

Información de Trámite

Nombre Trámite	NOTIFICACIÓN DE NOVEDADES DE POSIBLES CONEXIONES CLANDESTINAS, DIRECTAS Y/O SIMILARES
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	El Cliente puede colaborar con Emelnorte registrando en esta página cualquier novedad de posibles conexiones clandestinas, directas y/o similares que haya podido observar; los datos de nuestros clientes son absolutamente confidenciales, y agradecemos su oportuna denuncia.
¿A quién está dirigido?	<p>Cualquier persona puede informar a Emelnorte registrando en esta página cualquier denuncia por hurto o robo de energía que haya podido observar; los datos de nuestros clientes son absolutamente confidenciales, y agradecemos su oportuna denuncia.</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: Registro, certificaciones o constancias.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acciones correctivas de acuerdo a normativa
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ninguno <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: Asunto: Atención por Denuncia de Robo o Hurto de Energía Descripción: Indicar dirección exacta, calles, barrio, número de casa. Adjuntar su número de teléfono celular, para solicitar más información.• En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web): Ingresar al siguiente link http://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 nuestro PBX 062997100 y comunicar sobre la Denuncia del Robo o Hurto de Energía, además comunicar dirección exacta, calles, barrio, número de casa. Adjuntar su número de teléfono celular, para solicitar más información.• Whatsapp: Escribir a los números de celular 0990709162, 0996310239, indicando dirección exacta, calles, barrio, número de casa, de donde se está realizando el robo o hurto de energía. <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/eern/index.php/2016-07-05-15-24-49/agencias>

Base Legal

- [REGLAMENTO A LEY ORGANICA DEL SERVICIO PUBLICO DE ENERGIA ELECTRICA](#). Art. 176.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Atención al Cliente

Correo Electrónico: atencionalcliente@emelnorte.com

Teléfono: 062997100-062951942

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	04	0	315
2023	03	0	296
2023	02	0	244
2023	01	0	254
2022	11	0	266
2022	10	0	742
2022	09	0	1041
2022	08	0	1769
2022	07	0	160
2022	06	0	1621
2022	05	0	1065
2022	04	0	316
2022	03	0	368
2022	02	0	88
2022	01	0	189
2021	11	0	93
2021	10	0	103
2021	09	0	330
2021	08	0	345
2021	07	0	129

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	05	0	259
2021	04	0	319
2021	03	0	89
2021	02	0	133
2021	01	0	284