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 instituciones vinculadas, 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 o el ciudadano 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, jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen 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 (Describir si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institucional)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en line)	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	Solitudes y reclamos	Información 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 atencion al cliente	Orden de trabajo de inspecion Orden de trabajo de liquidadas	Ventanilla de atención al cliente.	08h00 a 17h00	Gratuito	8 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Ibáhar y Gonzáles Suarez eapaira	www.epaa.gob.ec	oficinas de la EPAA-AA	si			120 129	3075 3988	100% 51%
2	Servicio al Cliente	1 Cambio de Status por el subsidio de tercera edad 2.- Cambio de Status por subsidio de discapacidad 3.- Cambio de nombre 4.- Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado 5.- Readicación de acometidas domiciliarias. 6.- Información de costo para pagos por concepto de inspecciones , para instalaciones de aguas y/o alcantarillado 7.- Información por valores de: conexiones clandestinas, cambios de tarifas comerciales, reconexiones de los servicios de agua potable y alcantarillado. 8.- Contratos suspensión voluntaria o definita del servicio de Agua potable 9.- Solicitud de reconexión de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria	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 llenar 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 cartaref impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanilla), copia de la cedula y papeleta de votación, inspección de agua potable 7 y 8 .-Orden de trabajo de inspección 9.- Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cedula y papeleta de votación . Copia de la ultima carta de pago del servicio de Agua Potable	Ventanilla de atención al cliente. Inspección en el lugar de los nuevos instalación, dirección técnica presupuesto de valores a ser cancelados por agua potable y alcantarillado informe técnico técnico Ventanilla de atención al cliente.	08h00 a 17h00	Gratuito	15 minutos 5 días laborables 30 días laborables 1 día 1 día 0 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Ibáhar y Gonzáles Suarez eapaira	www.epaa.gob	oficinas de la EPAA-AA	si			15 1 33 112 3 149 10 3 5	286 62 287 3233 70 672 194 96 158	100% 100% 100% 90% 100% 100% 100% 100% 100%
3	Catastro y Facturación	1.- actualizaciones Catastrales y 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, emisión lecturas 5.-Refacturación por equivocación de tomas de lecturas 6.- Notificaciones consumos Altos 7.- Cambio de Medidores Dañados	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 inspecion 3.-Verificacion mediante inspecion ordenes de trabajo. 4.Inspecion y verificacion de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida util. 5.-Inspecion, Analisis y toma fisica de lectura,proceso de campo. 6.-Notificación entrega lecturaita. 7.-Notificación entrega lecturaita, inspección, orden de trabajo para su cambio	1.-Inspecion con el jefe de comercializacion 2.-Inspecion y actualizacion catastral 3.-Inspecion informe tecnico documentacion de megabita del estado del medidor. 4.-Inspecion, Analisis y toma fisica de lecturaproceso de campo.Refacturacion 5.-Inspecion,lectura,proceso verificación 6.-Inspecion,Lectura, verificación	08h00 a 17h00	Gratuito	Esto depende a la solicitada	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Ibáhar y Gonzáles Suarez eapaira	www.epaa.gob.e	Area de catasto	No			2 1 2 6 3 95 28	12 92 67 589 61 582 253	100% 100% 100% 98% 100% 97% 97%
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda. Convenios por deudas altas Cortes realizados Reconexiones	Ventanilla de Cobranza y Recaudacion	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan. Copia de cédula de ciudadanía Reporte de Cartera Vencida Cancelacion de la Deuda o acuerdo de pago	Ventanilla comercialización Revisión de cuentas.Convenio de pagos y listeria de recaudacion generado por Tesoreria	08h00 a 17h00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Ante-Ibáhar y Gonzáles Suarez eapaira	www.epaa.gob.ec	Pagina Web, y Oficinas de la EPAA-AA	si			292 87 759 582	6596 792 5128 4905	100% 100% 100% 100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	01/08/2025
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 (LITERAL d):	Lcdo. Renato Andrade
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	andrade@epaa.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(06) 2956-82 EXTENSIÓN 106