

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE LA SOLICITUD DE CAMBIO DE TARIFA
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	Trámite en el que se solicita la actualización o cambio de tarifa del servicio eléctrico, en base al requerimiento de nuestros clientes. La determinación de la categoría tarifaria de los consumidores dependerá de las características de la carga, y el uso de la energía declarada por el consumidor, en base a los pliegos tarifarios vigentes.
¿A quién está dirigido?	<p>Este trámite está dirigido para los clientes de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.</p> <p>Este trámite podrá ser solicitado cuando un cliente considere la aplicación de una tarifa distinta a la que recibe porque cambió de actividad o tiene un uso de energía eléctrica diferente al contratado.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cambio de la tarifa del servicio de acuerdo con el uso de la energía eléctrica
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Original de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación, sea física o digital de la App Gob.Ec• Número de medidor o número de suministro eléctrico.• Foto actual fachada principal.• Estar al día en el pago del servicio de energía eléctrica.• Número de teléfono celular y convencional.• Correo electrónico.• Llenar formulario:" Trámites Varios" (CLI.822.FO.04).
¿Cómo hago el trámite?	<p>1.- TRAMITE PRESENCIAL</p> <ul style="list-style-type: none">• Tomará un turno• El titular del suministro acudirá con los requisitos a los módulos de atención al cliente en el Edificio Principal o en las agencias (Alausí,

Pallatanga, Cumandá y Chunchi) de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.

- El auxiliar de clientes o el administrador de agencia, verifica la documentación y la información en los sistemas informáticos pertinentes, e ingresa la solicitud en el CIS/CRM de SAP.

Luego de cumplir los requisitos, recibirá de parte de nuestros funcionarios el número de orden para la inspección en sitio, mediante la cual técnicos de la EERSA verificarán el uso de energía según lo solicitado

2.- TRAMITE CORREO ELECTRÓNICO

- El cliente ingresará al Portal Web de la Empresa, a través del siguiente enlace: <https://www.eersa.com.ec/site/servicios-2-2/>
- Accederá a la información de los requisitos para el trámite de Cambio de Tarifa
- La documentación deberá ser enviada al correo electrónico tramites@eersa.com.ec en formato PDF y cumplir todos los requisitos.
- El asunto del correo deberá enviarse como **“Cambio de Tarifa”**
- El documento debe ser guardado con el nombre completo del titular del servicio
- Luego de cumplir los requisitos, recibirá un correo electrónico de parte de nuestros funcionarios con el número de orden para la inspección en sitio, mediante la cual técnicos de la EERSA verificarán el uso de energía según lo solicitado.

Si la solicitud de cambio de tarifa se aprueba, el usuario puede continuar con el trámite por canal digital, si cuenta con firma electrónica, para la suscripción del nuevo contrato de suministro; caso contrario, debe imperiosamente acercarse a las ventanillas de atención al cliente o agencias rurales para la firma física del nuevo contrato de suministro.

Si el cambio de tarifa es aprobado, se procede a actualizar la tarifa a partir de la siguiente emisión de facturas, caso contrario se comunica al cliente la imposibilidad de ejecución de su solicitud.

La fecha de inicio de contrato con la nueva tarifa (en caso de aprobación del pedido de cambio) inicia a partir del siguiente día de la última fecha de facturación, esto con el fin de que el nuevo periodo de lectura conserve una sola tarifa.

Al generar un cambio de tarifa, se presenta un ajuste en el valor del depósito de garantía de acuerdo a la tarifa asigna por el Departamento de Acometidas y Medidores, o por la Agencia Cantonal que atiende el pedido, dependiendo de la nueva tarifa asignada y la carga declarada, dando como resultado un valor monetario a favor o a pagar por el usuario, valor que será facturado en el siguiente periodo de facturación y emitido en la respectiva planilla.

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: Segundo Merino entre 10 de Agosto y César Cevallos

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 24.4 cambio de tarifa.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al cliente

Correo Electrónico: tramites@eersa.com.ec

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

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	03	0	43
2026	02	0	34
2026	01	0	65
2025	12	0	31
2025	11	0	43
2025	10	0	42
2025	09	0	54
2025	08	0	39
2025	07	0	36

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	06	0	47
2025	05	0	24
2025	04	0	47
2025	03	0	47
2025	02	0	42
2025	01	0	43
2024	12	0	31
2024	11	0	30
2024	10	0	42
2024	09	0	50
2024	08	0	111
2024	07	0	55
2024	06	0	36
2024	05	0	22
2024	04	0	37
2024	03	0	43
2024	02	0	23
2024	01	0	32
2023	12	0	43
2023	11	0	42
2023	10	0	42
2023	09	0	36
2023	08	0	46
2023	07	0	40

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	06	0	35
2023	05	0	20
2023	04	0	61
2023	03	0	40
2023	02	0	19
2023	01	0	25
2020	10	0	57
2020	09	0	43
2020	08	0	27