Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																			
d) 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 (De detallar el punto del proceso que debe seguir la el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (De detallar 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 (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuario del servicio (Sensible a enfoques de género, generacional, pueblos, nacionalidades, personas con capacidades, GLBTI, Personas Migrantes)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Incluir la dirección completa de la oficina web, y de ser aplicable manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial (Detallar el número de ventanillas, oficinas, canales de atención, correo electrónico, chat en línea, correo postal, call center, teléfono institucional)	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 periodo (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 Titular por el titulo de heredero al usuario disapatitas. 2. Solicitudes para acometida normal de agua potable y alcantarillado y cambio de ubicación de acometida domiciliaria. 3. Información de cada pago pago por concepto de derechos de agua pb alcantarillado, legalización electrónica de agua potable y alcantarillado, factibilidad de servicios, certificaciones, calculación de estudio de agua potable y alcantarillado, suspensiones, convenios de pago diferentes tarifas, estudio de redes de agua potable y alcantarillado. 4. Información por cambio de dimensiones diámetros, cambio de tarifa domiciliar, residencial de los servicios de agua potable y alcantarillado. 5. Informar a los usuarios de inspecciones fiscalizaciones de directos por medidas de consumo libro de acometida de agua potable. 6. Informe de verificación de alcance por causa de inexistencia de servicio de agua potable pb alcantarillado, alcance duplicados. 7. Informe de suspensiones e inspecciones de campo. 8. Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos dando oportuna	Ventanillas de atención al diente	1.- Copia de cedula y papeleta del CONAGUA 2.- Solicitud de servicio simple (vivienda), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de vecindario, copia del ultimo pago de impuesto predial, certificado de no adeudar (vivienda), copia de la cedula y papeleta de votación. 4.-Orden de trabajo de inspeccion 7.- Ingreso de ordenes de trabajo	1.- Verificacion de derechos al diente. 2.- Inspección en el lugar de las nuevas viviendas, diámetro lineas presupuesto de obra y ser generales por agua potable y alcantarillado. 4.- Informe tecnico tecnico 7.- Ingreso, direccion tecnica	7:45 a 16h45	Gratuito	0 5 días laborables 10 días laborales 1 día 3 días laborables	Ciudadania en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapa.ash.ec 2906-824	Página web y oficinas EPAA-AA	Si			9 52 471	98 387 3828	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales medidores no identificados. 2.- Cargo tarifas y reclamos de los usuarios. 3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales. 4.- Análisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos. 5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas	1.- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1.- Documentacion requerida. 2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o solo es residencial documentacion requerida e inspeccion . 3.-Verificacion mediante inspeccion ordenes de trabajo. 4.Inspeccion y verificacion de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida util. 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	Ciudadania en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapa.ash.ec 2906-824	Area de catasto	No			2 3 0 96 0	8 13 360 934 50	100% 100% 100% 100% 100%
	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.	7:45a16:45	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante- Bolívar y Gonzales Suarez esquina.	www.epapa.ash.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	Si			20 20	220 220	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:						30/11/2017													
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MENSUAL													
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):						JEFATURA 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:						www.epapa.ash.ec													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						(06) 2906-823 EXTENSIÓN: 106													