

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE RECLAMOS COMERCIALES
<b>Institución</b>	EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.
<b>Descripción</b>	<p>Trámite para la recepción de un reclamo de tipo comercial en 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 motivos de reclamos de tipo comercial se detallan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Errores en la facturación por lectura errónea del consumo eléctrico.</li><li>• Errores en la facturación por fallas o daños en el medidor que amerite el desmontaje y revisión del mismo.</li><li>• Restablecimiento del servicio suspendido por falta de pago.</li></ul>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>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.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolución de un reclamo de tipo comercial</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Disponer los siguientes datos correspondientes al servicio de energía eléctrica:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de cédula de identidad, pasaporte o RUC del titular del servicio.</li><li>• Nombres completos del titular del servicio.</li><li>• Número de Cuenta Contrato</li><li>• Nombre y número de teléfono de la persona que presenta el reclamo.</li></ul> <p><b>Requisitos Específicos:</b> Si el reclamo es por error en la facturación, es recomendable disponer de una fotografía del medidor de energía eléctrica en la que se verifique la lectura actual.</p>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b><u>Procedimiento de atención: En línea.</u></b></p> <p>El trámite se recepta a través de la página web institucional: <a href="http://www.eerssa.gob.ec">www.eerssa.gob.ec</a>, disponible las 24 horas. Seleccionando la opción ingresar reclamo.</p> <p><b><u>Procedimiento de atención: Presencial.</u></b></p> <p>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.</p> <p><b><u>Procedimiento de atención: Telefónico y redes sociales.</u></b></p> <p>Comunicarse a través de:</p>

Teléfono: [136](tel:136)

Whatsapp: [0994020202](tel:0994020202)

Facebook: [Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.](#)

Twitter: [@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 recepta 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](tel:0994020202) (07:00 a 22:00)

Facebook: [Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A.](#)

Twitter: [@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.

[DIRECCIÓN AGENCIAS EERSSA](#)

Base Legal

- [Procedimiento para la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores del servicio público de energía eléctrica.](#) Art. 10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A RECLAMOS.

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	41	1781
2024	08	48	1796
2024	07	46	1852
2024	06	37	1496
2024	05	32	1318
2024	04	33	1357
2024	03	47	1782
2024	02	44	1762
2024	01	49	1955
2023	12	60	2011

2023 Año	11 Mes	46 Volumen de Quejas	1547 Volumen de Atenciones
2023	10	54	1853
2023	09	49	1802
2023	08	64	1822
2023	07	42	2268
2023	06	43	1902
2023	05	41	1695
2023	04	38	1343
2023	03	50	1770
2023	02	28	1396
2023	01	46	1532
2022	12	38	1351
2022	11	36	1322
2022	10	47	1490
2022	09	33	1196
2022	08	41	1431
2022	07	45	1415
2022	06	31	1171
2022	05	37	1205
2022	04	35	1222
2022	03	46	1599
2022	02	32	1090
2022	01	64	1113
2021	12	79	1318
2021	11	38	1426
2021	10	28	1135
2021	09	44	1263
2021	08	49	1451
2021	07	49	1498
2021	06	35	1430
2021	05	37	1492
2021	04	28	1345

2021 Año	03 Mes	11 Volumen de Quejas	1990 Volumen de Atenciones
2021	02	28	1423
2021	01	19	1267
2020	12	49	1395
2020	11	33	1101
2020	10	17	1157
2020	09	17	1218
2020	08	21	1609
2020	07	49	2498
2020	06	97	3234
2020	05	26	1742
2020	04	8	1016
2020	03	27	1168
2020	02	6	1371
2020	01	16	1634
2019	12	4	175
2019	11	4	195
2019	10	5	245
2019	09	5	241
2019	08	6	292
2019	07	10	535
2019	06	12	665
2019	05	6	667
2019	04	20	740
2019	03	21	1323
2019	02	13	746
2019	01	9	402