

Información de Trámite

Nombre Trámite	DAÑOS EN LA RED ELÉCTRICA DE DISTRIBUCIÓN
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	<p>Los usuarios que sufren un aumento o disminución del voltaje o interrupción del servicio en su domicilio, empresa o lugar donde se encuentre debido a un daño en el poste, conductor o transformador, poste chocado, vegetación en la red de distribución, falla en el alimentador de distribución o por robo de conductores eléctricos, deben informar por medio de los centros de atención de Emelnorte, para que el personal técnico realice la respectiva revisión y acciones correctivas de ser el caso.</p> <p>Se exceptúan las desconexiones e interrupciones programadas.</p>
¿A quién está dirigido?	<p>Los usuarios beneficiarios de este trámite, serán los clientes de la Empresa, de cualquier tarifa, pudiendo ser residencial, comercial, industrial y otras (beneficio público, asistencia social, bombeo de agua, cultos religiosos, escenarios deportivos, servicio comunitario).</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: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Revisión del daño en las redes de distribución y arreglo de ser el caso
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: Número de cédula de identidad Número de suministro de energía</p> <p>Requisitos Específicos: Ninguno</p>
¿Cómo hago el trámite?	<p>En línea (Sitio/ Portal Web/ Aplicación Web): Se debe ingresar al link http://www3.emelnorte.com/WEB_Reclamos/index.xhtml ; en el cual le solicitaran número de cédula o de suministro del cliente que resida en el sector donde se encuentra el daño.</p> <p>Presencial: Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en sus agencias y edificio matriz.</p> <p>Telefónico: Comunicarse con nuestro PBX 062 997 100 ext. 2361, 2363, 2217</p> <p>Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.</p>
¿Cuál es el costo del trámite?	<p>El trámite no tiene costo</p>
¿Dónde y cuál es el horario de atención?	<p>Horario de atención a clientes es de lunes a viernes de 07:30 a 16:15.</p> <p>Dirección Matriz Ibarra: Juan Manuel Grijalva 654 entre Simón Bolívar y José Joaquín de Olmedo</p> <ul style="list-style-type: none">• Teléfono Call Center: 06 299 7100

Base Legal

- [REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23](#). Art. 10.

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	08	0	2
2023	07	0	3
2023	06	0	2
2023	05	0	4
2023	04	0	1
2023	03	0	6
2023	02	0	2
2023	01	0	2
2022	11	0	1
2022	10	0	6
2022	09	0	4
2022	08	0	3
2022	07	0	1
2022	06	0	2
2022	05	0	8
2022	04	0	6
2022	03	0	4
2022	02	0	3
2022	01	0	8
2021	12	0	8
2021	11	0	7
2021	10	0	5
2021	09	0	3
2021	08	0	6
2021	07	0	5
2021	06	0	6

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	04	0	3
2021	03	0	14
2021	02	0	5
2021	01	0	3