

Información de Trámite

Nombre Trámite	OBTENCIÓN DEL SERVICIO ELÉCTRICO/NUEVO MEDIDOR
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	Emelnorte brinda el servicio de energía eléctrica a todos los consumidores que realicen el trámite respectivo para la obtención del nuevo servicio/nuevo medidor.

¿A quién está dirigido?

Este trámite está dirigido a todos los usuarios que deseen el servicio de energía eléctrica definitivo, a ser utilizado en comercios, residencias, industrias, y otros (asistencia social, beneficio público, bombeo de agua, escenario deportivo, culto religiosos, entre otra).

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:

- Obtención del Servicio Eléctrico Definitivo

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Presentar el formulario para la solicitud de servicio de Energía Eléctrica lleno.
- Presentar cédula original de ciudadanía o identidad del propietario del predio o inmueble.
- Copia de la escritura del inmueble inscrita en el Registro de la Propiedad del cantón que corresponda, a nombre del solicitante.
- Croquis de ubicación o dirección exacta del inmueble.
- Número de medidor, del inmueble más cercano para ubicación geográfica de los inspectores.
- Número de teléfono celular, convencional y correo electrónico.
- No tener deudas con la Emelnorte derivadas de anteriores o actuales contratos de servicio.
- Para compañías, entidades oficiales o municipales, se debe presentar copia del RUC, copia de la cédula de identidad del representante legal, y del nombramiento del representante legal.

CASOS ESPECIALES

- Cuando el propietario del inmueble se encuentra fuera del país, o por algún motivo no puede firmar el contrato de servicio, puede hacerlo otra

persona presentando la copia de un poder general o específico legalizado, conjuntamente con la copia de su cédula.

- En caso de terrenos que sean parte de una división, presentar copia del plano de división, desmembración, lotización o urbanización; se deberá presentar el estudio eléctrico correspondiente, elaborado por un profesional en libre ejercicio de la rama eléctrica.
- En caso de requerir servicio trifásico o que la potencia instalada exceda 20 kW y/o la demanda de 12kVA, se deberá presentar un estudio realizado por un ingeniero eléctrico en libre ejercicio, en la matriz de Emelnorte.
- Si la instalación del servicio implica afección a bienes de terceros, se deberá presentar la autorización por escrito del afectado, en formulario elaborado Emelnorte, adjuntando la copia de la cédula del propietario.

Requisitos Específicos:

El consumidor deberá contar con la debida infraestructura civil, la misma que incluye:

- 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.
- **INSTALACIÓN DEL CIRCUITO DE FUERZA (ACOMETIDA INTERNA):** Circuito que va desde la caja de distribución hasta donde va ubicado el medidor, construido con 3 conductores de cobre aislado calibre 6 AWG o su equivalente en aluminio, para el caso de acometidas internas soterradas se deberá utilizar aislamiento tipo TTU.

¿Cómo hago el trámite?

PROCEDIMIENTO.-

- **Presencial:** Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en todas sus agencias y la Matriz. Con el formulario de solicitud de energía eléctrica (disponible en la página web) completamente lleno, y los requisitos correspondientes.
- **En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web) :** Ingresar al siguiente link <https://alphaweb.emelnorte.com/PyPortalServicios/faces/index.xhtml>, registrarse y dar click en el icono Nuevo Servicio Eléctrico y llenar los campos solicitados que muestre la plataforma web.
- **Telefónico:** En caso de requerir ayuda con el llenado del trámite comunicarse con nuestra LÍNEA DIRECTA 136 o 062 951 942

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 6 SOLICITUD DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

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	915
2023	07	0	797
2023	06	0	838
2023	05	0	948
2023	04	0	834
2023	03	0	1021
2023	02	0	797
2023	01	0	517
2022	12	0	716
2022	11	0	919
2022	10	0	910
2022	09	0	982
2022	08	0	687
2022	07	0	130
2022	06	0	981
2022	05	0	749
2022	04	0	747
2022	03	0	1587
2022	02	0	1064
2022	01	0	195
2021	12	0	165
2021	11	0	124
2021	10	0	239

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	09	0	698
2021	08	0	360
2021	07	0	194
2021	06	0	215
2021	05	0	436
2021	04	0	436
2021	03	0	829
2021	02	0	426
2021	01	0	629
2020	12	0	893
2020	11	0	623
2020	10	0	1127
2020	09	0	796
2020	08	0	438
2020	07	0	320
2020	06	0	35
2020	05	0	13
2020	04	0	501
2020	03	0	724
2020	02	0	512
2020	01	0	514