

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

g) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el canal del proceso que debe seguir la ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Detallar si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, teléfono, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio																						
1	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tenencia edad y usuarios discapacitados. 2. Solicitudes para acomodar nuevas de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de comedores domiciliarios. 3. Información de costo para pagar por consumo de derechos de agua y/o alcantarillado, legalizaciones clandestinas de agua potable y alcantarillado, factibilidad de servicios, verificaciones, sanción de estudio de agua potable y alcantarillado, suspensiones, convenios de pago diferentes sectores, estallidos de agua de agua potable y alcantarillado. 4. Información por salidas de conexiones clandestinas, cambio de tarifas comercial, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 5. Informar a los usuarios de inspecciones físicas a predios de clientes por reclamos de consumos altos de acometidas de agua potable. 6. Informe de re facturación de sectores por exceso de inexistencia de servicios de agua potable y/o alcantarillado, cobrigo duplicados. 7. Informes de superaciones e inspecciones de campo 8. Acompañamiento a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cédula y/o carnet del COMAND. 2.- Solicitud de servicios nuevos (familia), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de instalación, copia del último recibo del impuesto predial, certificado de no adeudar (familia), copia de la cédula y papirera de votación, inspección 3.- Orden de trabajo de inspección 7.- Ingreso de ordenes de trabajo	1.- Ventanilla de atención al cliente 2.- Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, Dirección técnica para que se de salidas a ver canaladas por agua potable y alcantarillado 4.- Informe tecnico tecnico 7.- Ingreso, direccion tecnica	7:45 a 16h45	Gratuito	0 5 días laborables 10 días laborables 1 día 3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Página web y oficinas EPAA-AA	SI			284	4078	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%																
2	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados 2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos. 5.- Refacturación por equívocos de tomas de lecturas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentación requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial Documentación requerida e inspección . 3.-Verificación mediante inspección ordenes de trabajo. 4.-Inspeccion y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. 5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo.	2.-Inspeccion con el jefe de comercializacion 3.-Inspeccion y actualizacion catastral 4.-Inspeccion Informe tecnico documentacion de respaldo del estado de dicho medidor. 5.-Inspeccion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo. Refacturacion	7:45 a 16h45	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Area de catastro	No			1,234																								
	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas	Ventanilla de Comercialización	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cédula de ciudadanía	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas Convenio de pago.	7:45a1645	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y González Suárez esquina.	www.epaa.gov.ec	Página Web, y Oficinas de la EPAA-AA	SI			1200	150	100%																						
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												Portal de Trámite Ciudadano (PTC)																												
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												24/06/2017																												
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL																												
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):												EFATURA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA																												
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												Ing. Alberto Clavijo																												
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												clavijo@epaa.gov.ec																												
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(06) 2966-823 EXTENSIÓN 106																												