

Información de Trámite

Nombre Trámite	ACTUALIZACIÓN O CAMBIO DE LA TARIFA ELÉCTRICA
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	El trámite consiste en atender la solicitud de actualización o cambio de tarifa del servicio eléctrico, de acuerdo con las necesidades del cliente y el uso que se da a la energía. La determinación de la tarifa se realizará mediante una inspección en sitio, con el fin de verificar el tipo de actividad desarrollada y clasificarla conforme a las regulaciones vigentes emitidas por los entes de control competentes.
¿A quién está dirigido?	Los beneficiarios de este trámite son los clientes de la Empresa que cuentan con servicio eléctrico y requieren un cambio de tarifa, debido a que el uso actual del servicio no corresponde a la actividad asociada a la tarifa vigente. 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, Cumplimiento de obligaciones. Resultado a obtener: • 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?	Requisitos Generales: • No registrar deudas con Emelnorte Requisitos Específicos: • Ninguno

¿Cómo hago el trámite?

Proceso:

- **Correo electrónico:** Se debe enviar un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@emelnorte.com, indicando en;

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 https://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?

Horario y lugares de atención

El horario de atención al cliente es de lunes a viernes, de 07:30 a 16:15, en jornada ininterrumpida.

Matriz Ibarra:

Calle Grijalva 6-54 y Olmedo.

La atención también se brinda en las diferentes agencias de la Empresa.

Para conocer las direcciones de la matriz y de todas nuestras agencias, puede consultar el siguiente enlace:

<https://www.emelnorte.com/agencias/>

Base Legal

- [Resolución-Nro.-ARCONEL-029-2025-y-anexos-cert y Pliego Tarifario del Servicio Público de Energía Eléctrica año 2026..](#) Art. 3.1 CATEGORÍAS TARIFARIAS.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Cliente
Correo Electrónico: atencionalcliente@emelnorte.com
Teléfono: 136 - 06 2998 460 - 099 042 5329

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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