

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ERRORES DE FACTURACIÓN
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
<b>Descripción</b>	Trámite orientado cuando el cliente y/o usuario final considere que existe facturación errónea en su planilla de energía eléctrica, en donde se procederá a revisar si existe error en la lectura tomada o en los rubros facturados.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Este trámite está dirigido para los clientes de la Empresa, de cualquier tarifa (residencial, comercial, industrial y otras) de la Provincia de Chimborazo, que deseen realizar un reclamo por errores en la toma lecturas o por inconsistencias en la facturación o ambas.</p> <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>• Al completar satisfactoriamente el trámite, se informará si aplica la modificación de la facturación</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de cuenta contrato o código único nacional o número de medidor</li><li>• Número de teléfono de contacto</li><li>• Correo electrónico</li><li>• Lectura del medidor</li><li>• Descripción del reclamo</li></ul>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>1.- TRAMITE PRESENCIAL EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p> <p><b>Errores en la Facturación por Lectura Errónea:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el reclamo es por un error en la lectura, el jefe de clientes realiza los cálculos pertinentes y la refacturación del valor, el resultado final es la emisión del comprobante de facturación modificado, la Nota de Crédito o débito, y es resuelto en los tiempos definidos. Si el monto facturado es incorrecto, el jefe de cliente o Back Office, refactura el valor correspondiente.</li><li>• Si el consumidor o usuario final hubiere ya realizado el pago de la factura</li></ul>

excesiva, el monto en exceso se devuelve de acuerdo al Procedimiento de Reembolso y Transferencia de Valores, o se compensa el valor a favor que tiene el usuario en próximas facturas.

- Si el monto facturado es correcto, se ratifica la factura, y el jefe de clientes o el auxiliar de clientes da la explicación correspondiente al consumidor o usuario final y solicita la cancelación de los valores pendientes de pago.

### **Errores en la Facturación por Fallas del Medidor – Revisión:**

- Si la lectura del sistema de medición, o la que reporta el mismo consumidor o usuario final presenta una diferencia de su historial de consumo, se ingresa el reclamo para que se realice una inspección al equipo de medición. La inspección puede ser solicitada directamente en la ventanilla de servicios, en línea a través de la página web institucional o también puede ser generada por los administradores de Agencia, Contac Center y el jefe de clientes de ser el caso.
- También se realiza revisiones del equipo de medición en caso de que solicite el consumidor o usuario final, a pesar de que no haya incrementos significativos en el consumo y cuando desde el Subproceso de Lecturas y Facturación se solicite verificar consumo excesivo al momento de la toma de lectura, mediante el formulario CLI.855.FO.03: Solicitud de Inspección LYF (Anexo 8.5).
- El jefe de clientes, Back Office o administrador de agencia, genera la orden de inspección del reclamo que se crea por CRM y se asigna, se libera y se imprime la orden en ISU, notificando al inspector de alto consumo, mediante el Formulario de SAP: Orden de Reclamo (Anexo 8.1) y/o el Formulario Solicitud de Inspección LYF (CLI.855.FO.03) entregado por el Subproceso de Lecturas y Facturación, para la revisión permitiente.
- Al recibir los reclamos ingresados por los funcionarios de atención al cliente, de acuerdo al Instructivo de Servicios Comerciales numeral 7.6, se procede a generar las órdenes de trabajo.

### **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), dar clic en el ícono de Atención de Reclamos
2. Escoge del menú, Reclamos Comerciales
3. Ingresar en: Registrar Reclamo en Línea
4. Ingresar Código Único Nacional (CUEN). Este código esta presente en todas las planilla de consumo energético, las que se pueden consultar y descargar también desde la web de la EERSA
5. Llenar el formulario
6. Ingresar la lectura actual de medidor en el cuadro "Detalle problema o reclamo e ingrese la lectura del medidor"
7. Registrar el reclamo con lo que se genera un número de reclamo con el que el cliente podrá consultar el estado de su trámite.

**Canales de atención:**

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

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 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

AGENCIA PALLATANGA

AGENCIA ALAUSI

AGENCIA CHUNCHI

AGENCIA GUAMOTE

AGENCIA PENIPE

AGENCIA CHAMBO

AGENCIA CAJABAMBA

AGENCIA GUANO

Base Legal

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/17](#). Art. 9.2 Reclamos Comerciales.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención al cliente

**Correo Electrónico:** clientes@eersa.com.ec

**Teléfono:** 032994000 ext 114, 103

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	68
2025	11	0	102
2025	10	0	114
2025	09	0	115
2025	08	0	110

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	07	0	109
2025	06	0	109
2025	05	0	98
2025	04	0	103
2025	03	0	44
2025	02	0	28
2025	01	0	27
2024	12	0	44
2024	11	0	113
2024	10	0	101
2024	09	0	82
2024	08	0	89
2024	07	0	80
2024	06	0	102
2024	05	0	100
2024	04	0	111
2024	03	0	94
2024	02	0	68
2024	01	0	77
2023	12	0	87
2023	11	0	119
2023	10	0	106
2023	09	0	108
2023	08	0	83

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	07	0	85
2023	06	0	113
2023	05	0	114
2023	04	0	89
2023	03	0	110
2023	02	0	90
2023	01	0	139
2020	10	0	244
2020	09	0	294
2020	08	0	433