

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	Este trámite permite a los clientes obtener sus facturas, así como las notas de débito y crédito electrónicas correspondientes al consumo de energía eléctrica, en los formatos PDF y XML para su descarga o impresión.
--------------------	---

¿A quién está dirigido?	<p>Este trámite está dirigido a todos los clientes de la Empresa que cuenten con servicio eléctrico, independientemente del tipo de tarifa asignada, incluyendo residencial, comercial, industrial y otras categorías especiales, tales como beneficio público, asistencia social, bombeo de agua, cultos religiosos, escenarios deportivos y 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">• Obtención de la o las Facturas Electrónicas
---	---

¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro en el Portal de Servicios de Emelnorte• Número de cédula• Número de Cuenta Contrato <hr/> <p>Requisitos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguno <hr/>
---	--

¿Cómo hago el trámite?

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web):

Si se requiere la factura con datos personales, primero debe registrarse en el portal de servicios:

<https://alphaweb.emelnorte.com/PyPortalServicios/faces/index.xhtml>.

De no realizarse el registro, la factura se emitirá sin datos personales, en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos en el siguiente enlace

<https://www.emelnorte.com/docs/html/consultas.html>.

Presencial: Acercarse el titular del servicio a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en todas sus agencias y la matriz

Canales de atención:

En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario 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

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

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	04	0	77305
2023	03	0	86853

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

