

INFORME DEL EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS EJERCICIO ECONÓMICO 2020

EMPRESA ELÉCTRICA REGIONAL CENTRO SUR C.A. MAYO 2021

1. ESTRUCTURA DEL EVENTO

- Bienvenida
- Socialización de la agenda de trabajo a la ciudadanía
- Presentación del informe de rendición de cuentas
- Presentación del aplicativo para recepción de aportes ciudadanos.
- Establecimiento de compromisos con la ciudadanía.

2. ANTECEDENTES

Cumpliendo lo dispuesto por la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social y consciente de que rendir cuentas a la ciudadanía es un deber cívico, político y ciudadano, a través del cual se logra mejorar la gestión de la organización, transparentar la información de las instituciones, generar una relación entre las instituciones, el Estado y la ciudadanía, la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. realizó el Acto Público de Rendición de Cuentas, correspondiente a su gestión desarrollada durante el año 2020.

La presentación estuvo presidida por el Presidente Ejecutivo Ing. Francisco Carrasco y contó con la participación de los señores Directores de Comercialización, Distribución y Planificación, tal como se detalla más adelante. En cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución N° CPCCS-PLA-SG-069-2021-475 y su Reglamento, el Evento ante la ciudadanía se realizó de manera virtual y en vivo, a través de las plataformas Zoom y Facebook Live, contando con la participación de varias autoridades y la ciudadanía en general.

3. PARTICIPANTES

El evento de deliberación pública ante la ciudadanía, como parte del proceso de rendición de cuentas, se realizó de manera virtual (en vivo), a través de los aplicativos para reuniones en línea Zoom y Facebook Live, desde el edificio matriz de la Empresa, ubicado en la Av. Max Uhle s/n y Pumapungo, en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, el día martes 11 de mayo de 2021, desde las 09:30.

Contó con la participación de los señores miembros del Directorio de la Empresa, Directores de Área, Miembros de la Junta Ejecutiva, autoridades locales, provinciales, líderes comunitarios, representantes de grupos de interés de la Empresa y ciudadanía en general.

De acuerdo a las estadísticas obtenidas de las plataformas virtuales utilizadas en el evento, se contabilizó un total de 153 asistentes que participaron en todo el acto.

4. METODOLOGÍA

Aplicando las directrices y disposiciones emitidas por el CPCCS, CENTROSUR elaboró su plan de acción para presentar la rendición de cuentas de la gestión realizada durante el año 2020, el cual se puede resumir, de manera general, en los siguientes pasos:

1. Con 14 días de anticipación a la realización del Evento Público de Rendición de Cuentas, a través de los canales virtuales disponibles, se realizó a la ciudadanía la siguiente consulta previa:

“Luego de haber revisado nuestro Informe de Rendición de Cuentas 2020, ¿sobre qué otros temas usted considera, CENTROSUR debería rendir cuentas a la ciudadanía?”.



Hasta el día de la realización del Evento se receptaron tres temas sugeridos por tres diferentes ciudadanos, los cuales, durante la presentación en vivo, fueron atendidos por los Directores de Distribución, Comercialización y Planificación. Adicionalmente, las respuestas fueron remitidas por correo electrónico. Un detalle de los temas propuestos y de las respuestas CENTROSUR se presentan en el Anexo A del presente informe.



2. La invitación al evento de rendición de cuentas se realizó a través de la página web institucional (www.centrosur.gob.ec), redes sociales Twitter (@centrosur_ec) y Facebook (centrosurEC) y mediante correos electrónicos. Dicha invitación incluía, de manera clara y concisa, información sobre fecha y hora, ID y contraseña para acceso a la plataforma Zoom.



3. Como ya lo mencionamos anteriormente, la transmisión del informe de rendición de cuentas fue en vivo y contó con las intervenciones del Presidente Ejecutivo, Ing. Francisco Carrasco A. y de los Directores de Comercialización, Ing. Giovanni Mosquera A.; Distribución, Ing. Enrique Molina A. y Planificación, Ing. Heriberto Idrovo A., quienes expusieron a la ciudadanía un resumen sobre los principales logros por objetivo estratégico alcanzados durante el ejercicio económico del año 2020.



4. Inmediatamente luego del evento virtual se realizó la difusión de un link, disponible en la página web institucional, a través del cual los ciudadanos asistentes, pudieron formular sus preguntas e inquietudes.



El referido link estuvo disponible por un período superior a los 25 días. A través de este se receptaron un total de 11 consultas, las cuales fueron solventadas por escrito, a los correos electrónicos registrados por los ciudadanos, en el referido aplicativo.

Un detalle de las consultas realizadas y las respuestas de CENTROSUR se presenta en el Anexo B del presente informe.

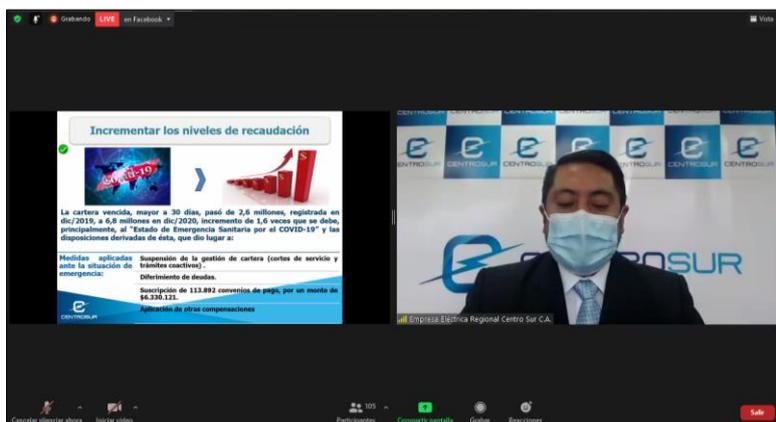
5. RESUMEN DE APORTES CIUDADANOS

Sobre la base de la metodología de participación ciudadana definida, la Empresa recibió preguntas e inquietudes sobre diversos temas, los cuales se resumen a continuación:

- Reposición de luminarias a tecnología LED que mejore la eficiencia e iluminación, sobretodo en lugares peligrosos.
- Consultas sobre los procesos de selección y contratación de personal.
- Tarifas eléctricas (varias preguntas generales).
- Acceso a visualizar e imprimir las planillas mensuales generadas por consumo eléctrico.
- Métodos de pagos disponibles.
- Problemas para cancelar con tarjeta de crédito a través de la web institucional.
- Pago realizado a una cuenta contrato equivocada.

6. REPOSITORIO FOTOGRÁFICO

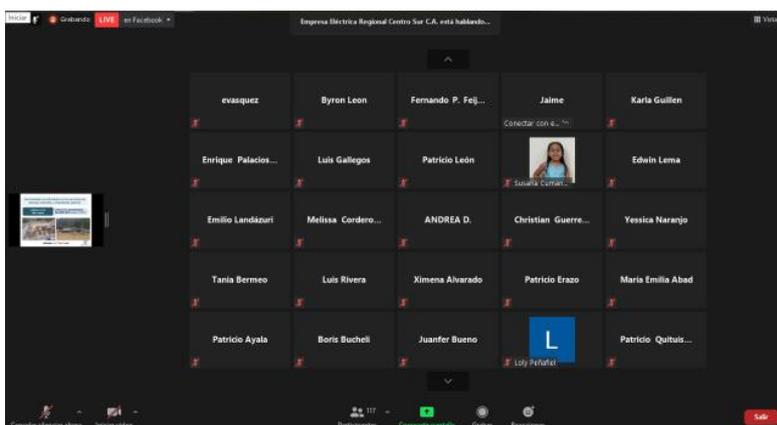
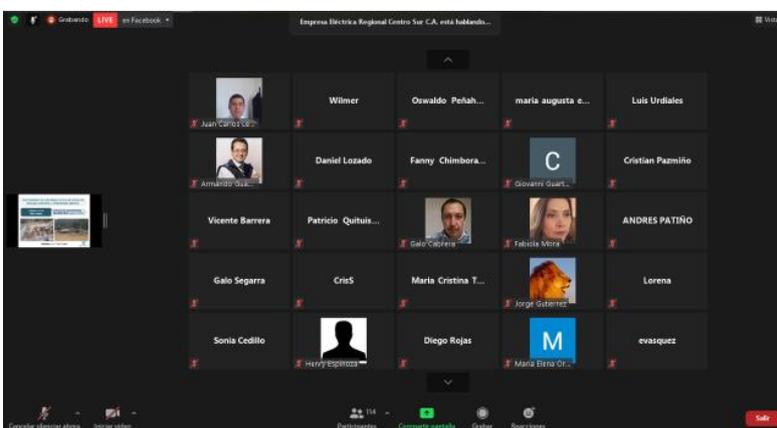
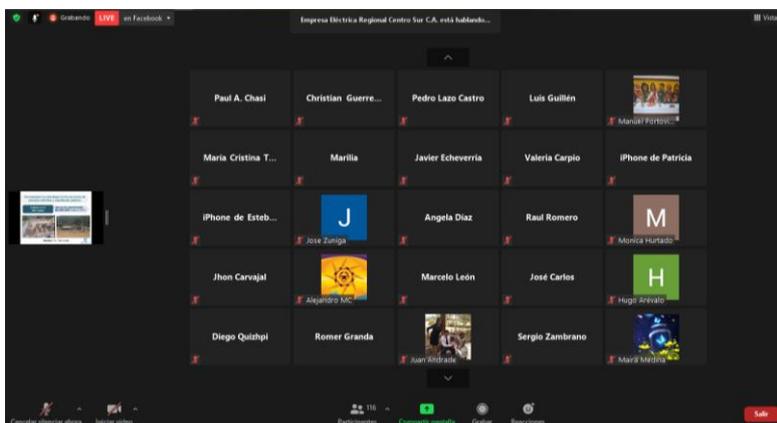




7. REGISTRO DE PARTICIPANTES

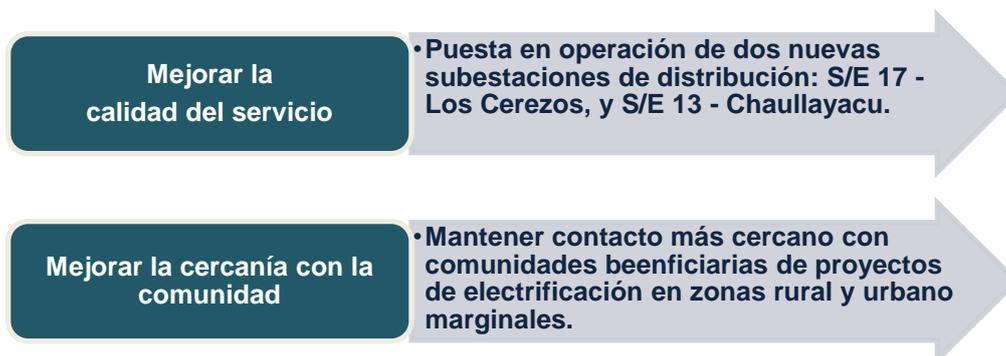
Dadas las condiciones de emergencia sanitaria por el COVID-19 que, desde el mes de marzo 2020, están aún vigentes y acogiendo las directrices emitidas por el CPCCS, el registro de participantes tuvo necesariamente que realizarse por medio de la constatación de los asistentes en la plataforma Zoom. En el momento de mayor

afluencia se llegaron a contabilizar hasta 153 participantes, al sumar los dos medios utilizados en el evento (Zoom y Facebook Live).



8. COMPROMISOS CON LA CIUDADANÍA

Como resultado del constante compromiso que la Administración de CENTROSUR tiene para con la ciudadanía, se prevé desarrollar las siguientes iniciativas en el año 2020, las cuales se orientan a mejorar los niveles de servicio al cliente, así como la calidad del servicio:



9. CONCLUSIONES

Dentro del marco del Evento de Rendición de Cuentas 2020, el grado de participación ciudadana pone en evidencia el gran respaldo de los clientes a las acciones y actividades que esta Empresa Eléctrica realiza, en el cumplimiento de su misión:

“Suministrar el servicio público de energía eléctrica para satisfacer las necesidades de la sociedad, cumpliendo estándares de calidad, con responsabilidad social, ambiental y económica, sobre la base de la gestión del talento humano e implantación de nuevas tecnologías”.

La CENTROSUR compromete sus mejores y mayores esfuerzos para satisfacer los compromisos adquiridos y poder así dar solución y respuesta a las necesidades de la comunidad.

Dirección de Planificación
Mayo 2021

ANEXO A

Respuestas a temas propuestos por clientes durante la consulta previa realizada al Evento de Rendición de Cuentas 2020 ante la ciudadanía

Antecedentes

En cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo de participación Ciudadana y Control Social – CPCCS, uno de los cambios importantes, que hemos tenido que implementar en el proceso de Rendición de Cuentas 2020, ha sido el siguiente:

Con al menos 10 días de anticipación a la realización de Evento Público de Rendición de Cuentas, a través de los canales virtuales disponibles (página web organizacional y redes sociales), hemos realizado la siguiente consulta a la ciudadanía:

“Luego de haber revisado nuestro Informe de Rendición de Cuentas 2020, ¿sobre qué otros temas, usted considera, CENTROSUR debería rendir cuentas a la Ciudadanía?”.

En nuestro caso, la difusión de esta consulta se la realizó a través de un link, disponible en la web institucional, con 14 días de anticipación a la fecha prevista para el Evento virtual en vivo ante la ciudadanía.

Temas propuestos por los ciudadanos y respuestas remitidas por CENTROSUR

Hasta el día 11 de mayo de 2021 recibimos tres aportes ciudadanos, los cuales fueron atendidos durante la realización del Evento Virtual de Rendición de Cuentas ante la Ciudadanía, a la vez que fueron respondidos por escrito a los clientes, mediante correo electrónico.

Aporte 1 (30 de abril de 2021)

Nombre del ciudadano: JOHN TITOR

Email: titor@nohay.com

Tema sugerido: “Cambio a tecnología Led de los faros públicos x eficiencia energética y duración. Mayor iluminación en lugares peligrosos”.

Respuesta:

Estimado Sr. JOHN TITOR

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., a la vez que le agradecemos por su aporte.

Durante el Evento virtual y en vivo de Rendición de Cuentas 2020, llevado a cabo el martes 11 de mayo de 2021, el Ing. Enrique Molina - Director de Distribución pudo exponer y dar atención al interesante tema por usted planteado.

Un resumen al respecto le presentamos a continuación:

CENTROSUR se mantiene investigando constantemente sobre nuevos avances tecnológicos a nivel mundial, estudiándolos a profundidad, como un paso previo a incorporarlos en soluciones integrales que respondan a las necesidades de los clientes y propias de la Empresa en general.

Este es el caso del Servicio de Alumbrado Público, para el cual las luminarias con tecnología LED (“light emitting diode” – diodo emisor de luz), en los últimos 10 años han evolucionado favorablemente, permitiendo la sustitución masiva de las luminarias de sodio de alta presión, por esta nueva tecnología LED, la cual registra consumos menores, a la vez que cumple con los requerimientos en cuanto a niveles de iluminación, costos y tiempos de reposición de sus componentes.

Están en ejecución varios proyectos importantes de Alumbrado Público, en los que se está implementando tecnología LED, entre los principales podemos señalar:

- 1.- Trayecto del Tranvía Cuatro Ríos de Cuenca, en una longitud de 20 Km y en la Av Ordoñez Lasso, en una longitud de 7.5 Km.
- 2.- Sustitución de luminarias en la Autopista Cuenca Azogues, Panamericana Sur Cuenca - Cumbe, Paramericana Norte, Centro Histórico, Avenida de las Américas, entre otros.

Se debe señalar que, al momento la Empresa se encuentra estableciendo las bases para, en el mediano plazo, contratar estudios integrales que permitan a futuro ir hacia una sustitución masiva de luminarias de tecnología anterior por LED, en un número aproximado de 150.000 luminarias, mediante un plan de acción integral que considere un compromiso ambiental que garantice el manejo adecuado de desechos en cuanto a su disposición final.

Atentamente,

Dirección de Distribución
CENTROSUR

Aporte 2 (1 de mayo de 2021)
Nombre del ciudadano: GERMÁN ARGUDO
Email: arg.gmn@hotmail.com

Tema sugerido: “¿Por qué los únicos concursos de méritos y oposición externos son para puestos de Linieros? ¿Es tan poca la capacidad de la gente externa para ocupar un cargo público en algún departamento diferente al de liniero en la Centrosur?”.

Respuesta:

Estimado Sr. GERMÁN ARGUDO

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., a la vez que le agradecemos por su aporte.

Durante el Evento virtual y en vivo de Rendición de Cuentas 2020, llevado a cabo el martes 11 de mayo de 2021, el Ing. Heriberto Idrovo - Director de Planificación pudo exponer y dar atención al interesante tema por usted planteado.

Un resumen al respecto le presentamos a continuación:

Debido a la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19 en todo el territorio nacional, durante el 2020, no se ha podido llevar a cabo ningún concurso "externo" de oposición y méritos, en estricto cumplimiento de las disposiciones del COE Nacional y Cantonal y de sus protocolos de bioseguridad que impiden la aglomeración de gente, situación que con seguridad se produciría si se abre la recepción de documentación externa y presencia masiva de aspirantes a un determinado cargo.

A manera de ejemplo podemos señalar el concurso externo llevado a cabo en el 2019, para cubrir dos vacantes del cargo "Recaudador – Oficinista", para las agencias de Sígsig y Cañar, los cuales tuvieron una respuesta bastante favorable, llegándose a recibir la información de más de 200 aspirantes, situación que obligó a gestionar los permisos para la utilización de escuelas con varias aulas, en las que dichos participantes pudieron rendir sus pruebas de oposición.

En este contexto y considerando la coyuntura actual de lo grave de esta pandemia y como esta ha afectado a la salud pública, al momento, no sería posible garantizar el distanciamiento necesario para el número de posibles participantes superior a las 200 personas.

Al momento se ha desarrollado sólo un concurso abierto para llenar las vacantes de Electricistas, debido primero a una necesidad urgente de la Empresa y segundo, para el cual nos hemos visto obligados a tomar las respectivas pruebas en grupos reducidos y durante un período superior a un mes, lo cual ha significado la utilización de recursos adicionales a los usualmente presupuestados para este fin.

Aspiramos que una vez superada la emergencia sanitaria, podamos retomar los concursos externos o abiertos, para los cargos que al momento se encuentran vacantes.

Atentamente,

Dirección de Planificación
CENTROSUR

Aporte 3 (2 de mayo de 2021)
Nombre del ciudadano: PEDRO VILLA
Email: pedro_av2593@hotmail.com

Tema sugerido: "Tarifas eléctricas".

Respuesta:

Estimado Sr. PEDRO VILLA

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., a la vez que le agradecemos por su aporte.

Durante el Evento virtual y en vivo de Rendición de Cuentas 2020, llevado a cabo el martes 11 de mayo de 2021, el Ing. Giovanni Mosquera - Director de Comercialización pudo exponer y dar atención al interesante tema por usted planteado.

Un resumen al respecto le presentamos a continuación:

Es nuestro deber informarle que las tarifas eléctricas no se han incrementado desde el año 2014 y en el caso particular de la tarifa residencial se encuentra entre 9,1 y 10,5 centavos de dólar por cada kilovatio-hora (kWh). De hecho, CENTROSUR en cumplimiento de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19; y, las disposiciones dadas por la Agencia de Regulación y Control de Energía Eléctrica (Resoluciones Nro. ARCONEL-001/2020, ARCONEL-004/2020, ARCERNNR-006/2020), ha podido compensar económicamente a los usuarios que, en muchos casos, registraron altos consumos durante el período de confinamiento, a causa de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

En este sentido, las 3 resoluciones indicadas anteriormente demandaron de la aplicación de 4 medidas de compensación, en beneficio de los usuarios del servicio eléctrico a nivel nacional:

1.- Resolución Nro. ARCONEL 001/2020, la cual está orientada a beneficiar a clientes de la tarifa residencial, quienes podrán mantener un pago reducido en 4 centavos de dólar por kilovatio-hora (kWh), durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria. Con la aplicación de esta Resolución se beneficiaron alrededor de 132.000 clientes, en toda el área de prestación del servicio.

2.- Resolución Nro. ARCONEL 004/2020, la cual considera un beneficio direccionado en favor de los usuarios residenciales que superen los 500 kWh al mes, para quienes la tarifa se “congeló” a 10,5 centavos de dólar por cada kilovatio-hora (kWh). Con su aplicación se beneficiaron alrededor de 3.000 clientes en toda el área de prestación del servicio.

3.- Dentro de esta misma Resolución, se considera la compensación para los usuarios de los sectores industrial-artesanal y comercial, para quienes se les redujo la tarifa en un 50% del valor vigente por demanda, siempre y cuando registren un consumo eléctrico inferior al 60% del máximo registrado en su historial. Con esta medida se han beneficiado alrededor de 4.000 clientes.

4.- Resolución Nro. ARCERNNR 006/2020, aplicada en favor de los clientes con tarifa residencial cuyo consumo es mayor a la tarifa de la dignidad y menor a 500 kilovatio-hora (kWh) al mes; compensación que consiste en que el usuario pague el mismo valor que canceló en los meses del período marzo a agosto del año 2019. En el caso de que el consumo de marzo a agosto de 2019 sea mayor al del mismo periodo en el 2020, se cobraría sobre el consumo menor registrado, es decir, sobre aquel que más beneficie al cliente. Con esta medida se benefició aproximadamente a 260.000 clientes en el área de servicio.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

ANEXO B

Respuestas a las preguntas e inquietudes formuladas por varios clientes, luego del Evento Virtual de Rendición de Cuentas 2020 ante la ciudadanía

Antecedentes

Inmediatamente luego de cumplir con el desarrollo del Evento virtual y en vivo de Rendición de Cuentas 2020, se realizó la difusión, a través de la página web institucional y las redes sociales, de un link de acceso para que los ciudadanos nos pudieran hacer llegar sus preguntas e inquietudes:

¿Luego de revisar nuestro Informe de Rendición de Cuentas 2020, ¿qué consulta o sugerencia desea usted hacer a los representantes de CENTROSUR?

Este aplicativo estuvo disponible en la web institucional por un período de 25 días.

A continuación se presenta un resumen de las consultas recibidas y las respuestas que fueron remitidas a los ciudadanos, vía correo electrónico:

Consulta 1 (24 de mayo de 2021)
Nombre del ciudadano: ROSA UGUÑA
Email: davidayora2004@gmail.com

Tema consultado: “Consulta de planilla”.

Respuesta:

Estimada Sra. ROSA UGUÑA

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional www.centrosur.gob.ec o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para ambos canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 2 (24 de mayo de 2021)
Nombre del ciudadano: EDGAR VILLARREAL
Email: modestolunavi@hotmail.com

Tema consultado: “pagar dde energia electrica”.

Respuesta:

Estimado Sr. EDGAR VILLARREAL

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que existen varios métodos de pago, disponibles para su comodidad:

- 1.- Pagos en persona en el edificio matriz y nuestras oficinas y agencias.
- 2.- Pagos en persona en los diferentes puntos de pago disponibles, cuyo listado se encuentra en nuestra página web (www.centrosur.gob.ec).
- 3.- Pagos con tarjetas de crédito o debido (Visa o Mastercard), a través de nuestra web institucional.
- 4.- Débito directo autorizado de su cuenta bancaria, servicio disponible con varias instituciones financieras, cuyo listado consta en nuestra página web.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 3 (24 de mayo de 2021)
Nombre del ciudadano: RIGOBER MOROCHO
Email: rosaparapi65@gmail.com

Tema consultado: “Planilla de luz”.

Respuesta:

Estimado Sr. RIGOBER MOROCHO

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional www.centrosur.gob.ec o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para ambos canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 4 (25 de mayo de 2021)

Nombre del ciudadano: PEREZ ZUÑIGA MARGARITA MARIA

Email: magy1291@hotmail.com

Tema consultado: “no puedo cancelar con tarjeta de credito”.

Respuesta:

Estimada Sra. PEREZ ZUÑIGA MARGARITA MARIA

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, le informamos que se han presentado problemas con la plataforma de Payphone, específicamente con pagos registrados con tarjetas del Banco Pichincha y Cooperativa JEP. Entendemos que estos contratiempos obedecen a problemas internos en estas dos instituciones financieras.

En este sentido, le informamos sobre otros métodos de pago que usted dispone para realizar sus pagos:

- 1.- Pagos en persona en el edificio matriz y nuestras oficinas y agencias.
- 2.- Pagos en persona en los diferentes puntos de pago disponibles, cuyo listado se encuentra en nuestra página web (www.centrosur.gob.ec).
- 3.- Pagos con otras tarjetas de crédito o debido (Visa o Mastercard), de manera temporal, que no sean emitidas por las dos instituciones antes mencionadas (a través de nuestra web institucional).
- 4.- Débito directo autorizado de su cuenta bancaria, servicio disponible con varias instituciones financieras, cuyo listado consta en nuestra página web.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 5 (26 de mayo de 2021)

Nombre del ciudadano: LEON PADRON LUIS FERNANDO

Email: luisf520@yahoo.com

Tema consultado: “Necesito imprimir las planillas ya que ne están cobrando un monto exagerado”.

Respuesta:

Estimado Sr. LEON PADRON LUIS FERNANDO

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta es nuestro deber informarle que las tarifas eléctricas no se han incrementado desde el año 2014 y en el caso particular de la tarifa residencial se encuentra entre 9,1 y 10,5 centavos de dólar por cada kilovatio-hora (kWh). De hecho, CENTROSUR en cumplimiento de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario para combatir la crisis sanitaria derivada del COVID-19; y, las disposiciones dadas por la Agencia de Regulación y Control de Energía Eléctrica (Resoluciones Nro. ARCONEL-001/2020, ARCONEL-004/2020, ARCERNNR-006/2020), ha podido compensar económicamente a los usuarios que, en muchos casos, registraron altos consumos durante el período de confinamiento, a causa de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

En este sentido, las 3 resoluciones indicadas anteriormente demandaron de la aplicación de 4 medidas de compensación, en beneficio de los usuarios del servicio eléctrico a nivel nacional:

1.- Resolución Nro. ARCONEL 001/2020, la cual está orientada a beneficiar a clientes de la tarifa residencial, quienes podrán mantener un pago reducido en 4 centavos de dólar por kilovatio-hora (kWh), durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria. Con la aplicación de esta Resolución se beneficiaron alrededor de 132.000 clientes, en toda el área de prestación del servicio.

2.- Resolución Nro. ARCONEL 004/2020, la cual considera un beneficio direccionado en favor de los usuarios residenciales que superen los 500 kWh al mes, para quienes la tarifa se “congeló” a 10,5 centavos de dólar por cada kilovatio-hora (kWh). Con su aplicación se beneficiaron alrededor de 3.000 clientes en toda el área de prestación del servicio.

3.- Dentro de esta misma Resolución, se considera la compensación para los usuarios de los sectores industrial-artesanal y comercial, para quienes se les redujo la tarifa en un 50% del valor vigente por demanda, siempre y cuando registren un consumo eléctrico inferior al 60% del máximo registrado en su historial. Con esta medida se han beneficiado alrededor de 4.000 clientes.

4.- Resolución Nro. ARCERNNR 006/2020, aplicada en favor de los clientes con tarifa residencial cuyo consumo es mayor a la tarifa de la dignidad y menor a 500 kilovatio-hora (kWh) al mes; compensación que consiste en que el usuario pague el mismo valor que canceló en los meses del período marzo a agosto del año 2019. En el caso de que el consumo de marzo a agosto de 2019 sea mayor al del mismo periodo en el 2020, se cobraría sobre el consumo menor registrado, es decir, sobre aquel que más beneficie al cliente. Con esta medida se benefició aproximadamente a 260.000 clientes en el área de servicio.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 6 (26 de mayo de 2021)

Nombre del ciudadano: MARITZA JOHANNA PLAZA CUMBE

Email: johannita25@hotmail.it

Tema consultado: “*Quiero saber como puedo cancelar una planilla pendiente*”.

Respuesta:

Estimada Sra. MARITZA JOHANNA PLAZA CUMBE

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que existen varios métodos de pago, disponibles para su comodidad:

- 1.- Pagos en persona en el edificio matriz y nuestras oficinas y agencias.
- 2.- Pagos en persona en los diferentes puntos de pago disponibles, cuyo listado se encuentra en nuestra página web (www.centrosur.gob.ec).
- 3.- Pagos con tarjetas de crédito o debito (Visa o Mastercard), a través de nuestra web institucional.
- 4.- Débito directo autorizado de su cuenta bancaria, servicio disponible con varias instituciones financieras, cuyo listado consta en nuestra página web.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 7 (28 de mayo de 2021)
Nombre del ciudadano: MARCILLO SEGUNDO URCESINO
Email: titisheredia@gmail.com

Tema consultado: “*planilla de luz*”.

Respuesta:

Estimado Sr. MARCILLO SEGUNDO URCESINO

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional www.centrosur.gob.ec o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para ambos canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 8 (31 de mayo de 2021)

Nombre del ciudadano: ORTEGA MONTESDEOCA MARIA LETICIA

Email: rodrigo@hotmail.com

Tema consultado: “Quiero saver de mi factura”.

Respuesta:

Estimada Sra. ORTEGA MONTESDEOCA MARIA LETICIA

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional www.centrosur.gob.ec o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para ambos canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 9 (2 de junio de 2021)

Nombre del ciudadano: LIDIA MARIA ATANCURI CAGUANA

Email: atancurilidia@gmail.com

Tema consultado: “cuanto esta de pagar de la luz las planillas atrasadas”.

Respuesta:

Estimada Sra. ORTEGA MONTESDEOCA MARIA LETICIA

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional www.centrosur.gob.ec o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para ambos canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 10 (2 de junio de 2021)
Nombre del ciudadano: JUAN HIDALGO
Email: juanhidalgocordero@gmail.com

Tema consultado: “Al realizar el pago online ingresé el código de contrato equivocado y realicé el pago a una cuenta que no corresponde. Quería saber cómo se puede revertir ese pago?”.

Respuesta:

Estimado Sr. JUAN HIDALGO

Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, le informamos que es necesario nos remita un correo electrónico a la dirección de email esteban.larrea1@centrosur.gob.ec, con la siguiente información:

- a.- Número de cuenta contrato a la que el pago fue acreditado por error.
- b.- Copia de comprobante de pago
- c.- Número de cuenta contrato a la que debió realizarse el pago.

Nosotros realizaremos una revisión del caso y nos comunicaremos con usted sobre los siguientes pasos a seguir.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR

Consulta 11 (4 de junio de 2021)
Nombre del ciudadano: MIGUEL NOVILLO
Email: mnovillo1@hotmail.com

Tema consultado: “Consultar deuda”

Respuesta:

Estimado Sr. MIGUEL NOVILLO



Reciba un atento saludo de quienes conformamos la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.

En respuesta a su consulta, estamos gustosos de informarle que la planilla mensual, por concepto de consumo eléctrico, puede ser consultada a través de nuestra página web institucional www.centrosur.gob.ec o mediante una llamada telefónica al número 136, en donde uno de nuestros Agentes del Centro de Contacto podrá solventar todas sus inquietudes en este sentido.

Para ambos canales de consulta, lo único que necesitará será su número de cuenta contrato, número que también puede ser consultado en la misma web con su número de cédula.

Atentamente,

Dirección de Comercialización
CENTROSUR