

Información de Trámite

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre Trámite | CONSULTA DE SERVICIOS |
| Institución | EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A. |
| Descripción | <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">• Actualización de datos.• Cambio de sistema de medición.• Cambio de tarifa.• Cambio de titularidad.• Desconexión definitiva.• Nuevo servicio de energía eléctrica.• Reubicación de sistema de medición.• Servicio ocasional.• Subsidio tarifario del adulto mayor.• Subsidio tarifario ley de discapacidades.• Valores pendientes de pago.• Consultas varias.• Reclamos y quejas. |

¿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

¿Cómo hago el trámite?

Procedimiento de atención: En línea.

El trámite se recepta a través de la página web institucional: 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, 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-El%C3%A9ctrica-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
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 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 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 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 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 |

| Año | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------------|------------|--------------------------|------------------------------|
| 2020 | 03 | 21 | 1029 |
| 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 |