

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ACOGERSE DEL BENEFICIO DE LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.
<b>Institución</b>	EMELNORTE S. A.
<b>Descripción</b>	Trámite para las personas de la tercera edad que tienen derecho a ser exoneradas del pago del 50% del valor de consumo de energía eléctrica de un medidor por los primeros 138 kWh; también se establece la exoneración del 50% del pago de energía eléctrica a las instituciones sin fines de lucro que den atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Todas las personas naturales que tengan 65 años en adelante, podrán contar con la Tarifa de Tercera Edad.</li><li>2. Todas las personas jurídicas o instituciones geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a todas las personas que tengan 65 años en adelante (Tercera edad).</li></ol> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de que el trámite sea aprobado, el beneficio de la tarifa se verá refleja en la próxima facturación</li><li>• En caso de que el trámite no sea aprobado, se informará los resultados mediante correo electrónico o mensaje de texto al celular</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> <u><b>Persona natural (65 años de edad en adelante)</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Número de cédula de ciudadanía.</li><li>• Estar al día en los pagos de las planillas de servicio eléctrico.</li><li>• No contar con el subsidio en otro servicio de energía eléctrica.</li><li>• Formulario de aplicación al beneficio firmado (aplica en los casos que sean de manera presencial).</li></ul> <p><u><b>Para instituciones geriátricas, asilos u otros que brinden servicios a personas de la tercera edad</b></u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdo Ministerial en el que conste que la institución, ya sea: asilo, albergue, comedor o institución gerontológica, se dedique a dar atención a personas de la tercera edad.</li><li>• Presentar cédula de ciudadanía del representante legal.</li><li>• Estar al día en los pagos de las planillas de servicio eléctrico.</li><li>• No contar con el subsidio en otro servicio de energía eléctrica.</li><li>• Formulario de aplicación al beneficio firmado (aplica en los casos que sean de manera presencial).</li></ul> <p><b>Requisitos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de ser Arrendatario, es necesario presentar la Autorización del Dueño del Inmueble, indicando que se cambie de nombre mientras el arrendatario este domiciliado en el inmueble para acogerse al Subsidio de la Tercera Edad.</li></ul>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p><b>Procedimiento:</b></p> <p><b>Presencial:</b> Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en todas sus agencias y la Matriz; se procederá al análisis de la documentación entregada y en base al mismo se dará atención al pedido o se negará.</p>

Si es aceptado se procederá a la firma del formulario emitido por el sistema.

**Canales de atención:**  
Presencial.

¿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

- [Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores..](#) Art. Artículo 13.

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	92
2023	07	0	124
2023	06	0	113
2023	05	0	82
2023	04	0	95
2023	03	0	118
2023	02	0	85
2023	01	0	98
2022	12	0	35
2022	11	0	92
2022	10	0	120
2022	09	0	308
2022	08	0	141
2022	07	0	64
2022	06	0	10
2022	05	0	7
2022	04	0	23

2022 Año	03 Mes	0 Volumen de Quejas	58 Volumen de Atenciones
2022	02	0	78
2022	01	0	104
2021	12	0	162
2021	11	0	192
2021	10	0	218
2021	09	0	18
2021	07	0	127
2021	06	0	156
2021	05	0	39
2021	04	0	17
2021	03	0	127
2021	02	0	136
2021	01	0	116