

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A SOLICITUD DE APLICACIÓN DE SUBSIDIO POR TERCERA EDAD
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	Trámite que permite al usuario acceder a la exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso del servicio de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 kWh/mes, para fines exclusivamente residenciales. Además, las instituciones sin fines de lucro que desarrollen actividades para la atención a las personas de tercera edad, como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas podrán acceder a la exoneración del 50% del pago de energía eléctrica.
¿A quién está dirigido?	Este trámite está dirigido para los clientes de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, que deseen acogerse a este beneficio que hayan cumplido 65 años o más y mantengan un contrato de suministro con tarifa residencial. Todas las personas jurídicas sin fines de lucro que desarrollen actividades en atención a las personas de la tercera edad como instituciones geriátricas, asilos u otros. 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: • Al completar satisfactoriamente el trámite, se obtendrá: • Persona natural- Rebaja del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 kWh-mes • Personas jurídicas- Se exonera hasta el cincuenta por ciento del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica

¿Qué necesito
para hacer el
trámite?

Requisitos Generales:**Para personas naturales**

- Edad mínima: 65 años.
- Original de la cédula de ciudadanía del titular del medidor y del cónyuge en caso de ser casado, sea física o digital de la App Gob. Ec
- Número del acuerdo comercial o código único nacional del suministro eléctrico.
- Tener suscrito un contrato de suministro con tarifa residencial
- Número de teléfono de contacto, correo electrónico
- El suministro eléctrico no debe presentar deudas pendientes.

Para personas jurídicas sin fines de lucro

- Copia del RUC.
- Copia de la Documentación emitida por la autoridad nacional de inclusión económica y social, o por el Ministerio de Salud Pública según corresponda, que demuestre que la institución, ya sea asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a actividades sin fines de lucro y de atención a personas de la tercera edad
- Original de la cédula de ciudadanía del representante legal sea física o digital de la App Gob. Ec
- Número del acuerdo comercial o código único nacional del suministro eléctrico.
- El suministro eléctrico no debe presentar deudas pendientes.
- Número de teléfono de contacto, correo electrónico

Además, se puede enviar la documentación al correo electrónico, tramites@eersa.com.ec siempre y cuando se cuente con firma electrónica para firmar el anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación del subsidio que aplique.

¿Cómo hago el trámite?

1.- TRAMITE PRESENCIAL

- El titular del suministro acudirá con los requisitos en el módulo 12 de atención prioritaria en el Edificio Principal o en las agencias (Alausí, Pallatanga, Cumandá y Chunchi) de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.
- El personal de atención al cliente o administradores de agencia verifica el cumplimiento de los requisitos y aplica el beneficio en el sistema comercial. Se procede a suscribir el anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación del subsidio de la Ley de las personas adultas mayores a consumidores residenciales.

2.- TRAMITE CORREO ELECTRÓNICO

- El cliente ingresará al Portal Web de la Empresa, a través del siguiente enlace: <https://www.eersa.com.ec/site/servicios-2-5/>
- Accederá a la información de los requisitos para la aplicación del beneficio de tercera edad
- La documentación deberá ser enviada al correo electrónico tramites@eersa.com.ec en formato PDF y cumplir todos los requisitos.
- El asunto del correo deberá enviarse como **“Exoneración Tercera Edad”**
- El documento debe ser guardado con el nombre completo del titular del servicio
- Nuestros funcionarios responderán a su solicitud mediante correo electrónico.
- Se puede enviar la documentación al correo electrónico, tramites@eersa.com.ec siempre y cuando se cuente con firma electrónica para firmar el anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación de la exoneración que aplique.

Canales de atención:

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

El horario de atención de clientes es de lunes a viernes de 07:30 a 16:30 Trabajamos Ininterrumpidamente.

Dirección Matriz Riobamba: Juan Larrea 22-60 y Primera Constituyente

Las agencias en las que se puede realizar este trámite son:

AGENCIA CUMANDA: Segundo Merino entre 10 de Agosto y César Cevallos

AGENCIA PALLATANGA: Av. José Velasco Ibarra e Irvin Aiken

AGENCIA ALAUSI: 9 de Octubre entre García Moreno y Villalva

AGENCIA CHUNCHI: Quito y Capitán Ricaurte

Base Legal

- [Regulación ARCONEL Nro. 002/18](#). Art. 5.2.1.
- [Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores..](#) Art. Artículo 13.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al cliente

Correo Electrónico: tramites@eersa.com.ec

Teléfono: Línea directa 136, (03) 2994890 y WhatsApp 0996199999

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	07	0	66
2026	06	0	47
2026	05	0	52
2026	04	0	60
2026	03	0	71
2026	02	0	43
2026	01	0	91
2025	12	0	62
2025	11	0	49
2025	10	0	76
2025	09	0	51

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	74
2025	07	0	86
2025	06	0	65
2025	05	0	62
2025	04	0	70
2025	03	0	287
2025	02	0	274
2025	01	0	58
2024	12	0	36
2024	11	0	37
2024	10	0	51
2024	09	0	57
2024	08	0	61
2024	07	0	94
2024	06	0	83
2024	05	0	69
2024	04	0	50
2024	03	0	49
2024	02	0	58
2024	01	0	88
2023	12	0	88
2023	11	0	87
2023	10	0	97
2023	09	0	122

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	08	0	108
2023	07	0	116
2023	06	0	96
2023	05	0	105
2023	04	0	91
2023	03	0	88
2023	02	0	75
2023	01	0	110
2020	10	0	52
2020	09	0	74
2020	08	0	93