

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) mismas que están enmarcadas en las regulaciones emitidas por los entes de control. Ejemplo: El cliente cambia el uso de energía que era destinado a actividades diferentes al uso que inicialmente fue solicitado.
¿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, Cumplimiento de obligaciones.</p> <hr/> <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 <hr/> <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; <ul style="list-style-type: none"> Asunto: Actualización de Tarifa Eléctrica de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) 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 nuestra LÍNEA DIRECTA 136 o 062 951 942 y solicitar el cambio de tarifa, mencionando la actividad para la que se destinara el servicio eléctrico.

- **Whatsapp:** Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329 solicitando la actualización de Tarifa Eléctrica de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) mencionando la actividad para la que se destinara el servicio eléctrico.

En todos los casos se procederá a emitir una orden para realizar una inspección para aplicar el cambio de tarifa correspondiente.

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 y Agencias

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: 062997100-062951942-136

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	09	0	417
2021	08	0	658
2021	07	0	864
2021	06	0	949
2021	05	0	1318
2021	04	0	1235
2021	03	0	766
2021	02	0	741
2021	01	0	670