

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE SOLICITUD DE FALLAS EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
<b>Descripción</b>	Este trámite está dirigido para los habitantes de la Provincia de Chimborazo, que tuvieren problemas con el servicio de energía eléctrica, como son: falta de servicio, falta de fase, fluctuaciones de voltaje, cortocircuitos en la red, líneas rotas, etc, que afecten el suministro en sus viviendas.

## ¿A quién está dirigido?

El solicitante, debe verificar:

- ¿Está el día en sus pagos?
- ¿Su servicio fue cortado por falta de pago?
- ¿Existe algún daño al interior de su domicilio, es decir en las instalaciones eléctricas posteriores al medidor?, tenga presente que la EERSA procederá a la reparación únicamente si los daños se presentan hasta el medidor.
- ¿Existen trabajos programados en su sector, hay publicaciones de las zonas de suspensión del servicio de energía eléctrica?

### 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:

- Al completar satisfactoriamente el trámite, se ejecutará el trabajo necesario para arreglar la falla existente

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Número de teléfono (fijo o celular)
- Código único, cuenta contrato o número de medidor ó número de cédula del titular del servicio
- Descripción del reclamo o incidente por deficiencia de la continuidad o calidad técnica del servicio eléctrico

## ¿Cómo hago el trámite?

### 1.- TRAMITE PRESENCIAL

- En la oficina de atención de reclamos en las calles García Moreno entre 10 de agosto y Primera Constituyente
- En las Agencias de los cantones: Alausí, Chunchi, Pallatanga, Cumandá, Cajabamba, Guano, Chambo, Guamote, Penipe

### 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), y se identifica el ícono del Sistema de Atención de Reclamos
2. Escoge del menú, la acción que desea realizar:
  - Registrar Reclamo en línea
  - Consultar Reclamo
1. Al hacer clic en la opción "Registrar Reclamo en línea", la página cambia a un esquema en el que se debe ingresar el CÓDIGO ÚNICO, que aparece en la planilla como Código Único Nacional
2. Deberá registrar en el Formulario de Registro de Reclamo los siguientes datos informativos:
  - Nombre del denunciante con su cédula.
  - Teléfono y número de celular.
  - E-mail.
  - Tipo de reclamo a realizar.
  - Dirección del predio objeto del reclamo, con detalle del cantón, parroquia, barrio y datos adicionales de ubicación o referencia, número de poste
1. Al desplazar la página se visualiza el botón "Registrar Reclamo", con lo que se genera un número de reclamo con el que el cliente podrá consultar el estado de su trámite.

### 3.- TRAMITE VIA TELEFONICA

- Llamadas a través de la línea directa 136, al convencional 032994890
- Únicamente mensajes de whatsapp al 0996199999

#### **Canales de atención:**

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?**

El horario de atención de clientes es de lunes a domingo ininterrumpidamente.

Dirección Riobamba: García Moreno entre 10 de Agosto y Primera Constituyente.

En las Agencias de los cantones: Alausí, Chunchi, Pallatanga, Cumandá, Cajabamba, Guano, Chambo, Guamate, Penipe

**Base Legal**

- [REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23](#)  
"Procedimiento para la atención de reclamos". Art. Art.1.

**Contacto para atención ciudadana**

**Funcionario/Dependencia:** Atención de reclamos

**Teléfono:** Línea directa 136, (03) 2994890 y WhatsApp 0996199999

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	03	0	1056
2026	02	0	1029
2026	01	0	955
2025	12	0	982
2025	11	0	858
2025	10	0	942
2025	09	0	947
2025	08	0	956
2025	07	0	1022
2025	06	0	770
2025	05	0	935
2025	04	0	1069
2025	03	0	1029
2025	02	0	862

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2025	01	0	1002
2024	12	0	894
2024	11	0	981
2024	10	0	1072
2024	09	0	1079
2024	08	0	1054
2024	07	0	1126
2024	06	0	856
2024	05	0	1018
2024	04	0	1094
2024	03	0	1071
2024	02	0	1027
2024	01	0	969
2023	12	0	1482
2023	11	0	1518
2023	10	0	927
2023	09	0	1017
2023	08	0	611
2023	07	0	726
2023	06	0	649
2023	05	0	635
2023	04	0	776
2023	03	0	683
2023	02	0	594

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	01	0	757