



## **EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.**

*Olmedo y Rocafuerte esq*

E-mail: [eerssalj@loja.telconet.net](mailto:eerssalj@loja.telconet.net).

PAGINA WEB: <http://www.geocities.com/eureka/enterprises/6059/index.htm>

*Loja – Loja – Ecuador*

### **INSTRUCTIVO DE SERVICIOS**

#### **MISION**

***"SUMINISTRAR ENERGÍA ELÉCTRICA A LA REGIÓN SUR DEL PAÍS,  
CON CALIDAD Y EFICIENCIA PARA PROMOVER EL DESARROLLO SOSTENIBLE  
DE LA SOCIEDAD, MEJORANDO SUS CONDICIONES DE VIDA"***

#### **VISION**

***"LLEGAR CON ENERGÍA DE CALIDAD A TODA  
LA REGIÓN SUR, PROMOVRIENDO SU DESARROLLO"***

#### **FILOSOFÍA**

***"Con integridad, responsabilidad y excelencia  
forjaré una Empresa de calidad"***

#### **VALORES CORPORATIVOS**

***Integridad  
Responsabilidad  
Excelencia***



**LOJA - ECUADOR**

## INSTRUCTIVO DE SERVICIOS

La Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A. (EERSSA) brinda a la ciudadanía de las provincias de Loja, Zamora Chinchipe y cantón Gualaquiza de la Provincia de Morona Santiago, el servicio de electricidad, destinado al uso residencial, comercial e industrial, bajo los parámetros de óptima calidad, facturando de acuerdo con los Pliegos Tarifarios vigentes, amparado en el Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad.

Comprometidos con nuestros Clientes, ponemos a consideración el presente Instructivo de Servicios que presta la EERSSA, a objeto que todos los Clientes localizados en el área de concesión conozcan sus deberes y obligaciones que garanticen la seguridad personal y posibilitar una excelente atención a nuestros Clientes actuales y futuros.



### **ANTECEDENTES:**

El servicio de electricidad que brinda la Empresa se encuentra regulado por el Consejo Nacional de Electricidad CONELEC, a través de lo cual para dotar de servicio eléctrico debe celebrarse el Contrato de Suministro del Servicio de Electricidad, aún cuando algunas de las estipulaciones aquí contempladas sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.

Forman parte del Contrato de Suministro del Servicio de Electricidad, la Empresa Eléctrica Regional del Sur Sociedad Anónima, E.E.R.S.S.A., con domicilio en la ciudad y provincia de Loja, que en el futuro se denominará la Empresa, y por otra los usuarios del servicio de energía eléctrica, que en adelante se denominarán el Cliente, o la persona que haya cedido sus derechos por convenio especial o por enajenación del inmueble al que se presta el servicio, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión operará de pleno derecho e incluye la propiedad de todos los elementos utilizados para usar el servicio. El propietario del inmueble y los poseedores o tenedores del mismo que tuvieren la calidad de usuarios del servicio, serán responsables solidarios en los derechos y obligaciones del Cliente.

Para los efectos legales, se tendrá como domicilio del Cliente el lugar donde se le suministre el servicio de energía.

### **OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

- 1.- Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y dentro de los parámetros de eficiencia y calidad que correspondan, salvo fuerza mayor, caso fortuito, mantenimientos preventivos anunciados con anticipación, o racionamientos autorizados por las autoridades competentes del sector.
- 2.- Instalar un sistema de medición individual que a su juicio se ajuste técnicamente a las necesidades del Cliente.
- 3.- El equipo de medición a instalarse será de buena calidad, con un error máximo del 2%. Para Clientes especiales y equipos con registro de demanda, el error no será mayor al 0,2%.
- 4.- El equipo de medida será suministrado por la Empresa, en cuyo caso ésta deberá asumir la garantía de buen funcionamiento de dicho equipo por un periodo no inferior al que establezcan las normas sobre la materia o las que otorgue el fabricante de estos bienes.
- 5.- Leer o calcular los consumos reales o estimados, con instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Régimen del Sector Eléctrico y sus reglamentos.
- 6.- Facturar el servicio cumpliendo los parámetros y en los tiempos señalados por la ley.
- 7.- Para la determinación del consumo facturable de los Clientes o usuarios con medición individual se aplicará las siguientes reglas:
  - Con excepción de los Clientes o usuarios con medidores de prepago, el consumo que debe facturarse a un Cliente o usuario se determinará con base en las diferencias en el registro del equipo de medida entre dos lecturas consecutivas del mismo.
  - Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del mismo Cliente o usuarios que estén en circunstancias similares.

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES





- Cuando a un Cliente o usuario se le haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración, o éste se encuentre defectuoso, el consumo podrá establecerse con base en consumos promedios de otros períodos del mismo Cliente o usuario, o en los consumos promedios de Clientes o usuarios que estén en circunstancias similares.
  - Cuando el Cliente o usuario no tome las acciones necesarias para efectuar las adecuaciones y cambios requeridos, la Empresa podrá realizarlas y cargar los valores correspondientes en la factura del servicio de energía eléctrica del Cliente.
- 8.- Investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, al preparar las facturas. Mientras se establece la causa de la desviación, la factura se hará con base en las de períodos anteriores o en la de Clientes o usuarios en circunstancias semejantes. Al aclarar la causa de la desviación, la diferencia que resulte en los valores cobrados se abonará o cargará al Cliente o usuario, según el caso.
- 9.- Tramitar y dar respuesta a las quejas, peticiones, reclamaciones.
- 10.- Colocar en cada punto de atención comercial, un libro foliado para que los Clientes que no se encuentren conformes con la atención recibida, presenten por escrito su reclamo, obligándose la Empresa a examinar la reclamación, dar una explicación al Cliente y tomar las acciones correctivas que corresponda.
- 11.- Restablecer el servicio eléctrico de acuerdo con lo estipulado en el artículo Décimo Segundo del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad. .
- 12.- Atender las solicitudes por las fallas en el servicio de que trata el Artículo Noveno en un plazo máximo de cuatro (4) días. Las discrepancias podrán presentarse al Consejo Nacional de Electricidad, CONELEC.

### OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 1.- Efectuar el pago, según la destinación del inmueble, y en las condiciones y tarifas aplicadas por la Empresa, de acuerdo con las normas establecidas por el CONELEC y en las que en el futuro expida dicha entidad.  
Si una conexión implica estudios particularmente complejos, la Empresa podrá cobrar al interesado el costo de estos estudios debidamente justificados.
- 2.- Realizar un depósito en garantía por consumo de energía eléctrica y por el buen uso del equipo de medición y acometida, de conformidad a lo establecido en el Artículo 21 del Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Servicio de Electricidad.
- 3.- Proporcionar a la Empresa la información que requiera, así como la relativa a cualquier cambio que dará al uso de la energía o cambio de Cliente o de propiedad parcial o total del inmueble.
- 4.- La prestación del servicio de energía eléctrica se entiende afectada al inmueble, por lo que el cambio de propiedad no extingue las obligaciones para con la Empresa.
- 5.- Cumplir las obligaciones directas e indirectas y de cualquier naturaleza, que fueren o se deriven del uso de la energía eléctrica, para lo cual el Cliente declara ser el legal propietario, o que está debidamente autorizado por el propietario para la instalación y custodia de los equipos de medición y la acometida.
- 6.- Adquirir, instalar y mantener cuando sea necesario, los equipos de medición, acometidas, protección, seccionamiento, tableros metálicos, tablas y demás accesorios, por medio de empleados de la Empresa o contratistas autorizados por ella.
- 7.- Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica, y localizarlos en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.
- 8.- Permitir la revisión de las instalaciones internas.
- 9.- Pagar oportunamente las facturas emitidas por la Empresa.
- 10.- Permitir a la Empresa el retiro del equipo de medición de la acometida, cuando ella así lo disponga para el corte del servicio, revisión del medidor o de las instalaciones eléctricas.

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES





- 11.- Pagar las multas y demás sanciones pecuniarias que le imponga la Empresa, al tenor de las disposiciones vigentes.
- 12.- Acatar las reglamentaciones técnicas establecidas por la Empresa o por disposiciones legales para tener derecho a la prestación del servicio de energía eléctrica.
- 13.- Cumplir con los requerimientos que le señale la Empresa, de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, sus reglamentos y más disposiciones aplicables
- 14.- Usar el servicio exclusivamente en la forma declarada y convenida con la Empresa.
- 15.- Informar a la Empresa sobre la utilización de cargas especiales que afecten la calidad del suministro, para definir las nuevas condiciones de uso del mismo.
- 16.- Informar a la Empresa cualquier anomalía detectada en el funcionamiento del equipo de medición que afecte el normal registro de la energía consumida.

### SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA

La Empresa presta, entre otros, los siguientes servicios:

- Nuevos servicios
- Reubicación del sistema de medición
- Cambios a domicilio/traslado del sistema de medición
- Cambios de nombre
- Cambios de medidor por incremento de carga
- Restitución de medidor por destrucción o desaparición
- Servicios ocasionales
- Suspensiones temporal del servicio
- Suspensión definitiva del servicio
- Certificados de titularidad
- Reconexión del servicio por suspensión temporal
- Reconexión del servicio por certificado de titularidad
- Atención y solicitudes de daños y Reclamos
- Reclamos de facturación
- Consultas de facturas de consumo
- Pagos a través de Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Reliquidación de la energía no facturada
- Reconocimiento de indemnizaciones
- Pagos a través de cargos fijos
- Revisión de sistemas de medición e infracciones

### NUEVOS SERVICIOS

#### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía
- Copia del certificado de votación
- Copia de las escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad actualizadas, que certifiquen la propiedad del inmueble. En caso de no ser propietario, deberá presentar el respectivo contrato que sustente el uso del inmueble.
- No tener deudas pendientes con la Empresa
- Croquis que facilite la ubicación del inmueble de ser necesario
- Autorización Municipal para la instalación del servicio eléctrico a mecánicas, talleres e industrias.
- Para facilitar las instalaciones del equipo de medición y la acometida, el Cliente realizará las adecuaciones necesarias en el inmueble, como colocación del tablero metálico y obras civiles para la instalación de la acometida, todo lo cual será por cuenta del Cliente, debiendo sujetarse las especificaciones e instructivos de la Empresa.

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES



- El inmueble para el que se solicita el servicio será de características constructivas suficientes para ser habitables.

### Procedimiento

#### INSPECCION

La inspección se realizará en dos días hábiles en el área urbana y 7 días en el sector rural, mediante la inspección permite verificar si existen redes de distribución eléctrica y capacidad de transformación. De ser necesario el Inspector de Servicios Eléctricos, solicitará la ejecución de las obras civiles para continuar con el trámite, se requiere verificar su cumplimiento.

#### CONTRATO DE SUMINISTRO

Si el solicitante cumple con los requerimientos resultantes de la inspección y cancela el Depósito en Garantía por el buen uso del sistema de medición y la acometida. Se procederá a suscribir el Contrato de Suministro del Servicio de Electricidad, documento en el que se incluirá el código del servicio que identificará al Cliente en la Empresa y que, entre otros servicios, permitirá cumplir con el pago mensual de las facturas y/o notas de venta de consumo.

#### TIEMPO DE EJECUCION DE LOS TRABAJOS CONTRATADOS

Se realizará de acuerdo a lo que establece la Regulación 004-01 del CONELEC.

La Empresa deberá atender las solicitudes de servicio al nivel de voltaje secundario, contados a partir de la fecha de pago del servicio solicitado por el Cliente.

La instalación del servicio contratado se efectuará en un plazo máximo de 7 días en la zona urbana y 10 días en la zona rural.

Las acometidas en baja tensión dentro del área urbana, siempre que existan redes de distribución, no sobrepasará los 60 mts de longitud.

Las acometidas en baja tensión, para servicio residencial en el área rural no serán mayores a los 200 mts de longitud, siempre que la capacidad de transformación y la caída de tensión lo permitan.

#### REUBICACION DEL SISTEMA DE MEDICION

Es la ubicación del sistema de medición en la parte exterior de la propiedad, con la finalidad de prestar facilidades para la instalación de la acometida, revisión y lectura del medidor.

Para solicitar la reubicación del sistema de medición, el Cliente debe presentar la factura de consumo de energía correspondiente a la última emisión y croquis que facilite la ubicación del inmueble.

La Empresa luego de la inspección, notificará al Cliente de las obras civiles a realizar, para la ejecución del trabajo solicitado por éste.

#### CAMBIO DE DOMICILIO Y/O TRASLADO DEL SISTEMA DE MEDICION

Es la desconexión del sistema de medición en la ubicación actual y su instalación en otro inmueble, para lo cual el Cliente debe solicitar y cumplir con lo siguiente:

##### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía
- Copia del certificado de votación

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES





- Copia de las escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad, que certifiquen la pertenencia del inmueble. Como alternativa se aceptará copia de la carta de pago del Predio Urbano o Rústico a nombre del propietario, o copia del Contrato del arrendamiento notariado, en el caso de locales comerciales e industriales artesanales
- Presentación de la factura de consumo de energía correspondiente a la última emisión
- Croquis que facilite la ubicación del inmueble de ser necesario
- Actualización del Depósito en Garantía por el consumo de energía eléctrica y el buen uso del equipo de medición.

### CAMBIO DE NOMBRE

Corresponde al cambio de titularidad del servicio eléctrico cedido mediante autorización escrita o a través del cambio de dominio del inmueble, este trámite se realizará a petición del Cliente, de cumplir con lo siguiente:

#### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía del sedente y cesionario
- Copia del certificado de votación
- Copia de las escrituras del nuevo propietario del inmueble inscritas en el Registro de la Propiedad o autorización escrita del propietario sedente.
- Copia de la designación del Representante legal en caso de tratarse de una compañía.
- Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión.

### CAMBIO DE MEDIDOR POR INCREMENTO DE CARGA

Es la sustitución del medidor por cambio en las características de la carga, sea por el nivel de voltaje o porque exista variación en la potencia inicialmente contratada.

La Empresa si lo estimare conveniente puede realizar el cambio de sistema de medición.

#### Requisitos:

- Autorización escrita del dueño del inmueble, o de su representante
- Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión
- Declaración de la carga instalada y la demanda requerida
- Informar el uso que se dará a la energía eléctrica (residencial, comercial o industrial)
- Actualización del Depósito en Garantía por el consumo de energía eléctrica y el buen uso de la acometida y el equipo de medición

### RESTITUCION DE MEDIDOR POR DESTRUCCION O DESAPARICION

Es la sustitución del medidor por uno de iguales características debido a la destrucción parcial o total por causas imputables al Cliente, o por desaparición del mismo.

Este servicio puede ser requerido por la Empresa, en el caso de ser solicitado por el Cliente, deberá cumplir con lo siguiente:

#### Requisitos:

- Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión
- Pago del derecho de conexión
- Actualización del Depósito en Garantía por el consumo de energía eléctrica y el buen uso del equipo de medición.

---

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES



### SERVICIOS OCASIONALES

Son instalaciones eléctricas legalizadas, destinadas a satisfacer requerimientos de corta duración, no permanentes.

#### Requisitos:

- Indicar el tipo de servicio que requiera, sea monofásico, bifásico o trifásico
- Croquis que facilite la ubicación del local o inmueble.
- Declaración de la carga a instalarse, la demanda y el tiempo requerido para el servicio
- Depósito en garantía por el consumo de energía eléctrica y el buen uso de la acometida y el equipo de medición.
- El consumo eléctrico se cobrará semanalmente
- Este servicio no podrá ser mayor a doce meses
- Liquidado el servicio se devolverá la garantía depositada sin el reconocimiento de intereses

### SUSPENSION TEMPORAL DEL SERVICIO

Es la suspensión del servicio por un corto período, provocado por una causa de fuerza mayor, tal como destrucción de la vivienda, paralización de una industria, etc. y será solicitado por el Cliente.

#### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía
- Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión
- Pago del derecho de desconexión
- La suspensión no podrá ser mayor a tres meses, en caso de que el cliente no comunique lo contrario se procederá a la liquidación definitiva del servicio.

### SUSPENSION DEFINITIVA DEL SERVICIO A PETICION DEL CLIENTE

Es la suspensión del servicio que conlleva a la terminación del Contrato de Suministro del Servicio de Electricidad, sin que medie reclamación futura alguna.

#### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía
- Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión
- Se liquidará el contrato con la devolución económica al titular del servicio, de los valores por garantía por el consumo de energía eléctrica y el buen uso de la acometida y el equipo de medición, con sus respectivos intereses, previo el descuento de sus obligaciones pendientes con la Empresa.

### CERTIFICADO DE TITULARIDAD

Es un derecho sobre la instalación que se mantiene por un lapso de tiempo, provocado por alguna causa que impida conservar el servicio eléctrico.

#### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía
- Presentación de la factura de pago correspondiente a la última emisión
- Pago del derecho de desconexión

---

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES





- Este certificado tendrá vigencia por cinco años, en caso de que el cliente no comunique lo contrario se procederá a la liquidación definitiva del servicio

### RECONEXION DEL SERVICIO POR SUSPENSION TEMPORAL

Es la desconexión del servicio eléctrico que fue retirado en forma temporal por algún motivo.

#### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía
- Copia del certificado de votación
- Pago del derecho de rehabilitación

### RECONEXION DEL SERVICIO POR CERTIFICADO DE TITULARIDAD

Es la conexión del servicio eléctrico que fue retirado por la emisión de un derecho sobre la instalación en forma temporal.

#### Requisitos:

- Copia de la cédula de ciudadanía
- Copia del certificado de votación
- Copia del Certificado de Titularidad
- Copia de las escrituras inscritas en el Registro de la Propiedad, que certifiquen la propiedad del inmueble. Como alternativa se aceptará copia de la carta de pago del Predio Urbano o Rústico a nombre del propietario.
- Croquis que facilite la ubicación del inmueble de ser necesario
- Pago del derecho de traslado
- Actualización del Depósito en Garantía por el consumo de energía eléctrica y el buen uso de la acometida y el equipo de medición

### ATENCION Y SOLUCION DE DAÑOS Y RECLAMOS

Es la presentación de un reclamos derivado por la calidad del servicio o la falta del mismo. Este servicio será solicitado por el Cliente.

Los medios por los cuales un Cliente, podrá presentar un reclamo del servicio eléctrico en cualquier oficina de la Empresa, en el área de concesión, son los siguientes:

- × En forma personal, en las oficinas de atención y servicio al Cliente en la matriz o Agencias.
- × A través del Call Center en la matriz o números telefónicos de cada Agencia.
- × Por escrito al Presidente Ejecutivo de la Empresa.

Los Clientes que no se encuentren conformes con la atención recibida, podrán presentar su reclamo en el libro foliado que para el efecto la Empresa tiene a disposición del público en cada punto de atención comercial.

La Empresa, ha previsto la atención de reclamos en la oficina matriz en forma continua, durante las 24 horas del día, los 365 días del año y en las Agencias en los días laborables de 8H00 a 17H00.

Para ser atendiendo en su requerimiento, el Cliente deberá presentar:

#### Requisitos:

---

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES



- Factura de pago correspondiente a la última emisión
- Definición del reclamo

### RECLAMOS DE FACTURACION

Si el Cliente considera que los valores que constan en sus facturas por consumo no son los correctos, podrá acudir a la Oficina de la Jefatura de Clientes en la Matriz y en los Cantones y Provincia de Zamora Chinchipe en cada una de las Agencias para plantear su reclamo. Es importante que anote la lectura del medidor incluyendo los ceros, así: 00245.

### CONSULTA DE FACTURAS DE CONSUMO

Para consultar valores de facturas por consumo de energía eléctrica, el Cliente podrá acudir a las oficinas de atención al Cliente o a través del número telefónico 2571108, o en la página Web [eerssa.com](http://eerssa.com)

### PAGO A TRAVES DE BANCOS Y COOPERATIVAS DE AHORRO

Los bancos locales y cooperativas de ahorro y crédito, que mantienen convenios con la Empresa, ofrecen a sus Clientes el débito de sus cuentas por el consumo de energía eléctrica, previa notificación por escrito de éstas a la Jefatura de Clientes o agencias en el área de concesión de la Empresa, adjuntando la factura de pago correspondiente a la última emisión.

### RELIQUIDACION DE LA ENERGIA NO FACTURADA Y MULTA

Detectada una anomalía en el sistema de medición, de ser posible, se procederá a su corrección en el sitio; caso contrario se retirará el medidor para la revisión en el Laboratorio de Medidores de la Empresa, quedando el Cliente con servicio directo, que será cobrado considerando en consumo estimado en función del promedio histórico o promedio por seguimiento posterior.

Luego de corregida la anomalía, se procederá a la reliquidación de acuerdo al Reglamento de Sanciones y Contravenciones al uso de la energía, y se determinará la energía que no ha sido facturada mediante cualquiera de los siguientes procedimientos:

- Mediante el porcentaje de error del medidor determinado en función de las pruebas en el sitio o en el Laboratorio de Medidores.
- Levantamiento de carga instalada del Cliente y cálculo en función de las horas de uso de los electrodomésticos y equipos.
- Seguimiento de consumo por un período de tiempo no menor a ocho días para extrapolar el consumo promedio mensual del Cliente.
- Instalación de un sistema paralelo de medición durante el tiempo que la Empresa estime conveniente.

### RECONOCIMIENTO DE INDEMNIZACIONES

- Los Clientes cuyos artefactos eléctricos hayan sufrido daños por causas imputables a la Empresa, tendrán derecho a ser indemnizados.
- Para tener derecho a la indemnización, el Cliente afectado deberá haber estado al día en sus obligaciones y notificar por escrito a la Empresa, en un plazo no mayor a 2 días hábiles de producido el daño.

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES





- La indemnización no cubre la reposición del artefacto averiado y si pagará, previa la presentación de las facturas canceladas la reparación de los daños.
- No se reconocerá indemnización en los siguientes casos:
  - Cuando el Cliente no haya conectado a tierra el neutro de la instalación interna.
  - Cuando el daño se origine por defectos en las instalaciones internas del Cliente.
  - Cuando el daño se deba a causas naturales de acuerdo a lo estipulado en el Art. 30 del Código Civil o por intervención de terceros en las instalaciones de la Empresa.
  - Cuando el Cliente industrial no cuente con equipos de protección adecuados.

### PAGO A TRAVES DE CARGOS FIJOS

Es un valor convenido con el Cliente que se incluye en la factura mensual de consumo en uno o varios meses, para pagar varios servicios o liquidar consumos no facturados.

### PERIODOS DE FACTURACION

La Empresa factura mensualmente los consumos a sus Clientes de acuerdo al Pliego Tarifario vigente.

### SERVICIO AL CLIENTE:

Los Clientes de la Empresa Eléctrica Regional del Sur S.A., podrán solicitar información comercial o técnica, en los siguientes puntos de atención al Cliente:

Información de atención al Cliente llamando al Call Center,

Teléf. 072571108 - Opción 1: Daños y Reclamos

Opción 2: Información de planillas

Opción 3: Información de servicios comerciales.

Celular ALEGRO 096777666

PORTA 094020202

Nuevos servicios comerciales o ampliación de los existentes

Oficina de Servicio al Cliente:

Edificio matriz de la EERSSA, Olmedo y Rocafuerte esq.,

Horario: 8H00 a 16H30, de Lunes a Viernes.

Ventanillas de Recaudación

Edificio matriz de la EERSSA, Olmedo y Rocafuerte esq.,

Horario: 08H00 a 16H30, de Lunes a Viernes

Sábado: 08H00 a 13H00

Agencia Norte

Dirección: Av. Guayaquil y Av. Salvador Bustamante Celi

Horario: 08H00 a 12H00 y de 13H00 a 16H30, de Lunes a Viernes.

Sábado: 08H00 a 12H00

Agencia Gran Colombia

Dirección: Av. Gran Colombia y Ancón

Horario: 08H00 a 12H30 y de 13H30 a 16H30, de Lunes a Viernes.

Sábado: 08H00 a 12H00

Agencia Sur

---

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES



Av. Iberoamérica (Coliseo Ciudad de Loja)  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, de Lunes a Viernes.  
Sábado: 08H00 a 12H00

### AGENCIAS DEL AREA DE CONCESION

En estos lugares se brinda todos los servicios contemplados en este Instructivo

Agencia Puyango  
Alamor, Dirección: 10 de Agosto y Canónigo  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2680114

Agencia Espíndola  
Amaluza, Dirección: 21 de Noviembre y 9 de Octubre,  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 22653135

Agencia Calvas  
Cariamanga, Dirección: David Salazar y Centenario  
Horario: 08H00 a 16H30, teléfono 2687212

Agencia Paltas  
Catacocha, Dirección: 25 de Junio y Manuel Vivanco  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2683117

Agencia Catamayo  
Dirección: Av. Isidro Ayora y 10 de Agosto  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2677155

Agencia Celica  
Dirección: Av. 24 de Mayo y Mayor Rafael Granda  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2657012

Agencia Chaguarpamba  
Dirección: El Oro y Juvenal Jaramillo  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2600190

Agencia El Pangui  
Dirección: Jorge Mosquera y Quito  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2310170

Agencia Gonzanamá  
Dirección: Bolívar y Loja  
Horario: 08H00 a 16H30, teléfono 2664123

Agencia Gualaquiza  
Dirección: 12 de Febrero y Amazonas  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 25780159

Agencia Macará  
Dirección: Panamericana y Rumiñahui  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2694094

Agencia Malacatos  
Dirección: Av. Loja  
Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2673120

---

EMPRESA ELECTRICA REGIONAL DEL SUR S.A.  
JEFATURA DE CLIENTES





**Agencia Palanda**

Dirección: 24 de Mayo y 12 de Febrero

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles

**Agencia Pindal**

Dirección: Subteniente Angel Ramirez y Loja

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles

**Agencia Saraguro**

Dirección: Honorato Lazo y Pasaje Saraguro

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2200154

**Agencia Sozoranga**

Dirección: Amadeo Mosqueás y 10 de Agosto

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2660197

**Agencia Yanzatza**

Dirección: Armando Arias y Rumiñahui

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2300176

**Agencia Zamora**

Dirección: Francisco de Orellana y Jorge Mosquera

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2605152

**Agencia Zapotillo**

Dirección: Av. Quito y Paletillas

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2647215

**Agencia Zumba**

Dirección: Zumba y Colón

Horario: 08H00 a 16H30, días hábiles, teléfono 2308166



INDICE

| <u>TEMAS</u>   | <u>Pág.</u> |
|--|-------------|
| Instructivo de Servicio .....                                  | 1           |
| Antecedentes.....  | 2           |
| Obligaciones de la Empresa.....                                | 2           |
| Obligaciones del Cliente .....                                 | 3           |
| Servicios que presta la Empresa .....                          | 4           |
| Nuevos Servicios.....  | 4           |
| Inspección.....  | 5           |
| Contrato de Suministro.....                                    | 5           |
| Tiempo de Ejecución de los Trabajos Contratados.....           | 5           |
| Reubicación del Sistema de Medición.....                       | 5           |
| Cambio de Domicilio y/o Traslado del Sistema de Medición.....  | 5           |
| Cambio de Nombre.....  | 6           |
| Cambio de Medidor por Incremento de Carga.....                 | 6           |
| Restitución de Medidor por Destrucción o Desaparición.....     | 6           |
| Servicios Ocasionales.....                                     | 6           |
| Suspensión Temporal del Servicio.....                          | 7           |
| Suspensión Definitiva del Servicio a Petición del Cliente..... | 7           |
| Certificado de Titularidad.....                                | 7           |
| Reconexión del Servicio por Suspensión Temporal.....           | 7           |
| Reconexión del Servicio por Certificado de Titularidad.....    | 8           |
| Atención y Solución de Daños y Reclamos.....                   | 8           |
| Reclamos de Facturación.....                                   | 8           |
| Consulta de Facturas de Consumo.....                           | 8           |
| Pago a través de Bancos y Cooperativas de Ahorro.....          | 9           |
| Reliquidación de la Energía no Facturada y Multa.....          | 9           |
| Reconocimiento de Indemnizaciones.....                         | 9           |
| Pago a través de Cargos Fijos.....                             | 10          |
| Períodos de Facturación.....                                   | 10          |
| Servicio al Cliente.....                                       | 10          |
| Agencias del Área de Concesión.....                            | 10          |

Loja, 6 de diciembre del 2010



  
Ing. Wilson Vivanco  
PRESIDENTE EJECUTIVO