

# Información de Trámite

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre Trámite</b>   | ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO   |
| <b>Institución</b>  | EMELNORTE S. A.   |
| <b>Descripción</b>  | Trámite orientado a realizar la actualización o rectificación de la información no sensible (correo electrónico, número de celular y dirección del suministro), que se encuentra en el Sistema Comercial de Emelnorte. Su beneficio es, que Emelnorte, estará en contacto con el cliente, enviará todo tipo de información importante, mediante sms (mensaje de texto al celular) o correo electrónico.   |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>Los usuarios beneficiarios de este trámite, serán los clientes de la Empresa, de cualquier tarifa, pudiendo ser residencial, comercial, industrial y otras (beneficio público, asistencia social, bombeo de agua, cultos religiosos, escenarios deportivos, servicio comunitario).</p> <p><b>Dirigido a:</b><br/>Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>  |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La actualización de la información en el sistema comercial se verá reflejada desde la próxima facturación</li><li>• Se mejorará el canal de comunicación con el cliente</li></ul>   |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Cédula de Identidad</li><li>• Número de Suministro</li></ul> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguno</li></ul>  |
| <b>¿Cómo hago el trámite?</b>                                   | <p><b>Proceso:</b></p> <p><b>Correo electrónico:</b> Se debe enviar un correo electrónico a la dirección <a href="mailto:atencionalcliente@emelnorte.com">atencionalcliente@emelnorte.com</a>, indicando en;</p> <p>Asunto: Actualización de datos del Suministro (por ejemplo 12377 - K, ingresar sin el último dígito, 12377), y; en la</p> <p>Descripción: Detallar el nuevo correo electrónico y número de celular al que llegarán las notificaciones que son enviadas por Emelnorte.</p> <p><b>En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web):</b> Primero se debe ingresar al siguiente link <a href="http://www3.emelnorte.com/PyComprobElectronicos/index.xhtml">http://www3.emelnorte.com/PyComprobElectronicos/index.xhtml</a>, en el caso de no estar registrado, por favor regístrese, y posteriormente escoger la opción actualización de datos.</p> <p><b>Presencial:</b> Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en toda sus agencias y la matriz.</p> <p><b>Telefónico:</b> Comunicarse con nuestro PBX 062997100 y solicitar la actualización de datos del suministro eléctrico</p> <p><b>Canales de atención:</b><br/>Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p> |
| <b>¿Cuál es el costo</b>  | El trámite no tiene costo   |

del trámite?

¿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

- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. Art. 66.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención al Cliente

**Correo Electrónico:** [atencionalcliente@emelnorte.com](mailto:atencionalcliente@emelnorte.com)

**Teléfono:** 062997100-062951942

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2023 | 08  | 0                 | 911                   |
| 2023 | 07  | 0                 | 1762                  |
| 2023 | 06  | 0                 | 4602                  |
| 2023 | 05  | 0                 | 2759                  |
| 2023 | 04  | 0                 | 410                   |
| 2023 | 03  | 0                 | 339                   |
| 2023 | 02  | 0                 | 430                   |
| 2023 | 01  | 0                 | 429                   |
| 2022 | 12  | 0                 | 189                   |
| 2022 | 11  | 0                 | 298                   |
| 2022 | 10  | 0                 | 134                   |
| 2022 | 09  | 0                 | 247                   |
| 2022 | 08  | 0                 | 336                   |
| 2022 | 07  | 0                 | 218                   |
| 2022 | 06  | 0                 | 246                   |
| 2022 | 05  | 0                 | 318                   |
| 2022 | 04  | 0                 | 356                   |
| 2022 | 03  | 0                 | 36                    |
| 2022 | 02  | 0                 | 375                   |
| 2022 | 01  | 0                 | 379                   |
| 2021 | 12  | 0                 | 282                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2021 | 11  | 0                 | 336                   |
| 2021 | 10  | 0                 | 423                   |
| 2021 | 09  | 0                 | 340                   |
| 2021 | 08  | 0                 | 355                   |
| 2021 | 07  | 0                 | 727                   |
| 2021 | 06  | 0                 | 1168                  |
| 2021 | 05  | 0                 | 414                   |
| 2021 | 04  | 0                 | 289                   |
| 2021 | 03  | 0                 | 343                   |
| 2021 | 02  | 0                 | 40                    |
| 2021 | 01  | 0                 | 315                   |
| 2020 | 12  | 0                 | 340                   |
| 2020 | 11  | 0                 | 30                    |
| 2020 | 10  | 0                 | 279                   |
| 2020 | 09  | 0                 | 322                   |
| 2020 | 08  | 0                 | 313                   |
| 2020 | 07  | 0                 | 172                   |
| 2020 | 06  | 0                 | 16                    |
| 2020 | 05  | 0                 | 5                     |
| 2020 | 04  | 0                 | 206                   |
| 2020 | 03  | 0                 | 333                   |
| 2020 | 02  | 0                 | 441                   |
| 2020 | 01  | 0                 | 258                   |