

Información de Trámite

Nombre Trámite	ACTUALIZACIÓN DE LA TARIFA ELÉCTRICA
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	El trámite consiste en atender la solicitud de actualización/cambio de tarifa del servicio eléctrico, en base a las necesidades de nuestros clientes, relacionadas directamente con el uso de la energía, la tarifa puede ser residencial, comercial, industrial y otras (asistencia social, beneficio público, bombeo de agua, escenario deportivo, culto religiosos, entre otras). Ejemplo: Cliente desea cambiar el uso de energía, de local comercial a vivienda.
¿A quién está dirigido?	<p>Los usuarios beneficiarios de este trámite, serán los clientes de la Empresa que posean servicio eléctrico que requieran el cambio de tarifa eléctrica, debido a que el uso del servicio no corresponde a la actividad relacionada con esa tarifa.</p> <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• En caso de que el trámite sea aprobado, la actualización de la tarifa se verá reflejado desde la próxima facturación• En caso de no aprobación del trámite, el cliente será informado vía email o llamada telefónica
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• No registrar deudas con Emelnorte <p>Requisitos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguno
¿Cómo hago el trámite?	<p>Proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico: Se debe enviar un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@emelnorte.com, indicando en; Asunto: Actualización de Tarifa Eléctrica del Suministro (por ejemplo 12377 - K, ingresar sin el último dígito, 12377), y; en la, Descripción: Mencionar la actividad a la que será destinado el uso del medidor. Adjuntar nombres completos y su número de teléfono celular.• En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web): Ingresar al siguiente link http://www3.emelnorte.com/WEB_Reclamos/index.xhtml, y llenar los campos solicitados que muestre la plataforma web, es decir suministro del servicio eléctrico o número de cédula y escoger el trámite que necesite.• Presencial: Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en todas sus agencias y la Matriz.• Telefónico: Comunicarse con nuestro PBX 062997100 y solicitar el cambio de tarifa, mencionando la actividad para la que se destinara el servicio eléctrico.

Canales de atención:

Correo electrónico, 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 horario de atención de clientes es de lunes a viernes de 07:30 a 16:15. Trabajamos Ininterrumpidamente.

Dirección Matriz Ibarra: Calle Grijalva 6 - 54 y Olmedo

Las direcciones de nuestra matriz y agencias, los puede encontrar en el siguiente link:

<https://www.emelnorte.com/eern/index.php/2016-07-05-15-24-49/agencias>

Base Legal

- [Análisis y Determinación del Pliego Tarifario del Servicio Público de Energía Eléctrica. Período Enero - Diciembre 2023.. Art. 3.1 CATEGORÍAS TARIFARIAS.](#)

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Cliente

Correo Electrónico: atencionalcliente@emelnorte.com
Teléfono: 062997100-062951942

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	02	0	8
2023	01	0	165
2022	11	0	94
2022	10	0	104
2022	09	0	526
2022	08	0	5
2022	07	0	281
2022	06	0	151
2022	05	0	502
2022	04	0	365
2022	03	0	414
2022	02	0	849
2022	01	0	676
2021	11	0	390
2021	10	0	513
2021	09	0	417
2021	08	0	658
2021	07	0	864

2021 Año	06 Mes	0 Volumen de Quejas	949 Volumen de Atenciones
2021	05	0	1318
2021	04	0	1235
2021	03	0	766
2021	02	0	741
2021	01	0	670