

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 (Se describe el detalle 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 (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Húmero 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 Status por el subsidio de tercera edad	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cedula. Llenar el formulario respectivo 2.- Copia de cedula carnet del CONADIS. Llenar el formulario respectivo 3.- Copia de Escritura, Copia de la cedula y papeleta de votación. Copia del ultimo impuesto predial y llevar el formulario de cambio de nombre 4.5 y 6 -.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del ultima carta del impuesto predial. 4.5 y 6 -.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del ultima carta del impuesto predial. 7, 8 y 9 -.- Orden de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	7:45 a 13:00 13:45 a 16:30	Gratuito	15 minutos	ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Anzoátegui y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epaa.gov.ve">www.epaa.gov.ve</a> <a href="http://206.211">206.211</a>	Página web y teléfonos EPAA-AA	SI		4	50	100%	
		2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad													1	5	100%	
		3.- Cambio de nombre													22	151	100%	
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado													12	186	100%	
		5.- Reubicación de acometidas domiciliarias													3	22	100%	
		6. Información de costo para pagos por concepto de inspecciones : para instalaciones de aguas y/o alcantarillado													66	314	100%	
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.													0	3	100%	
		8.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria													22	25	100%	
		9.- Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos atención oportuna.													317	2112	100%	
2	Catastro y Facturación	1.- Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	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.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil. 5.- Inspección, Analisis y toma Fisica de lectura proceso de campo. 6.- Notificación consumo Altos 7.- Cambio de Medidores Dañados	2.- Inspección con el jefe de comercialización 3.- Inspección y actualización catastral 4.- Inspección informe tecnico - documentación de repable del estado del medidor. 5.- Inspección, Analisis y toma Fisica de lectura proceso de campo. Medición 6.- Inspección Lectura proceso verificación. 7.- Inspección entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio.	7:45 a 13:00 13:45 a 16:30	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Ciudadanía en general	Empresa Publica de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Anzoategui y Gonzales Suarez esquina.	<a href="http://www.epaa.gov.ve">www.epaa.gov.ve</a> <a href="http://206.211">206.211</a>	Area de catastro	No		2	20	93%	
		2.- Categorización y reasignación de los usuarios.													8	70	98%	
		3.- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.													7	56	100%	
		4.- Analisis y diagnostico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los mismos.													20	1264	95%	
		5.- Refacturación por equivocación de tomas de lecturas													0	13	100%	
		6.- Notificación consumo Altos													30	324	98%	
		7.- Cambio de Medidores Dañados													6	116	97%	
		3													CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas Cortes realizados Reconexiones	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cedula de ciudadanía Reporte de Cartera Vencida Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																Portal de Trámite Ciudadano (PTC)		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:																31/07/2018		
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:																<a href="mailto:alberto.clavijo@epaa.gov.ve">alberto.clavijo@epaa.gov.ve</a>		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:																(06) 2906-823 EXTENSIÓN 106		





