

Información de Trámite

Nombre Trámite	TRÁMITE DE CONSULTA DE LA FACTURA DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO Y ACCESO AL SERVICIO DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Trámite que permite obtener la o las facturas, notas de débito, notas de crédito electrónicas de consumo de energía eléctrica, en los formatos pdf y xml.
¿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> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Obtención de la o las Facturas Electrónicas
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número de cédula• Número de suministro <p>Requisitos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguno
¿Cómo hago el trámite?	<p>Correo electrónico: Se debe enviar un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@Emelnorte.com, indicando en;</p> <p>Asunto: Obtención de la Factura Electrónica (por ejemplo 12377 - K, ingresar sin el último dígito, 12377), y; en la</p> <p>Descripción: Escribir el número de cédula de quien pertenece el suministro eléctrico.</p> <p>En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web): Primero se debe ingresar al siguiente link http://www3.emelnorte.com/PyComprobElectronicos/index.xhtml, en el caso de no estar registrado, por favor regístrese, y posteriormente escoger la opción facturación electrónica.</p> <p>Presencial: Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en todas sus agencias y la matriz</p> <p>Whatsapp: Escribir a los números de celular 0990709162, 0996310239, solicitando la factura electrónica del suministro (por ejemplo 12377 - K, ingresar sin el último dígito, 12377).</p> <p>Canales de atención: Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.</p>
¿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/eern/index.php/2016-07-05-15-24-49/agencias>

Base Legal

- [Regulación Nro. ARCONEL 001/17](#). Art. Tipos de Reclamos.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Cliente
Correo Electrónico: atencionalcliente@emelnorte.com
Teléfono: 062997100-06951942

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	04	0	77305
2023	03	0	86853
2023	02	0	73657
2023	01	0	78272
2022	11	0	98538
2022	10	0	59893
2022	09	0	57141
2022	08	0	60983
2022	07	0	100842
2022	06	0	78923
2022	05	0	80283
2022	04	0	75607
2022	03	0	85294
2022	02	0	71104
2022	01	0	79883
2021	11	0	77971
2021	10	0	78037
2021	09	0	75907
2021	08	0	71670
2021	07	0	71131
2021	06	0	73289
2021	05	0	77567
2021	04	0	72315

2021 Año	03 Mes	0 Volumen de Quejas	76320 Volumen de Atenciones
2021	02	0	67577
2021	01	0	73754