

# 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.

## ¿A quién está dirigido?

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).

### Dirigido a:

Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.

## ¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?

### Tipo de Resultado:

Acceder a beneficio o servicio.

### Resultado a obtener:

- La obtención del historial del consumo en kWh de los últimos 24 meses del suministro del servicio eléctrico

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Registro en el Portal de Servicios de Emelnorte

### Requisitos Específicos:

- Ninguno

## ¿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:** Obtención del Historial del Consumo del Suministro Eléctrico de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) y; en la,

**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 062 998 460 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).

### 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. 18, 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	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
------	----	---	-------

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	08	0	92413
2021	07	0	97429
2021	06	0	63956
2021	05	0	65451
2021	04	0	58252
2021	03	0	45101
2021	02	0	50878
2021	01	0	22001