

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CONSULTA DE SERVICIOS
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.
<b>Descripción</b>	<p>Trámite para la recepción de consultas de los servicios que presta la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. EERSSA, dentro del área de servicio comprendida por 16 cantones en la provincia de Loja (Calvas, Catamayo, Celica, Chaguarpamba, Espíndola, Gonzanamá, Loja, Macará, Olmedo, Paltas, Pindal, Puyango, Quilanga, Saraguro, Sozoranga, Zapotillo), 9 cantones en la provincia de Zamora Chinchipe (Centinela del Cóndor, Chinchipe, El Pangui, Nangaritza, Palanda, Paquisha, Yacuambi, Yantzaza, Zamora) y 1 cantón en la provincia de Morona Santiago (Gualaquiza).</p> <p>Los servicios se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización de datos.</li><li>• Cambio de sistema de medición.</li><li>• Cambio de tarifa.</li><li>• Cambio de titularidad.</li><li>• Desconexión definitiva.</li><li>• Nuevo servicio de energía eléctrica.</li><li>• Reubicación de sistema de medición.</li><li>• Servicio ocasional.</li><li>• Subsidio tarifario del adulto mayor.</li><li>• Subsidio tarifario ley de discapacidades.</li><li>• Valores pendientes de pago.</li><li>• Consultas varias.</li><li>• Reclamos y quejas.</li></ul>

¿A quién está dirigido?

Persona natural o jurídica, ecuatoriana o extranjera, que se encuentre habilitada para realizar trámites públicos, es importante mencionar que esta gestión la pueden realizar el representante legal o una tercera persona mediante una carta de autorización debidamente legalizada.

**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:**

- Resolución de consultas respecto a servicios de la EERSSA

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

No se requiere requisito obligatorio, sin embargo, de ser titular del servicio de energía eléctrica, disponer de información correspondiente al servicio de energía eléctrica:

- Número de cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio.
- Número de Cuenta Contrato

¿Cómo hago el trámite?

**Procedimiento de atención: En línea.**

El trámite se receipta a través de la página web institucional: [www.eerssa.gob.ec](http://www.eerssa.gob.ec), disponible las 24 horas.

**Procedimiento de atención: Presencial.**

El solicitante debe acudir a los puntos de atención al cliente ubicados en la oficina matriz en la ciudad de Loja y agencias en el área de servicio de la EERSSA.

**Procedimiento de atención: Telefónico y redes sociales.**

Comunicarse a través de:

Teléfono: [136](tel:136)

Whatsapp: [0994020202](https://wa.me/0994020202)

Facebook: [Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.](https://www.facebook.com/EERSSA)

Twitter: [@eerssaoficial](https://twitter.com/eerssaoficial)

**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 trámite se receipta a través de la página web institucional:  
[www.eerssa.gob.ec](http://www.eerssa.gob.ec), disponible las 24 horas.

Telefónico y redes sociales, disponible las 24 horas:

Teléfono: [136](tel:136)

Whatsapp: [0994020202](https://wa.me/0994020202) (07:00 a 23:00)

Facebook: [Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.](https://www.facebook.com/Empresa-Eléctrica-Regional-del-Sur-S.A.)

Twitter: [@eerssaoficial](https://twitter.com/@eerssaoficial)

De forma presencial en las Agencias EERSSA en toda el área de servicio de lunes a viernes en el horario de: 08:00 a 17:00.

### Base Legal

- [Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica](#). Art. 8. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA.

### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención al Cliente  
**Correo Electrónico:** [servicioalcliente@eerssa.gob.ec](mailto:servicioalcliente@eerssa.gob.ec)  
**Teléfono:** 073-700-200 Ext. 1620

### Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	09	38	4773
2024	08	68	5835
2024	07	70	6968
2024	06	45	5491
2024	05	109	9019
2024	04	84	8436
2024	03	60	6966

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2024	02	84	7397
2024	01	77	7682
2023	12	45	3890
2023	11	58	3920
2023	10	53	4819
2023	09	49	4443
2023	08	60	4963
2023	07	92	5133
2023	06	53	4413
2023	05	91	3968
2023	04	69	3154
2023	03	46	3792
2023	02	34	2236
2023	01	32	2681
2022	12	62	2493
2022	11	78	2719
2022	10	31	1232
2022	09	47	1481
2022	08	36	1444
2022	07	26	1027
2022	06	29	1140
2022	05	34	1347
2022	04	31	1252
2022	03	27	1097

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2022	02	38	1505
2022	01	52	1459
2021	12	62	1568
2021	11	55	1631
2021	10	35	1894
2021	09	89	4223
2021	08	39	3525
2021	07	67	3642
2021	06	52	3924
2021	05	61	2991
2021	04	76	2574
2021	03	17	4053
2021	02	27	3699
2021	01	46	3703
2020	12	39	3494
2020	11	54	3645
2020	10	42	4026
2020	09	15	1430
2020	08	17	1529
2020	07	27	2003
2020	06	216	2401
2020	05	114	1635
2020	04	8	506
2020	03	21	1029

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2020	02	95	2377
2020	01	51	3403
2019	12	38	3761
2019	11	31	3131
2019	10	29	2857
2019	09	12	1160
2019	08	21	2112
2019	07	18	2820
2019	06	24	1582
2019	05	8	1327
2019	04	11	1129
2019	03	7	348
2019	02	10	740
2019	01	4	347