

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A SOLICITUD DE APLICACIÓN DE SUBSIDIO POR DISCAPACIDAD
Institución	EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.
Descripción	Trámite que permite al usuario acceder al beneficio que se otorga a las personas con discapacidad, establecido en la Ley Orgánica de las Personas con Discapacidad, que determina en su artículo 97.- Servicios. - numeral 2 : El servicio de energía eléctrica tendrá una rebaja del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual. Además, el artículo 98: Exoneración de personas jurídicas. - Las personas jurídicas sin fines de lucro que presten atención permanente a las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por el ente rector encargado de la inclusión económica y social, tendrán una exoneración del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario y telefonía fija.
¿A quién está dirigido?	Este trámite está dirigido para los clientes de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A, que deseen acogerse a este beneficio: • Persona natural que tenga discapacidad, acreditada por la autoridad competente. • Persona natural representante legal o familiar, que tenga a su cuidado una persona con discapacidad. • Persona jurídica que acredite el desarrollo de actividades sin fines de lucro para la atención a personas con discapacidad, emitida por la autoridad competente. 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: • Personas naturales- Descuento del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual • Personas jurídicas- Descuento del cincuenta por ciento del valor del consumo mensual

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Para personas naturales

- Porcentaje de discapacidad mínima: 30%.
- Copia de la cédula de ciudadanía actualizada del solicitante, donde se especifique el porcentaje de discapacidad sea física o digital de la App Gob. Ec
- Cédula del cónyuge del titular del servicio en caso de ser casado sea física o digital de la App Gob. Ec
- En caso de que el titular de suministro cuide a un familiar con discapacidad hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad debe presentar copia de cédula sea física o digital de la App Gob. Ec
- En caso de Sustituto Directo presentar Certificado conferido por el Ministerio de Trabajo.
- Número del acuerdo comercial o código único nacional del suministro eléctrico
- El número de suministro no debe presentar deudas pendientes.
- Tener suscrito un contrato de suministro con tarifa residencial
- Número de teléfono de contacto, correo electrónico
- En caso de ser arrendatario, adjuntar copia del contrato de arrendamiento notariado.

Para personas jurídicas sin fines de lucro

- Copia de RUC.
- Copia de la documentación emitida por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, que demuestre que la institución, se dedique a actividades sin fines de lucro y de atención a personas con discapacidad.
- 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 número de suministro no debe presentar deudas pendientes.
- Número de teléfono de contacto, correo electrónico
- Tener suscrito un contrato de suministro

¿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 de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. ubicadas en los cantones de Chimborazo.
- El personal de atención al cliente o administradores de agencia verifica el cumplimiento de los requisitos y aplica el beneficio en el sistema comercial y se procede a suscribir el anexo al contrato de suministro de energía eléctrica para la aplicación del subsidio de la ley de discapacidades a consumidores residenciales

2.- TRAMITE CORREO ELECTRONICO

- El cliente ingresará al Portal Web de la Empresa, a través del siguiente enlace: <https://www.eersa.com.ec/site/servicios-2-4/>
- Accederá a la información de los requisitos para la aplicación del beneficio de persona con discapacidad
- 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 Discapacidad”**
- 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 Nro. ARCONEL 002/18 \(Codificada\)](#). Art. 5.2.2.
- [Ley Orgánica de Discapacidades](#). Art. Artículo 97-98.

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	14
2026	06	0	12
2026	05	0	10
2026	04	0	10
2026	03	0	10
2026	02	0	9
2026	01	0	9
2025	12	0	13
2025	11	0	9
2025	10	0	16
2025	09	0	12

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	10
2025	07	0	19
2025	06	0	9
2025	05	0	16
2025	04	0	1
2025	03	0	102
2025	02	0	19
2025	01	0	6
2024	12	0	8
2024	11	0	4
2024	10	0	9
2024	09	0	8
2024	08	0	5
2024	07	0	7
2024	06	0	10
2024	05	0	3
2024	04	0	9
2024	03	0	6
2024	02	0	12
2024	01	0	11
2023	12	0	11
2023	11	0	11
2023	10	0	15
2023	09	0	15

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	08	0	17
2023	07	0	20
2023	06	0	10
2023	05	0	10
2023	04	0	11
2023	03	0	8
2023	02	0	9
2023	01	0	9
2020	10	0	30
2020	09	0	15
2020	08	0	9