

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SOLICITUD DE FALLAS EN EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	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, 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, Guamote, 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	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2026	09	0	924	0	0
2026	08		966	0	
2026	07		887	0	
2026	06		884	0	
2026	05		871	0	
2026	04		920	0	
2026	03		1056	0	
2026	02		1029	0	
2026	01		955	0	
2025	12		982	0	
2025	11		858	0	
2025	10		942	0	
2025	09		947	0	
2025	08		956	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	07		1022	0	
2025	06		770	0	
2025	05		935	0	
2025	04		1069	0	
2025	03		1029	0	
2025	02		862	0	
2025	01		1002	0	
2024	12		894	0	
2024	11		981	0	
2024	10		1072	0	
2024	09		1079	0	
2024	08		1054	0	
2024	07		1126	0	
2024	06		856	0	
2024	05		1018	0	
2024	04		1094	0	
2024	03		1071	0	
2024	02		1027	0	
2024	01		969	0	
2023	12		1482	0	
2023	11		1518	0	
2023	10		927	0	
2023	09		1017	0	
2023	08		611	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	07		726	0	
2023	06		649	0	
2023	05		635	0	
2023	04		776	0	
2023	03		683	0	
2023	02		594	0	
2023	01		757	0	



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