

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?	<p>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.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	33	33	0	0
2026	08		61	0	
2026	07		68	0	
2026	06		80	0	
2026	05		83	0	
2026	04		73	0	
2026	03		81	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	02		46	0	
2026	01		87	0	
2025	12		68	0	
2025	11		102	0	
2025	10		114	0	
2025	09		115	0	
2025	08		110	0	
2025	07		109	0	
2025	06		109	0	
2025	05		98	0	
2025	04		103	0	
2025	03		44	0	
2025	02		28	0	
2025	01		27	0	
2024	12		44	0	
2024	11		113	0	
2024	10		101	0	
2024	09		82	0	
2024	08		89	0	
2024	07		80	0	
2024	06		102	0	
2024	05		100	0	
2024	04		111	0	
2024	03		94	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2024	02		68	0	
2024	01		77	0	
2023	12		87	0	
2023	11		119	0	
2023	10		106	0	
2023	09		108	0	
2023	08		83	0	
2023	07		85	0	
2023	06		113	0	
2023	05		114	0	
2023	04		89	0	
2023	03		110	0	
2023	02		90	0	
2023	01		139	0	
2020	10		244	0	
2020	09		294	0	
2020	08		433	0	



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
JOE RAFAEL RUALES
PARREÑO