

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
El/ Los servicios que ofrece/n y las formas de acceder a ella, horarios de atención y demás información relevante 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 servicio de acceso al servicio de atención al cliente)	Requisitos para la obtención del servicio (Se describe el servicio de acceso al servicio de atención al cliente)	Presencialmente, online o que exige el servicio	Horario de atención al público (Se describen los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (en días, horas, minutos)	Tipo de información suministrada (Directorio o en general, personas naturales, jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficina y departamento que ofrece el servicio	Ubicación y enlaces de acceso al servicio (Se describen los enlaces de acceso al servicio de atención al cliente)	Ubicación y enlaces de acceso al servicio (Se describen los enlaces de acceso al servicio de atención al cliente)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para el servicio de atención al cliente	Link para el servicio de atención al cliente (por SMS)	Número de Ciudadanos/Usuarios que accedieron al servicio en el último período (Trimestral)	Número de Ciudadanos/Usuarios que accedieron al servicio en el último período	Porcentaje de satisfacción sobre el servicio
1	Satisfacción y reclamos	Información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de agua potable y alcantarillado en la presentación de peticiones, quejas y reclamos de atención oportuna.	Ventanilla de atención al cliente	Orden de trabajo de inspección	Ventanilla de atención al cliente	0800 a 1700	Gratis	3 días laborables	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Anzoátegui y Guayana Sucre esquiata.	www.epas.gov.ve www.epas.gov.ve	www.epas.gov.ve www.epas.gov.ve	SI			654	2485	100%
				Orden de trabajo de liquidación												600	2124	100%
2	Servicio al Cliente	1. Cambio de Tarifa por el rubro de recarga estática 2. Cambio de Sello por rubro de discapacidad 3. Cambio de nombre 4. Control de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado 5. Realización de acometidas domiciliarias 6. Información de costo para pago por concepto de inspecciones para instalaciones de agua (Volumetría) 7. Información por valores de conexiones clandestinas, cambio de tarifas comerciales, residenciales de los servicios de agua potable y alcantarillado. 8. Contratos suspensión voluntaria o definitiva del servicio de Agua Potable 9. Solicitud de recambio de Servicio de Agua Potable por instalación voluntaria	Ventanilla de atención al cliente	1.- Copia de cédula. Llenar el formulario respectivo. 2.- Copia de cédula con el CENDI. Llenar el formulario respectivo. 3.- Copia de Escritura. Copia de la cédula y pasaporte de identidad. Copia del último impuesto predial y llenar el formulario de cambio de nombre. 4,5 y 6 - Solicitud de servicios varios (servicios): copia del permiso de construcción, copia del contrato de construcción, copia del último impuesto predial, certificado de no adeudo (servicios), copia de identidad y pasaporte de identidad, inspección de agua potable 7 y 8 - Orden de trabajo de inspección 9- Solicitud de servicios varios (servicios): Copia de recibo y pasaporte de identidad. Copia de la última carta de pago del servicio de Agua Potable	Ventanilla de atención al cliente	0800 a 1700	Gratis	15 minutos 5 días laborables 10 días laborables 1 día 1 día 7 días laborables	Comunidad en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Anzoátegui y Guayana Sucre esquiata.	www.epas.gov.ve www.epas.gov.ve	www.epas.gov.ve www.epas.gov.ve	SI			16	24	100%
																166	166	100%
																2	2	100%
																32	153	100%
																18	411	100%
																11	33	100%
																32	648	100%
																3	17	100%
																4	31	100%
																0	14	100%
3	Catálogo y facturación	1. Actualización Catastro a medidores no identificados 2. Categorización y revalidación de los usuarios. 3- Inspecciones domiciliarias sobre la actualización de datos censales. 4- Realización y diagnóstico de medidores y su cumplimiento de los estándares de los mismos, en las lecturas 5- Reflectoración por equitación de tomas de lecturas 6- Notificaciones consumos Altos 7- Cambio de Medidores Dañados	1- Ventanilla Catálogo y Emisiones.	1- Documentación requerida. 2- Se procede a verificar mediante una inspección si posee actividad comercial o industrial o no (residencial) Documentación requerida a inspección 3- Verificación mediante inspección sistema de trabajo. 4- Inspección y verificación de medidores que tienen consumo 0 o cambio por problemas de cumplimiento de sus act. 5- Inspección, Realización y toma física de lecturas generándose campo. 6- Notificación entrega lecturista. 7- Notificación entrega lecturista, inspección, orden de trabajo para su cambio.	2- Inspección con el jefe de categorización 3- Inspección y actualización catálogo 4- Inspección técnica técnica documentación de registro del estado del medidor. 5- Inspección, Realización y toma física de lecturas, generación campo Reflectoración 6- Inspección Lectura general verificación 7- Inspección Lectura verificación	0800 a 1700	Gratis	Esto depende a lo seleccionado	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Anzoátegui y Guayana Sucre esquiata.	www.epas.gov.ve www.epas.gov.ve					1	7	100%
																5	121	100%
																3	14	100%
																2	126	100%
																2	26	100%
																17	295	100%
																3	75	100%
4	CARTERA Y COBRANZA	Notificaciones de pago por deuda. Cobranza por deudas altas Cobros realizados. Reconexiones	Ventanilla de Cobranza y Recaudación	Envío de notificaciones en las cuentas de cobros por deudas. Cobros de deudas de cobranza Llamada de Cobranza Voluntaria Conexión de la Deuda a acuerdo de pago	Ventanilla comunicacional Cobros de deudas de cobranza Revisión de cuentas. Cobros de pago. Cobros de recaudación generados por Deudas. Llamada de Cobranza Voluntaria	0800 a 1700	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Antonio Anzoátegui y Guayana Sucre esquiata.	www.epas.gov.ve www.epas.gov.ve					16	227	100%
																466	7614	100%
																310	2750	100%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																		
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 30/09/2023																		
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: Mensual																		
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: JEFATURA DE COMUNICACIÓN EPAAVA																		
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL SISTEMA: Msc. Rosalva Pérez																		
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: rosalva@epas.gov.ve																		
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (02) 2504 833 EXTENSIÓN 107																		