



13	ACTUALIZACIONES DE DATOS	Actualización de datos del cliente en el sistema informático	El cliente se acerca para ser atendido en las oficinas de Gestión de Servicios y el Asesor de Servicios verifica los datos registrados del cliente	1- Para la actualización e ingreso del dato de estado se pide su presencia a través de un correo electrónico o una llamada telefónica para tener los datos actualizados. 2- El cliente se acerca a una de las oficinas de atención y el Asesor de Servicios verifica que los datos que se encuentran registrados en el sistema corresponden al titular en caso de que haya algún cambio se procede a actualizar en el sistema	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo del dato a actualizar	Clientes EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	59	59	100%
14	SUGERIMIENTOS DE CONVENIOS	Los clientes que requieren transferir su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la EPAM mediante el cliente bajo - Gestión de Servicios	1-Copia de cédula de identidad del titular de la cuenta. 2-en caso de que la persona que solicita no es el titular de la cuenta debe tener un autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio	2- en el caso de que la persona que solicita no es el titular de la cuenta debe tener un autorización por parte del titular de la cuenta para realizar el convenio	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	309	309	100%
15	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CREACIÓN DE CUENTAS	Se atienden requerimientos de clientes que han realizado tramite de legislación para que se abra la cuenta	El cliente se acerca a la EPAM mediante el cliente bajo - Gestión de Servicios	1- Se requiere copia del recibo con el pago cancelado para poder realizar la legislación de la creación	1- El solicitante se acerca a una de las oficinas de atención para solicitar la creación de su cuenta la cual ha legalizado con anterioridad 2- El Asesor de Servicios verifica datos e ingresa el requerimiento en formato CS-RG-01 para ser derivado a Catastro para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	De 2 a 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6	6	100%
16	ENTREGA DE BARRIOS	Entrega de reporte impreso con el detalle de las cuentas (en pdf y en S)	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios y de ser el titular o tenga autorización del titular se entrega la información requerida de manera impresa.	1- El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar o cercano al titular. No se debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta. 2- El solicitante pide el detalle de su cuenta se registra el código de la instalación	1- El solicitante debe ser el titular de la cuenta, familiar o cercano al titular. No se debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta. 2- El solicitante pide el detalle de su cuenta se registra el código de la instalación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	1- 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	376	376	100%
17	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE EMISIÓN DE FACTURA ELECTRÓNICA	Impresión de facturas electrónicas solicitadas por clientes	El cliente se acerca a una de las oficinas de atención y hace su requerimiento	1- Ser titular de la cuenta o tener autorización por parte del titular de la cuenta para acceder a la información	1- El cliente requiere la impresión de la factura electrónica 2- El Asesor revisa información, emite factura y entrega el documento	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	De 2 a 3 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM o personas autorizadas por el titular de la cuenta.	Si	http://www.epam.gub.ec clientes@epam.gub.ec	NO APLICA	19	19	100%
18	INFORMACIÓN GENERAL	Ofrece información verbal a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca las oficinas de Gestión de Servicios, si se trata de información sencilla se entrega el documento por la persona que entrega los datos de atención, si se trata de información más detallada se entrega un turno para que sea atendido por los asesores de Servicios. También se puede acceder a información a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.	1- Cuando se trata de información requerida en las oficinas de Gestión de Servicios, los Asesores de Servicios proporcionan que la persona que requiere información sea el titular de la cuenta. 2- Si se trata de información general el solicitante solo requiere la información de manera verbal.	1- El solicitante se acerca a una de las oficinas de atención 2- El solicitante solicita al Asesor de Servicios la información que necesita de servicios analítica, revisa y entrega la información requerida	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	De 5 a 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4.747	4.747	100%
19	RESPUESTA A RECLAMO POR FACTURACIÓN	Entrega de respuestas a clientes que han presentado reclamo por facturación	El cliente toma un turno de respuesta, es atendido por un Asesor de Servicios para obtener la información requerida	1- Haber presentado anteriormente un reclamo por facturación	1- El cliente solicita un turno de "respuesta" y es atendido por el Asesor de Servicios 2- Se verifica en archivos los datos entregados por el cliente 3- Se entrega información al cliente 4- se emite un turno de pago	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	De 15 a 20 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	946	946	100%
20	LLAMADAS TELEFÓNICAS A CLIENTES	Llamadas telefónicas a clientes a fin de requerir información relacionada a petición presentada anteriormente en oficinas de atención y para indicarle que su trámite está listo	El cliente recibe la llamada que realiza un Asesor de Servicios	1- El cliente debe haber presentado algún requerimiento en Gestión de Servicios	1- El Asesor de Servicios que requiere alguna información adicional de parte del cliente para atender su requerimiento y para informarle que su trámite está listo realiza una llamada telefónica al cliente registrado con anterioridad	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	De 1 a 2 minutos por llamada	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	91	91	100%
21	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE INSTALACIÓN/ TRAMITE PARA INSTALACIÓN NUEVA	Recepción de requerimientos para instalar/Instalación de agua fría	El cliente se acerca a una de las oficinas de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación	1-Copia de recibo o información registrada. 2-Copia de cédula y certificado de vigencia del solicitante	1- Se reciben los requisitos 2- se revisa que no exista deuda a nombre del solicitante y el precio establecido para adquirir equipo necesario para este trámite 3- se miden los valores a instalar y se revisan los valores a instalar por derechos de instalación y medidas para que el equipo pueda ser instalado en el lugar de la instalación y medidas entre otros de prestación de servicios 3- se emite copia de factura cancelada	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	3- en hora de oficina 4- en hora de oficina 5- se genera el turno	Ciudadanía en general que requiere el servicio	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	202	202	100%
22	RECEPCIÓN DE LECTURAS	Recepción de lecturas reportadas por clientes bajo su responsabilidad	Cliente se acerca a la EPAM y reporta su lectura, también puede reportarlo de manera telefónica o por correo	1- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2- El Asesor de Servicios verifica los datos que se reportan en el sistema según los datos reportados por el cliente 3- los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente	1- El cliente reporta su lectura al Asesor de Servicios 2- El Asesor de Servicios verifica los datos que se reportan en el sistema según los datos reportados por el cliente 3- los reportes son enviados a la Unidad Ejecutora correspondiente	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00 H.	Gratuito	1- 2 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	333	333	100%

presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	59	59	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	309	309	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6	6	100%
Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	376	376	100%
Opción en página de la Empresa, presencial en oficinas de Gestión de Servicios	Si	http://www.epam.gub.ec clientes@epam.gub.ec	NO APLICA	19	19	100%
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	4.747	4.747	100%
Presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	946	946	100%
telefono	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	91	91	100%
presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	202	202	100%
presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	333	333	100%

EMPRESA PÚBLICA AGUAS DE PANAMÁ
AVENIDA LA VIGILANCIA
MALECÓN ENTRE CALLES 7 Y 8
8 - CIUDAD DE PANAMÁ
ADMINISTRATIVAS EPAM
BARRIO ANDES NACIONALES # 301
CALLE 12 y AVENIDA 5



23	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE FAMILIAS (Reparación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las gestiones facturadas	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios a quien presenta los reclamos, expone sus reclamos al cual se analiza y de ser procedente se emite para ser derivado al área de Atención, Facturación y Control para su atención	1- Presentación de copia de cobro de servicios y certificado de vinculación del reclamante 2- en caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar identificación del titular 3- copia del ítem actualizado del medidor de agua.	2- El reclamante presenta los requisitos al Asesor de Servicios 3- El Asesor de Servicios realiza el ingreso del reclamo para su atención en Análisis Facturación y Control 4- en caso de las explicaciones necesarias al cliente a fin de velar la satisfacción del cliente.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	Gratuito	De 2 a 10 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que atiende el reclamo	Clientes de EPAM
24	RECEPCIÓN DE RECONOMIOS	Recepción de requerimientos de reconomio del avance de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconomio del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (máximo el 20% de cuota) o suscripción de convenio, cuya copia se registra en formato CS-RG-05.	1- Pago total, parcial (máximo el 20% de la cuota) o suscripción de convenio, cuya copia se registra en formato CS-RG-05.	1- Se recibe requerimiento por parte del Asesor de Servicios, se remite a Cartera y Cobranza el requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	1 a 20	48 horas	Clientes de EPAM
25	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de suspensión temporal del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la suspensión del servicio de agua potable.	1- Solicitar el requerimiento de la suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de cobro. 2- Se registra el requerimiento y los requisitos en formato CS-RG-03	1- Se recibe requerimiento de suspensión temporal en formato CS-RG-03 2- se remite a Cartera y Cobranza este requerimiento para su atención	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	1 a 20	48 horas	Clientes de EPAM
26	RECEPCIÓN FUERA DE SERVICIO	El cliente solicita la evaluación de la instalación de agua potable y saneamiento sanitario	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la evaluación y fuera de servicio de la instalación de agua potable y saneamiento sanitario	1- Ser el titular de la cuenta 2- no tener valores pendientes 3- no tener un día de cuarenta servicios (agua potable y saneamiento)	1- Se recibe la solicitud de fuera de servicio 2- se remite los requisitos 3- se explica al cliente cual es la diferencia de un corte temporal y un fuera de servicio 3- se registra requerimiento en formato CS-RG-03 4- se emite a Cartera y Cobranza para su atención de ser procedente.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	Gratuito	15 días aproximadamente	Clientes de EPAM
27	REPOSICIÓN DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	El solicitante acorde al medidor de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición del medidor y presenta los requisitos para este trámite	1- Copia de cobro de identidad del solicitante 2- copia de documento de reposición del medidor anterior (cubo de baja, en caso de que haya sido cobrado copia de denuncia	1- Se recibe la solicitud de reposición 2- se remite los requisitos 3- se registra requerimiento en formato CS-RG-03 4- se emite a Cartera y Cobranza para su atención.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	medidor de 1"7-1.37.33, respectivamente para registro de reposición \$1.00	1 semana aproximadamente	Clientes de EPAM
28	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad	Asesorar a Gestión de Servicios para tramitar el pago de estudio de factibilidad	1- Presentación de informe técnico por resultado de factibilidad	1- Con el informe completo del área Técnica respecto al estudio de factibilidad realizado en esta área se procede a emitir orden para pago de estudio de factibilidad	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículos y tiempos en área Técnica	Ciudadanía en general
29	RECEPCIÓN DE DENUNCIAS VERBALES	Recepción de denuncias presentadas en Gestión de Servicios por diferentes motivos	El denunciante puede presentar su denuncia de manera verbal, escrita, por correo, telefónica, en la cual se respalda por cualquier medio para su comprobación.	1- No requiere requisitos, la denuncia puede ser anónima	1- Las denuncias pueden ser respaldadas por diferentes medios y derivadas a las unidades operativas respectivas para su comprobación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	Ciudadanía en general
30	COMPROMISO DE PAGO	Compromiso que realizan clientes en virtud de poder honor sus deudas, en aplica cuando el cliente puede cubrir la cuota mensual del convenio o no puede realizar un convenio de pago.	El solicitante acorde al medidor de atención, solicita al Asesor de Servicios la posibilidad de establecer un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago.	1- Copia de Cédula y Certificado de vinculación	1- El solicitante acorde al medidor de atención, solicita al Asesor de Servicios la posibilidad de acceder a un convenio de pago y se establece una manera de que el cliente pueda comprometerse a cancelar un valor "X" hasta completar los parámetros normales para suscribir un convenio de pago.	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	Gratuito	1 mes aproximadamente	Clientes de EPAM
31	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicios para realizar cancelación de servicios	1- Justificar el servicio para la emisión de la factura	1- El cliente se acerca y presenta su requerimiento, el Asesor de Servicios pide los datos, verifica y emite la orden de facturación	LUNES A VIERNES DE 08:00 HASTA 18:00.	Dependiendo del trámite	Inmediato	Clientes de EPAM

ESTUDIO ADMINISTRATIVO EPAM / PLANTA DE AJUSTE DE SERVICIO

prevencional, correo electrónico, llamadas telefónicas	SI	NO APLICABLE	NO APLICABLE	689	689	100%
prevencional, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	923	923	100%
prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	6	6	100%
prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	25	100%
prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	86	86	100%
prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	7	7	100%
prevencional, vía telefónica, correo, redes a internet, etc.	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	16	16	100%
prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	0	0	100%
prevencional	NO APLICABLE	NO APLICABLE	NO APLICABLE	25	25	100%



12	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encuentran con fecha de vencimiento o suspensión temporal por emergencia a cargo del terremoto del LCA.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio ya que necesita nuevamente el servicio de agua potable.	1- Solo se atiende en las plantillas a ser el momento de pago usuarios. 2- Presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar el trámite.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien debe verificar datos para la recepción del requerimiento.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	38	38	100%
13	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a cargo del terremoto del LCA. Solo se atiende en las plantillas de agua potable y saneamiento básico que no se reactiva el servicio de agua potable y saneamiento.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de suspensión de servicio ya que necesita nuevamente el servicio de agua potable y saneamiento.	1- Solo se atiende en las plantillas a ser el momento de pago usuarios. 2- Presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar el trámite.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien verifica la solicitud la cual es trasladada posteriormente a Catastro para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	Se realiza durante el mes en que se reactiva la petición. Se realiza el pago y cambio de estado en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	6	6	100%
14	Compensación de lecturas	El cliente presenta reclamo por que el registro ha facturado un consumo superior al que se registra en los medidores por la diferencia de lecturas por lo cual el registro en realidad se realiza la compensación de lecturas para la próxima emisión.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para presentar reclamo a partir de su registro de lecturas ya que se observa que el registro en realidad se realiza la compensación de lecturas para la próxima emisión.	1- El cliente debe traer el dato de la lectura actual a fin de que el Asesor de Servicio analice el caso.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien analiza el caso y se va a presentar su solicitud de compensación de consumo para la próxima emisión.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	24 horas	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	12	12	100%
15	RECEPCIÓN DE ÓRDENES DE RETENOS Y REVISIÓN DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para revisión de medidores. Los clientes deben presentar un comprobante de pago para la revisión de medidores.	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de revisión de un medidor de agua potable.	1- Solo se requiere que el cliente lo solicite. 2- Se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Defendidad y Control.	1- El cliente es atendido por uno de los Asesores de Servicio, quien recepta su solicitud la cual es trasladada posteriormente a Defendidad y Control para su atención.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	La recepción del requerimiento para aproximadamente 10 minutos. Luego se deriva a la Unidad Operativa para su atención.	Clientes de EPAM	presencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	26	26	100%
16	QUEJAS VARIAS	Recepción de quejas presentadas en Gestión de Servicio por diferentes motivos.	El usuario puede presentar su queja de manera verbal, escrita, por correo, telefónicamente, la cual es registrada en cuenta para revisión.	1- No requiere recibo, lo que puede ser anónimo.	1- Las quejas pueden ser registradas por diferentes medios y derivadas a las unidades operativas respectivas para su comprobación.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	Ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	59	59	100%
17	ENVIO DE MENSAJES	De los Reclamos presentados por los usuarios en Gestión de Servicio al cliente, se reenvía el proceso del reclamo, se genera un correo electrónico con el reclamo que se envía al usuario para que se acerque a nuestras instalaciones de servicio al cliente para que se atienda.	Reclamo presentado al cliente	Reclamo presentado al cliente	Una vez concluido el proceso del reclamo, se le envía un mensaje de todos al usuario para que se acerque a nuestras instalaciones de servicio al cliente para que se atienda.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	Dependiendo de la verificación	Ciudadanía en general	mensaje de texto	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
18	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIDAD, GRABAR Y ENTREGAR FACTURA AL CLIENTE PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO.	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMETIDO ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se haga el pago para poder registrarse como usuario del Sector Público.	1- Se elaboran manualmente los listados en excel de todas las facturas autorizadas y elevadas al rider para el proceso de pago. 2- Remite el listado a Tesorería, quien concorre posteriormente el pago. 3- Revisa el cumplimiento y otorga el listado de la gestión de cobro del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública.	http://www.epam.gub.ve/ http://www.epam.gub.ve/areas/comunicacion/areas/comunicacion-electronica	SI	http://www.epam.gub.ve/ http://www.epam.gub.ve/areas/comunicacion/areas/comunicacion-electronica	NO APLICA	313	313	100%
19	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	FOR ATADO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ADELANTE O REALIZANDO UN COMVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la entrega de servicio.	1- Mediante orden de trabajo se filtra la información de los clientes deudores desde tres meses.	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	1- 5 A 20	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gub.ve/ http://www.epam.gub.ve/areas/comunicacion/areas/comunicacion-electronica	SI	NO APLICA	NO APLICA	2.653	2.653	100%
20	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	Mediante la ORDEN DE RECONEXIÓN	PRESENTANDO EL COMPROMETIDO DE PAGO DE ACUERDO A LA CONDICIÓN	Servicio al cliente remite todos los días las ordenes de reconexión	1- Servicio al Cliente remite todos los días las ordenes de reconexión	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	1- 5 A 20	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL	http://www.epam.gub.ve/ http://www.epam.gub.ve/areas/comunicacion/areas/comunicacion-electronica	SI	NO APLICA	NO APLICA	2.235	2.235	100%
21	TÍTULO PRE COACTIVO	Mediante la NOTIFICACIÓN POR CRUZADA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ADELANTE O REALIZA UN COMVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite de Título de Precoactivo	1- Mediante orden de trabajo del Técnico de Cartera y cobros se elaboran los Títulos de Precoactivo	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 18:00 HORAS.	Gratuito	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	ORDENES DEL ESQUEMA ADMINISTRATIVO DE LA DEUDA PLAZADA. BALAJORDINA DE CARTERA Y COBRANZA	SI	NO APLICA	NO APLICA	210	210	100%
Para ser atendido por las Instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)																
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:											31 JUL 2018					
PERSONAL DE ACTUALIZACIÓN Y VERIFICACIÓN:											DIRECCIÓN					
CIUDADANÍA POSSESIONA DE LA INFORMACIÓN - UTMAL:											DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO AL CLIENTE					
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESIONA DE LA INFORMACIÓN DEL SERVIDOR:											MIGUEL ANGELO GARCIA GONZALEZ					
CORREO ELECTRÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESIONA DE LA INFORMACIÓN:											mgonzalez@epam.gub.ve					
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSSESIONA DE LA INFORMACIÓN:											02412441000					