

Información de Trámite

Nombre Trámite	TRÁMITE PARA EL CAMBIO O REUBICACIÓN DE MEDIDOR DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Trámite destinado a gestionar y atender solicitudes de cambio de medidor por causas como daño, obsolescencia, pérdida, hurto, incremento de carga o reubicación por obras de construcción en el domicilio, entre otras debidamente justificadas.
¿A quién está dirigido?	<p>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.</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">• 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://www3.emelnorte.com/WEB_Reclamos/index.xhtml, 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 062 998 460 y solicitar la actualización de datos de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458)
- **Whatsapp:** Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329 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?

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

- [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: LÍNEA DIRECTA 136 o 06 2998 460 Mensajes 099 042 5329

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
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
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