

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE RECLAMOS POR FALTA O DEFICIENCIA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR CA.
<b>Descripción</b>	<p>Trámite que tiene como objetivo resolver los reclamos presentados por los usuarios, relacionados con la interrupción del suministro de energía eléctrica, reestableciendo el servicio dentro de los plazos establecidos, cuyas instalaciones se encuentren dentro del área de servicio de CENTROSUR.</p> <p>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.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>A todos los clientes de CENTROSUR:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que presenten problemas en el servicio de energía eléctrica, relacionados con la falta o deficiencia en el suministro; este trámite lo pueden realizar terceras personas.</li><li>• Que se encuentren ubicadas en el área de servicio de CENTROSUR, 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).</li></ul> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reposición del servicio eléctrico con adecuadas condiciones de calidad</li><li>• Recomendaciones para la revisión de las instalaciones internas del cliente, si el problema no está en las redes de la Empresa</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el número de "Cuenta Contrato" (disponible en la planilla de pago)</li><li>2. Información de contacto: Nombre de la persona de contacto, números de teléfonos celular y convencional</li></ol> <p><b>Requisitos Específicos:</b> Información relevante que pueda contribuir a identificar la causa del problema, como redes eléctricas en el suelo, choque de vehículos contra postes, hurto de energía, referencias geográficas, etc.</p>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Presencial:</b> El cliente se acercará a la agencia más cercana de CENTROSUR y realizará los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tomar un turno para "servicios al cliente".</li><li>2. Presentar el reclamo en ventanilla proporcionando la información indicada en los requisitos.</li><li>3. Indicar información relevante que pueda contribuir a identificar la causa del problema, como redes eléctricas en el suelo, choque de vehículos contra postes, hurto de energía, referencias geográficas, etc.</li></ol> <p><b>Correo Electrónico:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El cliente enviará un correo electrónico a <a href="mailto:servicios.info@centrosur.gob.ec">servicios.info@centrosur.gob.ec</a>, con los siguientes datos:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Asunto: "reclamo por falta o deficiencia del servicio eléctrico"</li><li>◦ Texto de correo: "Número de cuenta contrato"</li><li>◦ Contacto: "Número de teléfono convencional, celular y correo electrónico"</li></ul></li></ol>

- o Persona de contacto: "Nombres y Apellidos".
- o Indicaré la novedad presentada, así como información relevante que pueda contribuir a identificar la causa del problema, como redes eléctricas en el suelo, choque de vehículos contra postes, hurto de energía, referencias geográficas, etc.

**Telefónico:**

1. El cliente llamará al número 136 y seguirá las instrucciones que se le indicarán. Un Agente de Atención al Cliente receptorá el reclamo solicitando la información indicada en los requisitos 1 y 2.
2. Indicaré información relevante que pueda contribuir a identificar la causa del problema, como redes eléctricas en el suelo, choque de vehículos contra postes, hurto de energía, referencias geográficas, etc.

**Redes sociales:**

1. El cliente, mediante redes sociales en Facebook o Twitter notificará la novedad presentada. En respuesta, un agente de Atención al Cliente solicitará en privado la información que se indica en los requisitos 1 y 2.
2. Indicaré información relevante que pueda contribuir a identificar la causa del problema, como redes eléctricas en el suelo, choque de vehículos contra postes, hurto de energía, referencias geográficas, etc.

**Página Web:**

1. Visitar la página web disponible: <https://www.centrosur.gob.ec/>
2. Dar clic en el asistente virtual (parte inferior derecha)
3. Escribir la palabra menú y seguir las instrucciones en pantalla.

**WhatsApp:**

1. Escribir un mensaje al número 0961203354
2. Escribir la palabra menú y seguir las instrucciones en pantalla.

**Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), 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:
  - o Matriz Cuenca: Lunes a Viernes de 7H30 a 16H30
  - o Agencias: Consultar el siguiente enlace <https://www.centrosur.gob.ec/direccion-de-agencias/>

**Para trámites vía telefónica, correo electrónico, aplicación web, redes sociales:**

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

Base Legal

- [REGULACIÓN NRO. ARCERNR-004/23](#). Art. Capítulo II.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Centro de Contacto Nacional  
**Correo Electrónico:** [servicios.info@centrosur.gob.ec](mailto:servicios.info@centrosur.gob.ec)  
**Teléfono:** 136

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	07	0	3044
2024	06	0	3048

2024	05	0	3502
Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	04	0	3263
2024	03	0	3664
2024	02	0	1072
2024	01	0	3250
2023	12	0	2495
2023	11	0	2540
2023	10	0	3140
2023	09	0	1163
2023	08	0	3140
2023	07	0	3240
2023	06	0	3125
2023	05	0	3269
2023	04	0	3028
2023	03	0	3288
2023	02	0	2468
2023	01	0	2981