

# Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SOLICITUD DE NUEVO SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	Este trámite está dirigido para los habitantes de la Provincia de Chimborazo, que deseen tener el servicio de Energía Eléctrica en sus vivienda, ya sean Personas Jurídicas Privadas o Públicas; o Personas Naturales Ecuatorianas o Extranjeras

## ¿A quién está dirigido?

El solicitante, podrá consultar en la página web de la empresa eléctrica, su trámite.

Si se encuentra aprobado, deberá acercarse a firmar el contrato de servicio y cancelar la garantía de consumo.

Si se encuentra negado, deberá realizar las acciones que se informa para que pueda procederse con la aprobación.

### 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, obtendrá la instalación del medidor para un nuevo servicio de energía eléctrica

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Ser mayor de 18 años.
- Cédula y papeleta de votación original del propietario y del conyuge sea física o digital de la App Gob.Ec
- Copia del impuesto predial o certificado de gravamen de año en curso.
- Fotos de la fachada principal con relación al poste más cercano.
- CUEN de referencia y/o número de medidor más cercano al inmueble.
- Número de poste del medidor más cercano.
- Número de teléfono celular y convencional.
- Llenar Formulario "Nuevo Servicio".
- Correo electrónico.

### Requisitos Específicos:

En caso de no tener impuesto predial puede presentar uno de los siguientes documentos:

- Copia de certificado de gravamen actualizado; en el caso de ser escritura global y de existir redes eléctricas debe constar el nombre del solicitante.
- Copia de certificado de adjudicación de SIGTIERRAS actualizado para el año en curso.
- En caso de tierras consideradas como ancestrales o comunidades fuera de las cabeceras cantonales o parroquiales, se solicita el certificado de la autoridad comunitaria, ancestral o parroquial que indique que el solicitante reside en la comunidad o copia de declaración juramentada de bienes notariada.
- Copia de escritura del año en curso con copia del certificado de inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Declaración juramentada (notariada) que indique que reside de manera legal en el lugar.
- En caso de predio comerciales, presentar la patente y/o certificado del GAD Municipal que corresponda a la localidad.

**En caso de presentar declaración juramentada dentro de la ciudad o cabeceras cantonales o parroquiales debe adicionar:**

- Copia de la cédula de ciudadanía del cedente, sea física o digital de la App Gob. Ec
- Copia de la escritura del inmueble, pago del predio o el registro de la propiedad actualizado a nombre del cedente.
- Autorización escrita del cedente a nombre del cesionario, que autoriza al cesionario la solicitud del nuevo servicio.

**En caso de casas comunales, capillas, bombas de agua, y servicios comunales que no sean personas jurídicas:**

- Copia de documento que valide al representante o a quien asume la titularidad y responsabilidad sobre el servicio (nombramiento).
- Copia de cédula del representante sea física o digital de la App Gob.Ec

**En caso de personas con discapacidad incluidas en el plan Misión Ternura** se aplica la disposición de gerencia de acuerdo a Memorando Nro. EERSA-GER-2019-7030\_M en el que además de cumplir con los requisitos del numeral (a) se autoriza presentar un certificado de posesión en donde se indica que el cliente o usuario final se encuentra dentro del Plan Misión Ternura emitido por la Jefatura Política en vez de la escritura pública.}

**En caso de herederos debe incluir:**

- Certificado de gravamen actualizado.
- Copia de posesión efectiva.

**En caso de ser arrendatario debe incluir:**

- Copia del contrato de arrendamiento notariado.
- Autorización escrita del propietario del inmueble para que el nuevo servicio se emita a nombre del arrendatario.

**Si se trata de una Persona Jurídica, debe incluir:**

1. Copia de RUC.
2. Copia del nombramiento del representante Legal.
3. Cédula original del representante legal sea física o digital de la App Gob.  
Ec

**En caso de que el propietario del predio desee que el nuevo servicio este a titularidad de su hijo (a) deberá adjuntar a los requisitos una autorización escrita de dicha petición, adicional a los requisitos literal (a).**

**Se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones especiales:**

- Si el inmueble sobrepasa los 400 metros cuadrados de construcción o tiene una carga instalada mayor a 12 kilovatios (kW), es necesaria la elaboración y presentación de un proyecto eléctrico.
- En caso de que se encuentre ya construido el proyecto eléctrico, para solicitar el nuevo servicio debe incluir como parte de los requisitos, el certificado de recepción de obra emitido por el Subproceso de Fiscalización, o por el Proceso de Gestión de Ingeniería y Construcciones.
- Para facilitar las instalaciones del equipo de medición y la acometida, el cliente debe realizar las adecuaciones civiles necesarias en el inmueble, como, por ejemplo: ubicación del tablero metálico, construcción de torre, obras civiles adicionales, etc.
- El inmueble para el que se solicita el servicio debe estar al menos en obra gris.
- La declaración juramentada y el certificado de gravamen se receptarán con una vigencia máximo de 2 meses.
- El impuesto predial del año anterior se podrá receptar hasta máximo el primer trimestre del año siguiente.
- En caso de que el usuario presente declaración juramentada, el usuario debe adjuntar copia de documento habilitante que valide la gestión del trámite sobre la regularización del dominio sobre inmueble, por ejemplo: demanda del INDA, escritura global. Prescripción, etc.
- En caso de presentación de certificado de gravamen en donde se describa varios copropietarios por ser escritura global, en la inspección en campo se verifica cuantos medidores se puede colocar al ser un solo lote, o las condiciones a cumplir de acuerdo a las regulaciones y ordenanzas vigentes en el País.

El plazo para realizar la inspección en el predio del solicitante por parte del Subproceso AYM, una vez que ha ingresado la solicitud de nuevo servicio en CRM, es de 5 días laborables.

**¿Cómo hago el trámite?****1.- TRAMITE PRESENCIAL EN VENTANILLA DE ATENCION AL CLIENTE****2.- TRAMITE POR CORREO ELECTRONICO**

- Los requisitos deben presentarse y ser llenados en el Formulario Trámite Nuevo Servicio, descargar y adjuntar los documentos solicitados
- La documentación deberá ser enviada al correo [tramites@eersa.com.ec](mailto:tramites@eersa.com.ec) en formato PDF y cumplir todos los requisitos, según el caso.
- El Asunto del correo deberá enviarse como “**Solicitud Nuevo Servicio**”
- El documento debe ser guardado con el nombre completo del solicitante o titular del servicio
- Una vez receptada la documentación será verificada en el transcurso de máximo 12 horas laborables. Al cumplir con todos los requisitos se enviará el número de trámite de su solicitud mediante correo electrónico, o de no completar los requisitos se notificará para que cumpla con toda la documentación y los formatos solicitados.
- Una vez realizada la inspección física y aprobada, se notificará al usuario mediante correo electrónico para que se acerque a firmar el contrato de servicio y para cancelar la garantía. En caso de requerirlo, el valor de la misma será cargado a la primera planilla de emisión.
- Nuestros funcionarios responderán a su solicitud mediante correo electrónico.
- El estado de su solicitud puede verificarlo en nuestra página web, en el enlace trámites y solicitudes, con el número de trámite que se le remitirá mediante correo electrónico después de enviar sus documentos.

**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: Salida Suncamal Av. de los Puentes y Jaime Cabrera

AGENCIA PALLATANGA: Av. José Velasco Ibarra e Irvin Aiken

AGENCIA ALAUSI: 9 de Octubre entre García Moreno y Villalva

AGENCIA CHUNCHI: Quito y Capitán Ricaurte

**Base Legal**

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/20 "Distribución y comercialización de energía eléctrica". Art. Artículo 6: .](#)

**Contacto para atención ciudadana**

**Funcionario/Dependencia:** Atención al cliente

**Correo Electrónico:** [tramites@eersa.com.ec](mailto:tramites@eersa.com.ec)

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

**Transparencia**

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	12	0	708
2025	11	0	558
2025	10	0	673
2025	09	0	816
2025	08	0	802
2025	07	0	656
2025	06	0	701
2025	05	0	726
2025	04	0	586
2025	03	0	481
2025	02	0	581

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	01	0	437
2024	12	0	528
2024	11	0	593
2024	10	0	547
2024	09	0	744
2024	08	0	836
2024	07	0	933
2024	06	0	897
2024	05	0	503
2024	04	0	754
2024	03	0	802
2024	02	0	582
2024	01	0	607
2023	12	0	341
2023	11	0	384
2023	10	0	375
2023	09	0	430
2023	08	0	484
2023	07	0	759
2023	06	0	862
2023	05	0	741
2023	04	0	606
2023	03	0	741
2023	02	0	538

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	01	0	643
2020	10	0	449
2020	09	0	509
2020	08	0	422