

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS POR ERRORES EN LA FACTURACIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Trámite orientado a atender reclamos comerciales de errores de facturación, cuando el cliente considere que existe facturación baja o excesiva en la planilla de un período de consumo, se procederá a revisar si existen errores en la toma de lecturas o fallas en el sistema de medición.
¿A quién está dirigido?	<p>Los usuarios beneficiarios de este trámite son los clientes de la Empresa, independientemente del tipo de tarifa que posean, ya sea residencial, comercial, industrial u otras categorías (beneficio público, asistencia social, bombeo de agua, cultos religiosos, escenarios deportivos o servicio comunitario), que consideren que existe un error en la facturación de su servicio eléctrico.</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">• Se informa al cliente que es factible modificar la facturación por error de lectura, aplicación tarifaria o falla en el sistema de medición• Se informa al cliente que no es factible modificar la facturación previo informe técnico
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Presentar el pedido, dentro de los 10 días posteriores a la fecha de vencimiento de la última factura.• Foto del medidor actualizada que se pueda visualizar la lectura <hr/> <p>Requisitos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguno <hr/>

¿Cómo hago el trámite?

Proceso:

- **Correo electrónico:** Se debe enviar un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@emelnorte.com, indicando en;

Asunto: Reclamo por un posible error en la facturación de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) y; en la,

Descripción: Detallar el reclamo adjuntando la foto actualizada en la que se pueda visualizar la lectura, indicar los nombres de quien solicita y número telefónico.

- **En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web) :** Ingresar al siguiente link https://www3.emelnorte.com/WEB_Reclamos/index.xhtml, y llenar los campos solicitados que muestra la plataforma web.
- **Presencial:** Acercarse con la cuenta contrato y la foto actualizada en la que se pueda visualizar la lectura 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 la actualización de datos de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458)
- **Whatsapp:** Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329 y reportar el posible error de facturación por el consumo de energía eléctrica de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458)

En todos los casos se procederá a emitir una orden para realizar una verificación de la lectura reportada.

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?

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

- [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	07	0	131
2023	06	0	132
2023	05	0	141
2023	04	0	156
2023	03	0	201
2023	02	0	149
2023	01	0	167
2022	12	0	107
2022	11	0	187
2022	10	0	137
2022	09	0	108
2022	08	0	226
2022	07	0	78
2022	06	0	63
2022	05	0	42
2022	04	0	38
2022	03	0	36
2022	02	0	41

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	01	0	33
2021	12	0	43
2021	11	0	46
2021	10	0	51
2021	09	0	41
2021	08	0	37
2021	07	0	58
2021	06	0	262
2021	05	0	144
2021	04	0	310
2021	03	0	303
2021	02	0	200
2021	01	0	238
2020	12	0	36
2020	11	0	20
2020	10	0	7
2020	09	0	21
2020	08	0	44
2020	07	0	31
2020	06	0	39
2020	05	0	29
2020	04	0	57
2020	03	0	106
2020	02	0	379

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	01	0	481