

Art. 7º de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																																																																															
g) 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 o el ciudadano para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen todos los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que exige el servicio	Horario de atención al público (Días/hora los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Días, Horas, Semanas)	Tipos de beneficiarios o usuarios del servicio (Se detallan si es para ciudadanía en general, personas naturales, jurídicas, ONG, Personal -Médico)	Órgano y dependencia que ofrece el servicio	Directorio y teléfonos de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (link para dirección a la página de inicio del caso web y/o descargas manual)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar formulario de servicios	Link 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 espontáneamente	Porcentaje de cumplimiento 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	Órdenes de trabajo de inspección Órdenes 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 Azuay-Antes-Bellera González Suárez equinora	www.epapaa.com.ec	eficiencia de la EPA-AA	SI		65	100	100%																																																														
															0	100%																																																															
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Status por el subido de tenencia a edad	Ventanilla de atención al cliente	1. Copia de solicitud. Usar el formulario respectivo	Ventanilla de atención al cliente.	08:00 a 17:00	Gratuito	15 minutos	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Azuay-Antes-Bellera González Suárez equinora	www.epapaa.com.ec	eficiencia de la EPA-AA	SI		0	100%	100%																																																														
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		2. Copia de solicitud. Usar el formulario respectivo											Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica presupuestada sobre a ser cancelados por agua potable y alcantarillado	Informe Médico técnico	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	14	100%																																																								
		3. Cambio de nombre		3. Copia de escritura, copia de la tenencia y pasaporte de votación, Copia del último registro predial (Ejecer el servicio de cambio de nombre)																				7 x 8 -Órdenes de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	20	100%																																																
		4. Contratos de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		4.5 y 6 -Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del último carta del impuesto predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la red y/o pasaporte de votación.																												Informe Médico técnico	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	12	100%																																								
		5. Reubicación de acometidas domiciliarias		5. Copia de escritura, copia de la tenencia y pasaporte de votación, Copia del último registro predial (Ejecer el servicio de cambio de nombre)																																				7 x 8 -Órdenes de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	14	100%																																
		6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones: para instalaciones de agua y/o alcantarillado		6. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia de escritura y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de agua potable																																												7 x 8 -Órdenes de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	20	100%																								
		7. Información por valores de conexiones (tardías), cambio de tarifa comercial, no consecución de los servicios de agua potable y alcantarillado.		7. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia de escritura y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de agua potable																																																				7 x 8 -Órdenes de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	12	100%																
		8. Contratos, suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable		8. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia de escritura y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de agua potable																																																												7 x 8 -Órdenes de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	20	100%								
		9. Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria		9. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia de escritura y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de agua potable																																																																				7 x 8 -Órdenes de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente.	0	1 día	2 días laborables	0	12	100%
		10. Actualización de datos de usuarios		10. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia de escritura y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de agua potable																																																																											
3	Catastro y Facturación	1. Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados	1.- Ventanilla Catastro y Cobranza	1.- Documentación requerida.	2.- Inspección con el jefe de normalización	08:00 a 17:00	Gratuito	Esto depende a validación	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Azuay-Antes-Bellera González Suárez equinora	www.epapaa.com.ec	Área de catastro					100%																																																														
		2. Categorizaciones y recategorizaciones de los usuarios.		2.- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o está en actividad/ Documentación requerida													3.- Inspección y actualización (verificar)	4.- Inspección Informe Médico, documentación de respaldo del estado del.	5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación	6.- Inspección Lectura proceso verificación	7.- Inspección Lectura, verificación	0	96%	100%																																																							
		3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.		3.- Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.																					3.- Inspección y actualización (verificar)	4.- Inspección Informe Médico, documentación de respaldo del estado del.	5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación	6.- Inspección Lectura proceso verificación	7.- Inspección Lectura, verificación	0	96%	100%																																															
		4. Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los medidores, revisión lecturas		4.- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por errores de cumplimiento.																													3.- Inspección y actualización (verificar)	4.- Inspección Informe Médico, documentación de respaldo del estado del.	5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación	6.- Inspección Lectura proceso verificación	7.- Inspección Lectura, verificación	0	96%	100%																																							
		5. Refacturación por equipación de tomas de lecturas		5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación																																					3.- Inspección y actualización (verificar)	4.- Inspección Informe Médico, documentación de respaldo del estado del.	5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación	6.- Inspección Lectura proceso verificación	7.- Inspección Lectura, verificación	0	96%	100%																															
		6. Notificaciones consumos Altos		6.- Notificación entrega lecturista.																																													3.- Inspección y actualización (verificar)	4.- Inspección Informe Médico, documentación de respaldo del estado del.	5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación	6.- Inspección Lectura proceso verificación	7.- Inspección Lectura, verificación	0	96%	100%																							
		7. Cambio de Medidores Defectuos		7.- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio																																																					3.- Inspección y actualización (verificar)	4.- Inspección Informe Médico, documentación de respaldo del estado del.	5.- Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Refacturación	6.- Inspección Lectura proceso verificación	7.- Inspección Lectura, verificación	0	96%	100%															
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Órdenes de notificación 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 Azuay-Antes-Bellera González Suárez equinora	www.epapaa.com.ec	Página Web, Oficinas de la EPA-AA	SI		65	100	100%																																																														
		Comienzo por deudas altas		Copia de redita de ciudadanía											Revisión de cuentas Consumo de agua y Sistema de notificación generado por Tesorería	0	1 día	2 días laborables	0	100	100%																																																										
		Cuentas realizadas		Algunos de Cartera Verde																		Revisión de cuentas Consumo de agua y Sistema de notificación generado por Tesorería	0	1 día	2 días laborables	0	100	100%																																																			
		Retenciones		Comunicaciones de la Presa a usuarios de pago																									Revisión de cuentas Consumo de agua y Sistema de notificación generado por Tesorería	0	1 día	2 días laborables	0	100	100%																																												
Para ser llenado por las Instituciones que disponen de Portal de Trámite Ciudadano (PTC)														65	100	100%																																																															
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														20/07/2023																																																																	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														MENSUAL																																																																	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):														EFATURA DE COMERCIALIZACIÓN EPA-AA																																																																	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):														Msc. Alexei Pavlovich																																																																	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														info@epapaa.com.ec																																																																	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:														(06) 2900-823 EXTENSIÓN 107																																																																	