

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE REVISIÓN EN EL ALUMBRADO PÚBLICO
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	<p>Los usuarios que detecten luminarias apagadas en la noche o luminarias prendidas en el día, en las calles y avenidas públicas del área de concesión de la Empresa, pueden comunicarlo a través de nuestros centros de atención.</p> <p>Una luminaria se encuentra “en falla” si es reportada como apagada durante el tiempo en que está programada para funcionar considerando las condiciones climáticas o si es reportada como encendida durante el tiempo en que está programada para estar apagada o, si presenta un comportamiento intermitente en cualquier hora del día.</p> <p>Constituye la iluminación de vías y espacios públicos destinados a la movilidad, seguridad y ornamentación. El alumbrado público se clasifica en: alumbrado público general, alumbrado público ornamental y alumbrado público intervenido. Excluye la iluminación de las zonas comunes de unidades inmobiliarias declaradas como propiedad horizontal, la iluminación ornamental e intervenida.</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> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Arreglo del servicio de alumbrado público

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Número de cédula de ciudadanía

Número de suministro de energía

Requisitos Específicos:

Ninguno

¿Cómo hago el trámite?

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.

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:

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/>

- **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

Teléfono: 062997100- 062951942

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	08	0	491
2023	07	0	274
2023	06	0	527
2023	05	0	314
2023	04	0	614
2023	03	0	486
2023	02	0	379
2023	01	0	378
2022	12	0	315
2022	11	0	344
2022	10	0	267
2022	09	0	507
2022	08	0	278
2022	07	0	340
2022	06	0	200
2022	05	0	298
2022	04	0	327
2022	03	0	519
2022	02	0	392
2022	01	0	308

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	12	0	364
2021	11	0	474
2021	10	0	435
2021	09	0	402
2021	08	0	390
2021	07	0	318
2021	06	0	317
2021	05	0	31
2021	04	0	245
2021	03	0	377
2021	02	0	311
2021	01	0	391