

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE ERRORES DE FACTURACIÓN
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	Este trámite está dirigido para los clientes de la Empresa Eléctrica de Riobamba S.A, tanto como titulares del servicio y/o usuarios que requieran presentar un reclamo por errores en la toma lecturas o por inconsistencias en la facturación o ambas. 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: • Si procede el reclamo, el reconocimiento por parte de la Empresa Eléctrica Riobamba por el error en la facturación, mediante la refacturación correspondiente . En caso de no ser procedente el reclamo, la ratificación del valor facturado
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: • Número de cuenta contrato o código único nacional o número de medidor • Número de teléfono de contacto • Correo electrónico • Lectura del medidor • Descripción del reclamo

¿Cómo hago el trámite?

1.- TRAMITE PRESENCIAL EN VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Tomará un turno
- En los módulos de atención al en el Edificio Principal o en las agencias (Alausí, Pallatanga, Cumandá y Chunchi) de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, presentará los requisitos.
- El auxiliar de clientes o el administrador de agencia, revisará en el sistema informático y absolverá el reclamo, si se evidencia algún posible error en la facturación, ingresará el reclamo para sea revisado, procesado y resuelto.
- 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.

2.- TRAMITE WEB

1. Ingresa a la página web de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.: 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.
8. El auxiliar de clientes o jefe de clientes revisará en el sistema informático y absolverá el reclamo, si se evidencia algún posible error en la facturación, ingresará el reclamo para sea revisado, procesado y resuelto.
9. 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.

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

AGENCIA PALLATANGA

AGENCIA ALAUSI

AGENCIA CHUNCHI

AGENCIA GUAMOTE

AGENCIA PENIPE

AGENCIA CHAMBO

AGENCIA CAJABAMBA

AGENCIA GUANO

Base Legal

- [REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23](#)
"Procedimiento para la atención de reclamos". Art. Art.8.

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
2026	06	0	80
2026	05	0	83
2026	04	0	73
2026	03	0	81
2026	02	0	46
2026	01	0	87
2025	12	0	68

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	11	0	119
2023	10	0	106
2023	09	0	108
2023	08	0	83
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