

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SOLICITUD DE FALLAS EN EL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	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.
¿A quién está dirigido?	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. 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 en el Alumbrado Público
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: • Número de poste • Descripción del reclamo o incidente • Número de teléfono (fijo o celular) • Ubicación – WhatsApp (En caso de no contar con número de poste) • Fotografía que evidencie el daño en el servicio de alumbrado público (opcional)

¿Cómo hago el trámite?

1.- TRÁMITE 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.- TRÁMITE 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
3. 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
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.

- 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.

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	370	0	0
2026	08		333	0	
2026	07		370	0	
2026	06		292	0	
2026	05		325	0	
2026	04		315	0	
2026	03		404	0	
2026	02		411	0	
2026	01		397	0	
2025	12		389	0	
2025	11		377	0	
2025	10		387	0	
2025	09		383	0	
2025	08		423	0	
2025	07		422	0	
2025	06		393	0	
2025	05		451	0	
2025	04		420	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2025	03		447	0	
2025	02		462	0	
2025	01		397	0	
2024	12		346	0	
2024	11		263	0	
2024	10		307	0	
2024	09		376	0	
2024	08		431	0	
2024	07		445	0	
2024	06		487	0	
2024	05		487	0	
2024	04		439	0	
2024	03		417	0	
2024	02		432	0	
2024	01		451	0	
2023	12		424	0	
2023	11		348	0	
2023	10		417	0	
2023	09		440	0	
2023	08		505	0	
2023	07		408	0	
2023	06		394	0	
2023	05		423	0	
2023	04		508	0	

Año	Mes	Requerimientos	Atenciones	Quejas	Denuncias
2023	03		419	0	
2023	02		377	0	
2023	01		440	0	



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