

# Información de Trámite

|   |  |
|---|--|
| <b>Nombre Trámite</b>   | ATENCIÓN DE SOLICITUD DE FALLAS EN EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO  |
| <b>Institución</b>  | EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.  |
| <b>Descripción</b>  | Este trámite se debe realizar cuando tuvieren problemas con el servicio de alumbrado público, como son: luminarias apagadas en la noche, luminarias encendidas en el día, luminarias intermitentes; los habitantes de la Provincia de Chimborazo.  |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | Este trámite está dirigido para los habitantes de la Provincia de Chimborazo, que tuvieren problemas con el servicio de alumbrado público, como son: luminarias apagadas en la noche, luminarias encendidas en el día, luminarias intermitentes.   |
| <b>Dirigido a:</b>  | Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.   |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <b>Tipo de Resultado:</b><br>Acceder a beneficio o servicio.<br><br><b>Resultado a obtener:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Al completar satisfactoriamente el trámite, se ejecutará el trabajo necesario para arreglar la falla existente en el Alumbrado Público</li></ul>   |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <b>Requisitos Generales:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Número de poste</li><li>Descripción del reclamo o incidente</li><li>Número de teléfono (fijo o celular)</li><li>Ubicación – WhatsApp (En caso de no contar con número de poste)</li><li>Fotografía que evidencie el daño en el servicio de alumbrado público (opcional)</li></ul> |

## ¿Cómo hago el trámite?

### 1.- TRÁMITE PRESENCIAL

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

### 2.- TRÁMITE WEB

1. Ingresá 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

3. Al hacer clic en la opción “Registrar Reclamo en línea”, la página cambia a un esquema en el que se debe ingresar la cuenta de cliente, que no es otra cosa que el número de suministro que aparece en la planilla como: Número de Suministro

4. 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.

5. 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.- TRÁMITE VÍA TELEFÓNICA.

- Llamar a los siguientes teléfonos: 032994000 ext 601, 032960045, 032961563

#### 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.

**Base Legal****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 |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 11  | 0                 | 377                   |
| 2025 | 10  | 0                 | 387                   |
| 2025 | 09  | 0                 | 383                   |
| 2025 | 08  | 0                 | 423                   |
| 2025 | 07  | 0                 | 422                   |
| 2025 | 06  | 0                 | 393                   |
| 2025 | 05  | 0                 | 451                   |
| 2025 | 04  | 0                 | 420                   |
| 2025 | 03  | 0                 | 447                   |
| 2025 | 02  | 0                 | 462                   |
| 2025 | 01  | 0                 | 397                   |
| 2024 | 12  | 0                 | 346                   |
| 2024 | 11  | 0                 | 263                   |
| 2024 | 10  | 0                 | 307                   |
| 2024 | 09  | 0                 | 376                   |
| 2024 | 08  | 0                 | 431                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2024 | 07  | 0                 | 445                   |
| 2024 | 06  | 0                 | 487                   |
| 2024 | 05  | 0                 | 487                   |
| 2024 | 04  | 0                 | 439                   |
| 2024 | 03  | 0                 | 417                   |
| 2024 | 02  | 0                 | 432                   |
| 2024 | 01  | 0                 | 451                   |
| 2023 | 12  | 0                 | 424                   |
| 2023 | 11  | 0                 | 348                   |
| 2023 | 10  | 0                 | 417                   |
| 2023 | 09  | 0                 | 440                   |
| 2023 | 08  | 0                 | 505                   |
| 2023 | 07  | 0                 | 408                   |
| 2023 | 06  | 0                 | 394                   |
| 2023 | 05  | 0                 | 423                   |
| 2023 | 04  | 0                 | 508                   |
| 2023 | 03  | 0                 | 419                   |
| 2023 | 02  | 0                 | 377                   |
| 2023 | 01  | 0                 | 440                   |