

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE REVISIÓN DE DAÑOS DE LOS EQUIPOS DEBIDO A POSIBLES FALLAS DEL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN
Institución	EMELNORTE S. A.
Descripción	<p>Usuarios que hayan presentado daños en sus equipos debido a fallas en el sistema de distribución, daños en el sistema de medición y variaciones de voltaje producidas por interrupciones del servicio no programadas, tienen derecho a la reparación de los equipos o artefactos dañados, la reparación se ejecutará previo a la entrega de la documentación habilitante para cumplir con los requisitos indicados en la Regulación ARCONEL No. 001/17, en caso de que el daño sea total se procederá con el pago de un equipo o artefacto nuevo de similares características.</p> <p>No se considerará para compensación los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Si el reporte del servicio técnico señala que el artefacto o equipo está en funcionamiento normal;2. Si el reporte del servicio técnico revela que el mal funcionamiento del equipo se debe a daños que no provienen del suministro de energía eléctrica. <p>En caso de que el reclamo resulte no favorable, se notificará al consumidor y se concluirá con el trámite dentro de la empresa eléctrica distribuidora y se archivará el trámite.</p>

¿A quién está dirigido?

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).

Los usuarios no beneficiarios serán:

1. Cuando la fecha de solicitud del reclamo excede para suministros de bajo voltaje cuando excede los 60 días y medio y bajo voltaje cuando excede los 30 días, desde la fecha que el consumidor declara la ocurrencia del daño;
2. Si luego de ocurrido el daño del equipo o artefacto objeto de reclamo, ha sido reparado sin autorización de la empresa eléctrica distribuidora;
3. Cuando los daños hayan sido producidos por fuerza mayor o caso fortuito declarados por la ARCONEL, o por la autoridad competente (Art. 30 del Código Civil);
4. Si la empresa eléctrica distribuidora notificó a los consumidores, conforme lo establecido en la disposición general de la presente regulación, la suspensión del suministro del servicio público de energía eléctrica, para la ejecución de trabajos de mantenimiento, reparaciones programadas no emergentes, ampliación o modificación de sus instalaciones;
5. Si los daños producidos a los equipos o artefactos, fueron causados por una mala operación o mala maniobra, por parte del consumidor;
6. Cuando la empresa eléctrica distribuidora determine que las instalaciones eléctricas del consumidor, no fueron diseñadas e instaladas de manera técnicamente correcta; o que esas instalaciones se encuentren evidentemente deterioradas y en mal estado.
7. Para suministros de medio y alto voltaje, si el consumidor no tiene elementos de protección, seccionamiento y puesta a tierra conforme los requerimientos técnicos, de sus equipos instalados.

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:

- Entrega de equipos reparados
- Entrega de equipo de las mismas características en caso de daño total

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

El consumidor deberá encontrarse al día en el pago de la planilla del servicio de energía eléctrica.

Presentación de la cédula y papeleta de votación

En caso de ser arrendatario presentar el contrato de arriendo debidamente legalizado

Factura, título de propiedad del bien, en caso de no tener presentar declaración juramentada donde constará número de serie, marca, modelo y año de fabricación del equipo o artefacto.

¿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 donde fue la incidencia.

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 y 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 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 - 136- Mensajes 099 042 5329

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	08	0	20
2023	07	0	11
2023	05	0	10
2023	04	0	5
2023	03	0	6
2023	02	0	8
2023	01	0	7
2022	12	0	9
2022	11	0	21
2022	10	0	7
2022	09	0	18
2022	08	0	11
2022	07	0	15
2022	06	0	14
2022	05	0	8
2022	04	0	10
2022	03	0	5
2022	02	0	5

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	01	0	8
2021	12	0	13
2021	11	0	14
2021	10	0	28
2021	09	0	16
2021	08	0	3
2021	07	0	19
2021	06	0	9
2021	05	0	22
2021	04	0	12
2021	03	0	17
2021	02	0	9
2021	01	0	5