

Información de Trámite

Nombre Trámite	CONSULTA DEL HISTORIAL DE CONSUMO DEL SERVICIO ELÉCTRICO
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Trámite que permite obtener/consultar el consumo histórico de los últimos 24 meses del consumo en kWh facturados de un suministro del servicio eléctrico.
¿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 obtención del historial del consumo en kWh de los últimos 24 meses del suministro del servicio eléctrico
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro en el Portal de Servicios de Emelnorte <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: Obtención del Historial del Consumo del Suministro Eléctrico de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) y; en la, <ul style="list-style-type: none"> Descripción: Indicar los nombres de quien solicita y número telefónico. • 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 el historial de consumo de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) • Whatsapp: Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329, solicitando el historial del consumo eléctrico de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458). <p>Canales de atención: Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</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/site/>

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

Teléfono: 062997100-062951942-136

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

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