

Información de Trámite

Nombre Trámite	ACTUALIZACIÓN O CAMBIO DE LA TARIFA ELÉCTRICA
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	<p>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.</p>
¿A quién está dirigido?	<p>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.</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> <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?

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 062 998 460 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:** LÍNEA DIRECTA 136 o 06 2998 460 Mensajes 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