

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO
<b>Institución</b>	EMELNORTE S. A.
<b>Descripción</b>	<p>Este trámite permite actualizar o rectificar la información del cliente como: teléfono, celular, correo electrónico y canal de contacto preferido, registrados en el Sistema Comercial de Emelnorte.</p> <p>La actualización de estos datos facilita la comunicación entre Emelnorte y el cliente, permitiendo el envío de información relevante a través de SMS (mensajes de texto al celular) o correo electrónico.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Los beneficiarios de este trámite son todos los clientes de la Empresa que disponen del servicio eléctrico, sin distinción del tipo de tarifa asignada, tales como residencial, comercial, industrial u otras categorías especiales (beneficio público, asistencia social, bombeo de agua, cultos religiosos, escenarios deportivos y servicio comunitario).</p> <p><b>Dirigido a:</b> 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> Acceder a beneficio o servicio.</p> <hr/> <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 Cuenta Contrato</li><li>• Número de Cédula de Identidad</li><li>• Ser el titular del servicio</li></ul> <hr/> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registrarse en el portal de Servicios</li></ul>

## ¿Cómo hago el trámite?

### Proceso:

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

**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 062 998 460 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.

### 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

- [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:** LÍNEA DIRECTA 136 o 06 2998 460 Mensajes 099 042 5329

## 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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2022	02	0	375
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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	02	0	441
2020	01	0	258