

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN A LA SUSPENSIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO ELÉCTRICO
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Trámite para gestionar la solicitud de suspensión definitiva del contrato de suministro del servicio público de energía eléctrica, dirigido a clientes que sean propietarios del sistema de medición. Este requerimiento puede presentarse en cualquier fecha del mes.

¿A quién está dirigido?

Los usuarios beneficiarios de este trámite, serán los clientes de la Empresa que posean servicio eléctrico activo, y requieran la suspensión definitiva del sistema de medición eléctrico, y liquidación de valores a la fecha de retiro.

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:

- Terminación del Contrato con Emelnorte

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Estar al día en los pagos de las planillas de servicio eléctrico.
- Presentar cédula de identidad.
- Presentar formulario de suspensión definitiva del servicio.
- Foto actualizada del medidor.

Requisitos Específicos:

- Pagar la planilla que se emitirá después del retiro del medidor la misma que es la liquidación final del servicio.

¿Cómo hago el trámite?

Procedimiento.-

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

Asunto: Suspensión definitiva del servicio eléctrico de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) y; en la,

Descripción: Detallar motivo de suspensión definitiva del servicio y el Celular, Correo electrónico, adjuntar formulario lleno con los requisitos, disponible en la página web.

- **Presencial:** Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte con el formulario lleno con los requisitos correspondientes, disponible en todas sus agencias y la Matriz.
- **Telefónico:** Comunicarse con nuestra LÍNEA DIRECTA 136 o 062 951 942 y solicitar suspensión definitiva del servicio eléctrico de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458)
- **Whatsapp:** Enviar un mensaje de texto al número 099 042 5329 solicitando la suspensión definitiva del servicio eléctrico de la Cuenta Contrato (Ejemplo: 201103082458) detallando el nuevo Teléfono, Celular, Correo electrónico y Canal preferido al que llegarán las notificaciones que son enviadas por Emelnorte.

En todos los casos se procederá a emitir una orden para realizar la suspensión correspondiente.

Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec), 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. 26.

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	94
2023	07	0	33
2023	06	0	32
2023	05	0	51
2023	04	0	49
2023	03	0	36
2023	02	0	40
2023	01	0	42
2022	12	0	46
2022	11	0	49
2022	10	0	26
2022	09	0	69
2022	06	0	32
2022	05	0	48
2022	04	0	427
2022	03	0	189
2022	02	0	332
2022	01	0	330

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	12	0	392
2021	11	0	155
2021	10	0	245
2021	09	0	129
2021	08	0	166
2021	07	0	325
2021	06	0	245
2021	05	0	133
2021	04	0	133
2021	03	0	54
2021	02	0	46
2021	01	0	53
2020	12	0	51
2020	11	0	94
2020	10	0	92
2020	09	0	112
2020	08	0	123
2020	07	0	56
2020	06	0	56
2020	05	0	181
2020	04	0	181
2020	02	0	339
2020	01	0	236

