

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	CONSULTA DEL HISTORIAL DE CONSUMO DEL SERVICIO ELÉCTRICO
<b>Institución</b>	EMELNORTE S. A.
<b>Descripción</b>	Trámite que permite obtener/consultar el consumo histórico de los últimos 24 meses del consumo en kWh facturados de un suministro del servicio eléctrico.
<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> 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> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La obtención del historial del consumo en kWh de los últimos 24 meses del suministro del servicio eléctrico</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ninguno</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: Obtención del Historial del Consumo del Suministro Eléctrico (por ejemplo 12377 - K, ingresar sin el último dígito, 12377), y; en la,</p> <p>Descripción: Indicar los nombres de quien solicita y número telefónico.</p> <p><b>En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web):</b> Ingresar al siguiente link Ingresar al siguiente link <a href="http://www3.emelnorte.com/Consultas_ConsumoWEB/index.xhtml">http://www3.emelnorte.com/Consultas_ConsumoWEB/index.xhtml</a>, y llenar los campos solicitados que muestre la plataforma web, es decir apellidos y nombres completos, o suministro del servicio eléctrico (por ejemplo 12377 - K, ingresar sin el último dígito, 12377).</p> <p><b>Presencial:</b> Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en todas sus agencias y la matriz.</p> <p><b>Telefónico:</b> Comunicarse con nuestro PBX 062997100 y solicitar el historial de consumo del suministro (por ejemplo 12377 - K, ingresar sin el último dígito, 12377).</p> <p><b>Whatsapp:</b> Escribir a los números de celular 0990709162, 0996310239, solicitando el historial del consumo eléctrico del suministro (por ejemplo 12377 - K, escribir sin el último dígito, 12377).</p> <p><b>Canales de atención:</b> Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p>
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	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

- [Constitución de la República del Ecuador](#). Art. Art. 18, 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	07	0	147559
2023	06	0	156769
2023	04	0	155321
2023	03	0	12249
2023	02	0	458
2023	01	0	465
2022	11	0	560
2022	10	0	641
2022	09	0	961
2022	08	0	1710
2022	07	0	5114
2022	06	0	18636
2022	05	0	33241
2022	04	0	45385
2022	03	0	54632
2022	02	0	74084
2022	01	0	50299
2021	11	0	53747
2021	10	0	64263
2021	09	0	71107
2021	08	0	92413
2021	07	0	97429

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	06	0	63956
2021	05	0	65451
2021	04	0	58252
2021	03	0	45101
2021	02	0	50878
2021	01	0	22001