para los clientes con medidor instalado a partir de noviembre de 2018 este requisito no es obligatorio; debido a la promulgación de la regulación ARCONEL 004/18, reemplazada por la regulación ARCONEL 001/20 codificada).
 - o Se resalta que el usuario no debe incurrir dentro de los aspectos contemplados en el numeral 12.3 de la Regulación ARCERNNR 004/23, particularmente en lo referente a: "a.7) Si el consumidor no tiene instalados elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra conforme los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones de los equipos y/o las instalaciones requeridas para su conexión".
6. Recibirá mediante correo electrónico o llamada telefónica la resolución del reclamo, si es procedente deberá llevar los artefactos averiados a un taller calificado; en el correo se adjunta el detalle de los talleres calificados o se le indicará telefónicamente.
7. El cliente deberá entregar las facturas originales del arreglo de los artefactos reportados como averiados y llenar un formulario indicando los datos de la cuenta bancaria donde requiere se le depositen los valores en los que incurrió.
8. Los valores serán transferidos a la cuenta indicada en un plazo no mayor a 15 días.
9. En el caso que no sea procedente recibirá en primera instancia un correo electrónico con la causa de la negación. Adicionalmente, recibirá un comunicado oficial por el sistema Quipux.

Correo Electrónico: servicios.info@centrosur.gob.ec

1. El interesado enviará un correo electrónico con los siguientes datos:
 - o Asunto: "reclamos por daño en artefactos eléctricos"
 - o Texto de correo: "Número de cuenta contrato"
 - o Contacto: "Número de teléfono convencional, celular y correo electrónico"
 - o Persona de contacto: "Nombres y Apellidos".
2. Luego de cumplir los requisitos, recibirá al correo electrónico el formulario con el número de reclamo y datos del cliente.
3. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de reclamo a través de: contacto telefónico 136, mensaje de texto (WhatsApp: 0961203354) o correo electrónico.
4. Recibirá la llamada telefónica de parte de un funcionario de CENTROSUR, para acordar el día y hora de la inspección en sitio, para la verificación de los equipos averiados en el domicilio. El Inspector en sitio:
 - o Verificará el funcionamiento de los equipos reportados como dañados.
 - o Registrará la información (descripción, serie, modelo, marca) y genera adicionalmente un archivo fotográfico de los equipos inspeccionados.
 - o Verificará la existencia y conexión de la puesta a tierra en el medidor del inmueble (para los clientes con medidor instalado a partir de noviembre de 2018 este requisito no es obligatorio; debido a la promulgación de la regulación ARCONEL 004/18, reemplazada por la regulación ARCONEL 001/20 codificada).
 - o Se resalta que el usuario no debe incurrir dentro de los aspectos contemplados en el numeral 12.3 de la Regulación ARCERNNR 004/23, particularmente en lo referente a: "a.7) Si el consumidor no tiene instalados elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra conforme los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones de los equipos y/o las instalaciones requeridas para su conexión".
5. Recibirá mediante correo electrónico o llamada telefónica la resolución del reclamo, si es procedente deberá llevar los artefactos averiados a un taller calificado; en el correo se adjunta el detalle de los talleres calificados o se le indicará telefónicamente.
6. El cliente deberá entregar las facturas originales del arreglo de los artefactos reportados como averiados y llenar un formulario indicando los datos de la cuenta bancaria donde requiere se le depositen los valores en los que incurrió.
7. Los valores serán transferidos a la cuenta indicada en un plazo no mayor a 15 días.
8. En el caso que no sea procedente recibirá en primera instancia un correo electrónico con la causa de la negación. Adicionalmente, recibirá un comunicado oficial por el sistema Quipux.

Telefónico WhatsApp: 0961203354

1. El interesado enviará un mensaje de texto con la siguiente información:
 - o "Reclamos por daño en artefactos eléctricos"
 - o "Número de cuenta contrato"
 - o "Contacto: número de teléfono convencional, celular y correo electrónico"
 - o "Persona de contacto: Nombres y Apellidos"
2. Luego de cumplir los requisitos, recibirá un mensaje de texto con el número de reclamo y adicional le llegará al correo electrónico un formulario con la información del reclamo presentado.
3. El seguimiento de su trámite lo podrá hacer con el número de reclamo a través de: contacto telefónico 136, mensaje de texto (WhatsApp: 0961203354) o correo electrónico.
4. Recibirá la llamada telefónica de parte de un funcionario de CENTROSUR, para acordar el día y hora de la inspección en sitio, para la verificación de los equipos averiados en el domicilio. El Inspector en sitio:
 - o Verificará el funcionamiento de los equipos reportados como dañados.
 - o Registrará la información (descripción, serie, modelo, marca) y genera adicionalmente un archivo fotográfico de los equipos inspeccionados.
 - o Verificará la existencia y conexión de la puesta a tierra en el medidor del inmueble (para los clientes con medidor instalado a partir de noviembre de 2018 este requisito no es obligatorio; debido a la promulgación de la regulación ARCONEL 004/18, reemplazada por la regulación ARCONEL 001/20 codificada).
 - o Se resalta que el usuario no debe incurrir dentro de los aspectos contemplados en el numeral 12.3 de la Regulación ARCERNNR 004/23, particularmente en lo referente a: "a.7) Si el consumidor no tiene instalados elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra conforme los requerimientos técnicos establecidos en las especificaciones de los equipos y/o las instalaciones requeridas para su conexión".

5. Recibirá mediante correo electrónico o llamada telefónica la resolución del reclamo, si es procedente deberá llevar los artefactos averiados a un taller calificado; en el correo se adjunta el detalle de los talleres calificados o se le indicará telefónicamente.
6. El cliente deberá entregar las facturas originales del arreglo de los artefactos reportados como averiados y llenar un formulario indicando los datos de la cuenta bancaria donde requiere se le depositen los valores en los que incurrió.
7. Los valores serán transferidos a la cuenta indicada en un plazo no mayor a 15 días.
8. En el caso que no sea procedente recibirá en primera instancia un correo electrónico con la causa de la negación. Adicionalmente, recibirá un comunicado oficial por el sistema Quipux.

Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial, Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Para trámites presenciales:

- Horario de Atención en Servicio al Cliente:
 - Matriz Cuenca: Lunes a Viernes de 7H30 a 16H30
 - Agencias: Consultar el siguiente enlace <https://www.centrosur.gob.ec/direccion-de-agencias/>

Para trámites vía telefónica y correo electrónico:

- Horario de Atención: 24 horas al día, 365 días del año, de forma ininterrumpida

Base Legal

- [REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23](#). Art. Artículo No. 12: PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE ARTEFACTOS O EQUIPOS ELÉCTRICOS O ELECTRÓNICOS DAÑADOS.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Centro de Contacto Nacional
Correo Electrónico: servicios.info@centrosur.gob.ec
Teléfono: 136

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	07	0	45
2024	06	0	39
2024	05	0	20
2024	04	0	113
2024	03	0	27
2024	02	0	32
2024	01	0	32
2023	12	0	40
2023	11	0	74
2023	10	0	21
2023	09	0	22

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	07	0	25
2023	06	0	14
2023	05	0	14
2023	04	0	11
2023	03	0	18
2023	02	0	17
2023	01	0	31