

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	DAÑOS EN LA RED ELÉCTRICA DE DISTRIBUCIÓN
<b>Institución</b>	EMELNORTE S. A.
<b>Descripción</b>	<p>Los usuarios que experimenten variaciones de voltaje (aumento o disminución) o interrupciones del servicio eléctrico en su domicilio, empresa o lugar de permanencia, ocasionadas por fallas en la infraestructura eléctrica, tales como: daños en postes, conductores o transformadores, colisiones contra postes, presencia de vegetación en la red de distribución, fallas en alimentadores o sustracción de conductores eléctricos, deberán reportar la novedad a través de los canales de atención de EMELNORTE. Una vez recibido el reporte, el personal técnico realizará la inspección correspondiente y ejecutará las acciones correctivas que se requieran para restablecer las condiciones normales del servicio.</p> <p>Se exceptúan las desconexiones e interrupciones programadas.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<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><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>• Revisión del daño en las redes de distribución y arreglo de ser el caso</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b> Número de cédula de identidad Número de suministro de energía</p> <p><b>Requisitos Específicos:</b> Ninguno</p>

### ¿Cómo hago el trámite?

**En línea (Sitio/ Portal Web/ Aplicación Web):** Se debe ingresar al link [http://www3.emelnorte.com/WEB\\_Reclamos/index.xhtml](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.

**Presencial:** Acercarse a las ventanillas de atención al cliente de Emelnorte, disponible en sus agencias y edificio matriz.

**Telefónico:** Comunicarse con nuestro PBX 062 997 100 ext. 2361, 2363, 2217

**Canales de atención:**

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 de atención a clientes es de lunes a viernes de 07:30 a 16:15.

**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/>

- **Teléfono Call Center:** 06 299 7100

### Base Legal

- [REGULACIÓN NRO. ARCERNNR-004/23](#)  
"Procedimiento para la atención de reclamos". Art. 10.

### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Atención al Cliente

**Correo Electrónico:** [atencionalcliente@emelnorte.com](mailto:atencionalcliente@emelnorte.com)

**Teléfono:** 062997100- 062951942 - 136- Mensajes 099 042 5329

### 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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
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
2021	05	0	19
2021	04	0	3

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atenciones</b>
2021	03	0	14
2021	02	0	5
2021	01	0	3