

Art. 7º 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 o el ciudadana para la obtención del servicio)	Requisitos para la obtención del servicio (Se indican los requisitos que exige la obtención del servicio y dónde se obtienen)	Procedimiento interno que exige el servicio	Horario de atención al público (Días/horarios de la semana y horas)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipos de beneficiarios o usuarios del servicio (Categorías para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Militar)	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)	Tipo de canales disponibles de atención presencial (Dentro de la oficina por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, etc.)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar formularios de servicios	Link para el servicio por Internet (on line)	Horario de atención al público (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio espontáneamente	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	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 Azuay Ante-Bellera González Suárez equinora	www.epapaa.gov.ec	oficinas de la EPAA-AA	SI						100%		
		1. Cambio de Status por el subido de tenencia a edad		1. Copia de cédula, llenar el formulario respectivo													0		100%		
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		2. Copia de cédula, llenar el formulario respectivo													0		100%		
		3. Cambio de nombre		3. Copia de escritura, copia de la cédula y pasaporte de votación, Copia del último registro censal y llenar el formulario de cambio de nombre	Ventanilla de atención al cliente				15 minutos									0		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 inspección predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la red y/o pasaporte de votación.		Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica para supervisar de obras a ser construidas por agua potable y alcantarillado			5 días laborables									62		100%	
		5. Reubicación de acometidas domiciliarias		5. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del último carta del inspección predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la red y/o pasaporte de votación.		Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica para supervisar de obras a ser construidas por agua potable y alcantarillado			20 días laborables									63		100%	
		6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones: para instalaciones de agua y/o alcantarillado		7 y 8 - Orden de trabajo de inspección		Informe técnico técnico			1 día									0		14	100%
		7. Información por valores de conexiones (tardías), cambio de tarifa comercial, reubicaciones de los servicios de agua potable y alcantarillado.		9. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia de estado y pasaporte de votación. Copia de la última carta de pago del servicio de agua potable		Ventanilla de atención al cliente			1 día									0		20	100%
		8. Contratos, suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua potable							2 días laborables									0		12	100%
		9. Solicitud de recompra de Servicio de Agua Potable por suspensión voluntaria																0		7	100%
2	Servicio al Cliente	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	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 Ante-Bellera González Suárez equinora	www.epapaa.gov.ec	oficinas de la EPAA-AA	SI						100%		
		1. Cambio de Status por el subido de tenencia a edad		1. Copia de cédula, llenar el formulario respectivo													0		100%		
		2. Cambio de Status por subido de discapacidad		2. Copia de cédula, llenar el formulario respectivo													0		100%		
		3. Cambio de nombre		3. Copia de escritura, copia de la cédula y pasaporte de votación, Copia del último registro censal y llenar el formulario de cambio de nombre	Ventanilla de atención al cliente				15 minutos									0		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 inspección predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la red y/o pasaporte de votación.		Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica para supervisar de obras a ser construidas por agua potable y alcantarillado			5 días laborables									62		100%	
		5. Reubicación de acometidas domiciliarias		5. Solicitud de servicios varios (ventanilla), copia del permiso de construcción, Copia del contrato de canalización, copia del último carta del inspección predial, certificado de no adeudo (ventanilla), copia de la red y/o pasaporte de votación.		Inspección en el lugar de las nuevas instalaciones, dirección técnica para supervisar de obras a ser construidas por agua potable y alcantarillado			20 días laborables									63		100%	
		6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones: para instalaciones de agua y/o alcantarillado		7 y 8 - Orden de trabajo de inspección		Informe técnico técnico			1 día									0		14	100%
3	Catastro y Facturación	Actualizaciones Catastrales a medidores no identificados		1. Documentación requerida.													1		7	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 si corresponde.	2-Inspección con el jefe de categorización												5		121	100%	
		3. Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos catastrales.	1. Ventanilla Catastro y Facturación	3. Verificación mediante inspección ordenes de trabajo.	3-Inspección y actualización (orden)													3		14	100%
		4. Análisis y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de su vida útil de los medidores, revisiones técnicas		4. Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 y cambio por razones de cumplimiento.	4-Inspección Informe técnico, documentación de respaldo del estado del.													2		126	100%
		5. Re facturación por equipación de tomas de lecturas		5-Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Re facturación	5-Inspección, Análisis y toma física de lectura proceso de campo. Re facturación													3		26	100%
		6. Notificación consumos Altos		6-Notificación entrega lectura.	6-Inspección,lectura,proceso facturación													22		218	100%
		7. Cambio de Medidores Defectuados		7-Notificación entrega lectura, inspección, orden de trabajo para su cambio	7-Inspección,lectura, facturación													11		72	100%
4	CARTERA Y COBRANZAS	Notificaciones de pago por deuda.	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Orden 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 Ante-Bellera González Suárez equinora	www.epapaa.gov.ec	Página WEB, Oficinas de la EPAA-AA	SI				216		205	100%	
		Comienzo por deudas altas		Copia de cédula de ciudadanía	Revisión de cuentas Corriente de pago y Sistema de notificación generado por Tesorería												101		198	100%	
		Comis realizados		Asignos de Cartera Vendida																100%	
		Retenencias		Comunicaciones de la Prenda a sujeción de pago														104		116	100%

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)														
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:														
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL													
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):	EFATURA DE COMERCIALIZACIÓN EPAA-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.gov.ec													
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2900-823 EXTENSIÓN 107													