

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadana para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen los requisitos que exige la obtención del servicio y cómo se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Indicar los días de la semana y horas)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiario o usuarios del servicio (Categorizar si es para: Ciudadanía en general, personas, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y dependencia que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencias que ofrecen el servicio (Indicar si el servicio está disponible en la página de Internet de la página de Internet de la dependencia)	Español de señas (Indicar si es por internet u oficina, braille, lengua de señas, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, etc)	Servicio Automatizado (SI/NO)	¿Línea para descargar el formulario de servicios?	¿Línea para el servicio por Internet (on line)?	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	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 prestación de peticiones, quejas y reclamos a atención oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	Orden de trabajo de inspección	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 Arce- Bolívar y González Suárez equimira	www.epapa.gub.ve	oficinas de la EPAA-BA	SI							
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tercera edad	Ventanilla de atención al cliente	Orden de trabajo de liquidadas	Ventanilla de atención al cliente	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arce- Bolívar y González Suárez equimira	www.epapa.gub.ve	oficinas de la EPAA-BA	SI							
		2. Cambio de Status por subvención de discapacidad		1. Copia de cédula - Llenar el formulario respectivo																
		3. Cambio de nombre		2. Copia de cédula carnet del COMAND. Llenar el formulario																
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		3. Copia de Escritura, Copia de la cédula y planilla de votación. Copia del último impuesto predial y llenar el formulario de cambio de nombre																
		5. Reubicación de acomodados domiciliarios		4.5 y 6 - Solicitud de servicios dentro (ventanilla) copia del permiso de construcción, Copia del contrato de formalización, copia del último valor del impuesto predial, certificado de no adeudar (ventanilla), copia de la cédula y planilla de votación. Inspección de agua potable y alcantarillado																
6. Información de costo para pagar por concepto de inspecciones: para instalaciones de agua y/o alcantarillado	7 y 8 - Orden de trabajo de inspección	Informe técnico técnico	1 día	1 día	2 días laborables	2 días laborables														
3	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	1- Ventanilla Catastro y Emisiones.	1. Documentación requerida.	Ventanilla de atención al cliente	08:00 a 17:00	Gratuito	Esto depende a la solicitud	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arce- Bolívar y González Suárez equimira	www.epapa.gub.ve	Área de catastro	No							2. Se procede a verificar mediante una inspección in situ actividad comercial o industrial o solo es residencial? Documentación necesaria.
		2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.		2- Inspección con el jefe de categorización																
		3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.																
		4. Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su estado así de los mismos, emisión lecturas		4- Inspección Informe técnico documentación de resultado del estado del																
		5. Refacturación por equipación de tomas de lecturas		5- Inspección, Análisis y toma física de lecturas proceso de campo.																
		6. Notificaciones consumo. Años		6- Notificación entrega lecturista.																
		7. Cambio de Medidores. Desechos		7- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio																
4	CRITERIA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deudas.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Entrega de notificaciones en los domicilios, usuarios que adeudan.	Ventanilla comercialización	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Arce- Bolívar y González Suárez equimira	www.epapa.gub.ve	Página Web, y Oficinas de la EPAA-BA	SI							
		Cortes realizados		Copia de cálculo de ciudadanía																
<p>Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)</p>																				
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												JULIO/2023								
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL								
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):												SECRETARÍA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-BA								
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):												Msc. Alexis Paredón								
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												comerc@epapa.gub.ve								
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												(02) 2006-623 EXTENSIÓN 106								