

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> <hr/> <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 <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: Atención por Denuncia de Robo o Hurto de Energía y; en la,

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 https://www3.emelnorte.com/WEB_Reclamos/index.xhtml, y marcar la opción correspondiente además de llenar los campos solicitados en plataforma web,
- **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 06 2998 460 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:** Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329, indicando dirección exacta, calles, barrio, número de casa, de donde se está realizando el robo o hurto de energía.

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

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

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

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	08	0	345
2021	07	0	129
2021	06	0	225
2021	05	0	259
2021	04	0	319
2021	03	0	89
2021	02	0	133
2021	01	0	284