

Información de Trámite

Nombre Trámite	TRÁMITE PARA EL CAMBIO O REUBICACIÓN DE MEDIDOR DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Trámite para atender la solicitud del cambio de medidor por: daño, obsoleto, pérdida, hurto, incremento de carga, o la reubicación del medidor por construcción, en el domicilio u otras.

¿A quién está dirigido?

Los usuarios beneficiarios de este trámite, serán los clientes de la Empresa que posean servicio eléctrico que requieran cambio debido a que el medidor se encuentra dañado, obsoleto, por pérdida, hurto, incremento de carga o reubicación del medidor del suministro eléctrico.

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:

- En caso de que el trámite sea aprobado, el cambio o reubicación será realizado
- En caso de que el trámite no sea aprobado, el cliente será informado vía email o llamada telefónica, y se indicará los motivos

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Número de Cédula
- Número del Cuenta Contrato
- No tener deudas pendientes con Emelnorte

Requisitos Específicos:

- El cliente deberá contar con la debida infraestructura civil, cerramiento en línea de fábrica para la reubicación o tubo empotrado para soporte, deberá cumplir la norma INEN 2415, el diámetro será de 2 1/2" y su longitud será de 3 metros o 6 metros de acuerdo a la ubicación de la red secundaria.
- Centro de carga o caja térmica de distribución interna (interruptores termomagnéticos), para protección contra sobrecargas y cortocircuitos de los circuitos internos del predio.

¿Cómo hago el trámite?

Proceso:

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

Asunto: Atención de trámite por cambio o reubicación de medidor de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) y; en la,

Descripción: Indicar los nombres de quien solicita, número de cédula y número telefónico.

- **En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web):** Ingresar al siguiente link <https://www.emelnorte.com/docs/html/portal.html>, y llenar los campos solicitados que muestre la plataforma web, es decir suministro del servicio eléctrico o número de cédula y escoger el trámite que necesite.
- **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 la actualización de datos de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458)

- **Whatsapp:** Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329 solicitando el trámite por cambio o reubicación de medidor 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?

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 001/20 "Distribución y comercialización de energía eléctrica"](#). Art. Numeral. 24.3 .

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	08	0	421
2023	07	0	440
2023	06	0	100
2023	05	0	348
2023	04	0	183
2023	02	0	170
2023	01	0	115
2022	12	0	177
2022	11	0	264
2022	10	0	256
2022	09	0	317
2022	08	0	319
2022	07	0	160
2022	06	0	97
2022	05	0	82
2022	04	0	112

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	03	0	95
2022	02	0	96
2022	01	0	93
2021	12	0	99
2021	11	0	71
2021	10	0	88
2021	09	0	69
2021	08	0	69
2021	07	0	74
2021	06	0	85
2021	05	0	66
2021	04	0	81
2021	02	0	74
2021	01	0	309