

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

4) Los servicios que ofrecen y las formas de acceder a ellos, teniendo en cuenta los canales de atención y demás facilidades 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 de acceso que debe seguir el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que debe cumplir el ciudadano para la obtención del servicio)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Costar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (meses, días, semanas)	Tipo de Beneficiarios a quienes el servicio (Directivo) es para (ciudadanos en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrece el servicio	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, WhatsApp)	Enlace a la página de descripción del servicio	Enlace a la página de descripción del servicio	Enlace a la página de descripción del servicio	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	Solicitudes 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 atención al cliente	Orden de trabajo de inspección Orden de trabajo de liquidadas	Ventanilla de atención al cliente	08:00 a 17:00	Gratuito	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	www.epap.gov.cr	www.epap.gov.cr	377	624	100%	
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tenencia edad	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de cédula - Llenar el formulario respectivo	Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, - Informe Médico pre-apropiado de valores a ser suministrados por agua potable y alcantarillado	08:00 a 17:00	Gratuito	15' minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	www.epap.gov.cr	www.epap.gov.cr	16	18	100%	
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		2. Copia de cédula - carnet del CCODNR, Llenar el formulario respectivo.										Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, - Informe Médico pre-apropiado de valores a ser suministrados por agua potable y alcantarillado	17	5	100%
		3. Cambio de nombre		3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y papirote de veración, Copia del último impreso predial y llenar el formulario de cambio de nombre										Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, - Informe Médico pre-apropiado de valores a ser suministrados por agua potable y alcantarillado	28	80	100%
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de construcción, copia del último parte del impreso predial, certificado de no adeudos (ventanilla), copia de la cédula y papirote de veración, Inspección de agua potable y alcantarillado										Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, - Informe Médico pre-apropiado de valores a ser suministrados por agua potable y alcantarillado	53	233	100%
		5. Reubicación de asentados domiciliarios		5. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de construcción, copia del último parte del impreso predial, certificado de no adeudos (ventanilla), copia de la cédula y papirote de veración, Inspección de agua potable y alcantarillado										Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, - Informe Médico pre-apropiado de valores a ser suministrados por agua potable y alcantarillado	3	25	100%
		6. Información de cómo pagar por concepto de Inspecciones para instalaciones de agua potable y alcantarillado		7 y 8 -Orden de trabajo de inspección										Ventanilla de atención al cliente	71	276	100%
		7. Información por valores de: conexiones clandestinas, cambio de factas, comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado.		9. Solicitud de reinstalación de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria										9. Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cédula y papirote de veración - Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable	3	7	100%
		8. Contratos suspensión voluntaria o deflita del servicio de Agua Potable		10. Solicitud de reinstalación de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria										10. Solicitud de servicios varios (ventanilla), Copia de cédula y papirote de veración - Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable	2	14	100%
		9. Solicitud de reinstalación de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria													0	23	100%
3	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales e medidores no identificados.	Ventanilla Catastro y Emisiones.	1. Documentación requerida.	3. Inspección y actualización ordenes de trabajo.	08:00 a 17:00	Gratuito	Esto depende a lo solicitado	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	Ata de catastro	www.epap.gov.cr	www.epap.gov.cr	1	12	100%	
		2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.		2. Se procede a verificar mediante una inspección al poseer actividad comercial o industrial a los usuarios. Documentación requerida a inspección.										2. Inspección con el jefe de comercialización	0	645	100%
		3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.										3. Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.	2	5	100%
		4. Análisis y diagnóstico de medidores y cumplimiento de su vida útil de los mismos, emisión lecturas		4. Análisis y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por proceso de cumplimiento de vida útil.										4. Inspección - informe técnico -determinación de resultado del estado del medidor.	0	81	97%
		5. Refacturación por equivocación de tomas de lecturas		5. Inspección, Análisis y toma física del lector proceso de campo.										5. Inspección, Análisis y toma física del lector proceso de campo. Refacturación	0	6	100%
		6. Notificaciones consumo. Alta		6. Notificación entrega lecturas.										6. Inspección, Lectura, proceso verificación	91	279	98%
		7. Cambio de Medidores Dañados		7. Notificación entrega lecturas, inspección, orden de trabajo para su cambio										7. Inspección, Lectura, verificación	4	78	96%
4	OBRERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeuden.	Ventanilla comercialización	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Acevedo Bolaños González Suñer esquina	www.epap.gov.cr	www.epap.gov.cr	www.epap.gov.cr	85	658	100%	
		Comienzo por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía										Revisión de cuentas Consumo de pago y Sistema de recaudación generado por Tesorería	37	104	100%
		Cortes realizados		Reporte de Cartera Venida										Cancelación de la Deuda o acuerdo de pago	1078	1887	100%
		Recomendaciones													568	1395	94%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31/07/2022						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):											ESTADURA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-AA						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):											Msc. Alexis Pailucho						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											alexis.pailucho@epap.gov.cr						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:											(02) 298-823 EXTENSIÓN 106						