Información de Trámite

Nombre Trámite	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Trámite orientado a realizar la actualización o rectificación de la información no sensible (Teléfono, Celular, Correo electrónico y Canal preferido), que se encuentra en el Sistema Comercial de Emelnorte. Su beneficio es, que Emelnorte, estará en contacto con el cliente a través de estos medios, enviará todo tipo de información importante, mediante sms (mensaje de texto al celular) o correo electrónico.
¿A quién está dirigido?	<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>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> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La actualización de la información en el sistema comercial se verá reflejada desde la próxima facturación • Se mejorará el canal de comunicación con el cliente
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de Cuenta Contrato • Número de Cédula de Identidad • Ser el titular del servicio <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 Datos de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) y; en la, Descripción: Detallar el nuevo Teléfono, Celular, Correo electrónico y Canal preferido al que llegarán las notificaciones que son enviadas por Emelnorte. • En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web): Ingresar al siguiente link https://www.emelnorte.com/docs/html/portal.html, en el caso de no estar registrado, por favor regístrese, y posteriormente escoger la opción actualización de datos. • 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 la actualización de datos de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) • Whatsapp: Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329 solicitando la actualización de datos de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) detallando el nuevo Teléfono, Celular, Correo electrónico y Canal preferido al que llegarán las notificaciones que son enviadas por Emelnorte. <p>Canales de atención:</p>

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/site/>

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

Teléfono: 062997100-062951942-136

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	01	0	379
2021	12	0	282
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