

Art. 7 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 ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web,	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio	
OPERACIONES COMERCIALES	1	LEGALIZACIÓN DE NUEVOS CLIENTES.	SE INGRESA AL SISTEMA COMERCIAL, TODOS LOS DATOS DEL ABOGADO NUEVO, POSTERIOR A ESTO SE INSTALA UN MEDIDOR DE AGUA Y SE LEGaliza EN EL SISTEMA COMERCIAL PARA QUE EL CLIENTE PAGUE SU CONSUMO.	EL USUARIO SE PRESENTA CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS: COPIA DE ESCRITURA, CERTIFICADO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD ACTUALIZADO, CÉDULA DE CIUDADANÍA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN AL ÁREA DE	1. SE LE DA A CONOCER AL USUARIO LOS REQUISITOS NECESARIOS, EL CUENTER QUE ENTREGA EL TICKET DE TURNO DE ATENCIÓN 2. USUARIO SOLICITA LA INSTALACIÓN NUEVA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DONDE SE LLENA LOS DATOS EN EL SISTEMA, SE GENERA UN ESTUDIO DE FACTIBILIDAD Y SE ENVIA AL USUARIO A CANCELAR EL VALOR DE USD 24,00 PARA REALIZAR LA	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. PREDIO CON A.A.S.S. \$ 99.82 2. PREDIO SIN A.A.S.S. \$ 84.85 3. CASA DE 2 PLANTAS CON A.A.S.S. \$ 114.64 COSTOS INCLUYEN MEDIDOR DE AGUA	20 días	CIUDADANÍA EN GENERAL.	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	69	69	100%	
	2	REDUCCIÓN DEL SERVICIO	POR ATRASO EN EL CUMPLIMIENTO DE PAGO	CANCELANDO LA DEUDA TOTAL, ABANDONANDO O REALIZANDO UN CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la orden de re conexión	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. \$ 4.27	72 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL.		SI	NO APLICA	NO APLICA	40	40	100%	
	3	RECONEXIÓN DEL SERVICIO	MEDIANTE LA ORDEN DE RECONEXION	PRESENTANDO EL COMPROBANTE DE PAGO SE SOLICITA LA RECONEXION	Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de reconexión	1-Servicio al Cliente remite todos los días las órdenes de reconexión del servicio de agua potable.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	1. \$ 4.62	48 horas	CIUDADANÍA EN GENERAL.		SI	NO APLICA	NO APLICA	39	39	100%
	1	ATENCIÓN DE RECLAMOS	REGISTRAR LOS RECLAMOS DE USUARIOS	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU INCONFORMIDAD. 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA EL RECLAMO EN EL SISTEMA COMERCIAL. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE RECLAMO	1.-LECTURA ACTUALIZADA 2.-ACTUALIZACIÓN DE DATO: cédula de identidad, # de celular.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL.	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	eciclientes/comp	NO APLICA	65	65	100%	
	2	INSPECCIÓN (órdenes de trabajo)	REALIZAR INSPECCIÓN EN EL PREDIO POR INCONFORMIDADES	1) EL USUARIO PRESENTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS SU SOLICITUD. 2) EL ASESOR DE SERVICIO REGISTRA LA SOLICITUD EN EL FORMATO ESTABLECIDO. 3) EL ASESOR Y USUARIO FIRMAN EL FORMATO DE SOLICITUD	1.-LECTURA ACTUALIZADA 2.-ACTUALIZACIÓN DE DATOS: cédula de identidad, # de celular.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H00.	Gratuito	10 días	CIUDADANÍA EN GENERAL.		SI	eciclientes/comp	NO APLICA	36	36	100%	
	3	BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE TERCERA EDAD	1-PRESENTAR COPIA DE CÉDULA DE IDENTIDAD 2-SOLICITA EL BENEFICIO A TRAVÉS DE FORMATO	1-El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta mismo que debe haber cumplido los 65 años de edad 2-se llena formulario, se envía	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que hayan cumplido 65 años de edad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	44	44	100%
	4	BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	RECEPCIÓN DE DOCUMENTACIÓN PARA ACCEDER AL BENEFICIO POR DISCAPACIDAD	1-Presentar copia de cédula de identidad 2-copias de certificado de discapacidad mínima el 30% 3-solicitar el beneficio a través de formato.	1-El solicitante presenta copia de cédula de identidad del titular de la cuenta y familiar con discapacidad que viva en el predio.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM que cuenten con carnet de discapacidad, solo se aplica el beneficio en el predio donde habita el cliente (una sola cuenta)	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	5	5	100%
	5	AUTORIZACIÓN VENTA DE AGUA POR TANQUEROS	Compra de órdenes de agua para retirar por tanqueros desde tomas autorizadas	Una vez que se haya autorizado la venta de agua a un tanquero determinado, este puede solicitar en los módulos de	1-Estar ingresado como cliente de EPAM bajo la modalidad de venta de agua por tanqueros	1-El solicitante se acerca al módulo de atención y requiere la emisión de orden para comprar agua para su tanquero 2-La misma se cancela en las cajas recaudadoras	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 *NO cooperados \$1,15	De 3 a 5 minutos aproximadamente	Cliente sde EPAM bajo modalidad tanqueros		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
	6	CONTRATO TANQUEROS	Registro de nuevos clientes para compra de agua por tanqueros, emisión de contrato, órdenes de compra de servicios y llave (en caso de retirar agua desde Toma Intermedia - telemetría)	Envía al cliente para que se autorice la venta, adjunta requisitos. Una vez autorizado se procede a emitir contrato, orden de venta de servicio y llave (el agua es retirada en Toma Intermedia - telemetría)	1-presentar copia de cédula de identidad 2-copias de cédula de identidad 3-copias de certificado de votación 4-matrícula actualizada del vehículo 5-certificación de ser cooperado de ser el caso (con estos documentos se autoriza el respectivo ingreso,	1-El solicitante presenta copia con los requisitos 2-se revisa documentación 3-el Director autoriza la venta 4-el Asesor de Servicios emite contrato, orden de pago del servicio + llave (en caso de que retiren agua desde toma Intermedia (telemetría), se cancelan facturas en Telemetría)	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	m3 de agua para tanqueros *cooperados: \$0,65 *NO cooperados \$1,15	Variable	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	1	1	100%
	7	ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO DE CAMBIO DE NOMBRE	Recepción de requerimientos para cambio de nombre en las cuentas	La persona se acerca al módulo de atención y pide el cambio de nombre o actualización del titular de la cuenta, sustentado con documentación, linc.	1-Presentar copia de escritura actualizada o copia de información registral o certificado de defunción para el caso de conyuges	1-El titular de la cuenta o la persona autorizada por el titular presenta su requerimiento ante el Asesor de Servicios sustentando los motivos de la petición 2-el Asesor de Servicios - Gabinetes analiza la petición y de ser procedente se realiza.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Doméstica: \$14,04 Comercial: \$29,98 Industrial: \$43,92	De 2 a 5 minutos por atención dependiendo de cada caso	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
	8	EMISIÓN DE CERTIFICACIONES	Emisión de certificaciones varias para trámites de desembarración, bancarios, contratación pública (laboral), trámites varios	La persona se acerca al módulo de atención y pide la extensión certificación de acuerdo a sus necesidades	1-Presentar copia de cédula de identidad 2-copias de información registral de ser necesario 3-estar al día en sus planillas	1-El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el documento de certificación 2-el Asesor de Servicios indica cuales son los requisitos a presentar.	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	hoja de certificación \$2,00	De 5 a 10 minutos dependiendo de la revisión	Ciudadanía en general		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	13	13	100%
	9	SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS	Los clientes que requieren cancelar su deuda y no pueden hacerlo de contado pueden realizarlo a través de un convenio de pago.	El cliente se acerca a la Epam matriz - en la planta baja - Gestión de Servicio	1-Copias de cédula de identidad del titular de la cuenta 2-en caso de que la persona que se acerca no es el titular de la cuenta debe tener una autorización por parte del titular de la cuenta para	1-El solicitante se acerca al módulo de atención y presenta su requerimiento indicando para que necesita el convenio de la persona que va a suscribir el convenio 2-se imprimen índices actualizados con el detalle de la deuda 3-el Asesor de Servicios entabla conversación con el cliente a fin de definir	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 2 a 5 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM		NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	91	91	100%
	10	INFORMACIÓN/CONSULTAS	Dar información variá a los clientes de acuerdo a sus requerimientos	El cliente se acerca a las oficinas de Gestión de Servicio, si se trata de información sencilla es entregada ágilmente por la persona que entrega los turnos de atención, si se	1-El solicitante se acerca a una de las oficinas de Gestión de Servicio, los Asesores de Servicios comprueban que la persona que requiere información sea el titular de la cuenta 2-Si se trata de información general	1-El solicitante se acerca a uno de los módulos de atención 2-El solicitante explica al Asesor de Servicios la información que necesita 3-El Asesor de servicios analiza, revisa y entrega la información requerida	LUNES A VIERNES DE 08H00 HASTA 16H30.	Gratuito	De 5 - 10 minutos aproximadamente	Clientes de EPAM, ciudadanía en general	Presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	3.888	3.888	100%

GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE

11	RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTO DE LEGALIZACIÓN/TRAMITE PARA INSTALACION NUEVA	Recepción de requerimientos para legalizar instalación de agua potable	El cliente se acerca a uno de los módulos de atención y hace su requerimiento de petición de una nueva instalación	1-Copia de escritura o información registral actualizada 2-copia de cédula y certificado de votación del solicitante	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	DOMESTICA: 1/2" con A.A.S. \$51,24, sin A.A.S. \$36,60; 3/4" con A.A.S. \$81,08, sin A.A.S. \$58,56; 1" con A.A.S. \$143,47, sin A.A.S. \$ 102,48. COMERCIAL: 1/2" con A.A.S. \$194,71, sin A.A.S. \$139,08; 3/4" con A.A.S. \$292,07, sin A.A.S. \$208,64; 1" con A.A.S. \$434,47, sin A.A.S. \$313,08.	Variable de quince a veinte días dependiendo de la disponibilidad del solicitante quien debe adquirir por cuenta propia materiales (tubos, colillas), realizar zanja, colocar tubería y tener listo para que la empresa realice el trabajo en su domicilio	Ciudadanía en general que requiera el servicio	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	82	82	100%
12	RECEPCIÓN DE RECLAMOS DE PLANILLAS (Facturación)	Recepción de reclamos presentados por usuarios respecto a las planillas facturadas	El cliente se acerca por un Asesor de Servicios a quien presenta los requisitos, expone su reclamo el cual es analizado y de ser procedente se ingresa	1- Presentación de copia de cédula de identidad y certificado de votación del reclamante 2-en caso de que el reclamante no sea el titular de la cuenta se deberá presentar autorización del titular para atender el reclamo	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	dependiendo del reclamo, la atención del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico,oficinas, llamadas telefónicas	SI	NO APLICA	NO APLICA	65	65	100%
13	RECEPCIÓN DE RECONEXIONES	Recepción de requerimientos de reconexión del servicio de agua potable	El solicitante requiere en Gestión de Servicios la reconexión del servicio de agua potable previo al pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	1-Pago total, parcial (mínimo el 30% de la deuda) o suscripción de convenio.	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
14	RECEPCIÓN DE SUSPENSIÓN TEMPORAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	Recepción de requerimientos de corte 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 suspensión temporal del servicio de agua potable indicando los motivos de la petición, adjuntar copia de cédula 2-se recepta el requerimiento y los requisitos en formato CS-07-01	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	\$ 4,20	48 horas	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	11	11	100%
15	REPOSICION DE MEDIDOR	Cambio o instalación de medidor en cuenta ya creada	El solicitante accede al módulo de atención, pide al Asesor de Servicios la reposición explicando las razones y presenta los requisitos para este	1-Copia de cédula de identidad del solicitante 2-copia de documento de revisión de medidor anterior dado de baja, en caso de que haya sido robado copia de denuncia	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	medidor de 1/2" \$37,52, 3-se ingresa requerimiento de reposición de medidor valorado para registro de reposición \$1,00	3 semana aproximadamente	Clientes de la EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	39	39	100%
16	EMISIÓN DE ORDENES DE PAGO DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	Emisión de órdenes para pago de estudio de factibilidad.	Acerarse a Gestión de Servicio para tramitar el pago de estudio de factibilidad	1-Presentación de informe técnico con el estudio de factibilidad	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	\$100,00 pago de estudios de factibilidad	Depende de disponibilidad de vehículo y tiempo en área Técnica	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	123	123	100%
17	FACTURACIÓN DIRECTA	Emisión de facturas directas por diferentes conceptos	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar cancelación de servicios	1-Justificar el servicio para la emisión de la factura	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Dependiendo del trámite	inmediato	Ciudadanía en general	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
18	REACTIVACION DE CUENTAS	Recepción de requerimientos para reactivación de cuentas que se encontraban con estatus fuera de servicio o con suspensión temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de reactivación del servicio ya que necesita nuevamente el servicio de agua potable	1-Estar al día en sus planillas o en el convenio de pago suscrito, presentar la solicitud por parte del titular de la cuenta o persona autorizada por el titular para realizar este trámite	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	72 horas aproximadamente	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
19	SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EMERGENCIA	Recepción de requerimientos para suspender temporal por emergencia a causa del terremoto del 16A. Solo aplica a viviendas que fueron afectadas por el terremoto ya que no se facturarán valores hasta que no se reactive el servicio de agua potable y alcantarillado.	Gestión de Servicio para realizar petición de dejar suspenso el servicio de agua potable debido a que por el terremoto del 16A sus servicios de agua potable	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro.	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	Se realiza durante el mes en que se ha realizado la petición. Se realiza inspección y cambio de estatus en el sistema a fin de que no genere futuras facturas.	Clientes de EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
20	RECEPCIÓN DE ORDENES DE RETIRO Y REVISIÓN DE MEDIDORES	Recepción de requerimientos para revisión de medidores cuando existen sospechas de mal funcionamiento para ser revisado	Cliente se acerca a Gestión de Servicio para realizar petición de revisión de su 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 Defraudación y Control.	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30. SE PUEDE INGRESAR A LA SALA DE ATENCIÓN DE GESTION DE SERVICIOS DONDE SE TOMA EL TURNO RESPECTIVO PARA SU ATENCIÓN, SE ATIENDEN TODOS LOS USUARIOS QUE TENGAN TURNOS.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su atención.	Clientes de la EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
21	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	1-No requiere requisitos, la queja puede ser anónima	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	Dependiendo de la verificación	ciudadanía en general	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
22	RECLAMOS TÉCNICOS	Recepción de reclamos presentados por usuarios sobre problemas técnicos en el campo, ya sea por falta de agua, escapes en la vía pública entre otros.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, expone su reclamo y se ingresa para ser derivado a la área Técnica	No requiere requisitos	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	De 2 a 5 minutos dependiendo del reclamo, la atención del Asesor y la apertura del cliente en las explicaciones brindadas por el funcionario que	Clientes de EPAM	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	187	187	100%
23	LIMPIEZA POZO SÉPTICO	Recepción de requerimiento de usuarios para limpieza de pozo séptico con vehículo Sifonero.	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica	No requiere requisitos	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	requerimiento dura aproximadamente 5 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su	Ciudadanía en General	presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
24	APROBACIÓN Y SELLADO DE PLANOS	Recepción de requerimiento de usuarios para aprobación y sellado de Planos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área técnica	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su	Clientes EPAM	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
25	PREFACTIBILIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS	Recepción de requerimiento de usuarios para Prefactibilidad de Servicios Básicos	El cliente es atendido por un Asesor de Servicios, realiza su requerimiento el cual es enviado al área de operaciones comerciales	1-Solo se requiere que el cliente lo solicite 2-se atiende su requerimiento previa inspección que realiza el personal de Catastro	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	La recepción del requerimiento dura aproximadamente 10 minutos, luego es derivado a la Unidad Ejecutora para su	Ciudadanía en General	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	0	0	100%
1	ATENCIÓN AL SECTOR PÚBLICO	AUTORIZAR, GRABAR Y ELEVAR FACTURA AL RIDER PARA LOS CLIENTES DEL SECTOR PÚBLICO I	EL CLIENTE INGRESA A NUESTRA PAGINA WEB A COMPROMIBANTE ELECTRONICO	La Institución Pública solicita se ingrese el RUC para quedar registrado como usuario del Sector Público.	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 18H00.	Gratis	Del 1 al 25 de mes	Institución Pública	<a href="http://www.epa.rubio.ec/cliente/comprobantes-electronicos/">http://www.epa.rubio.ec/cliente/comprobantes-electronicos/</a>	SI	<a href="http://www.epam.gov.ec">http://www.epam.gov.ec</a>	NO APLICA	582	582	100%
2	TÍTULO PRE COACTIVO	MEDIANTE LA NOTIFICACIÓN POR DEUDA	EL USUARIO CANCELA LA DEUDA TOTAL, ABONA O REALIZA CONVENIO DE PAGO	Mediante presentación del comprobante de pago, solicita la suspensión del trámite del Título de precoactivo	LUNES A VIERNES DE OHHO HASTA 16H30.	Gratis	8 DIAS	CIUDADANÍA EN GENERAL	OFICINAS ADMINISTRATIVAS EPAM (Tarqui Av. 109 entre calles 103 y 104)	SI	NO APLICA	NO APLICA	432	432	100%

CARTERA Y COBRANZA

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/1/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	GERENCIA DE GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING. MARIELLA VELEZ MOREIRA
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:marivela@aguas-pat.com">marivela@aguas-pat.com</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="tel:2620473">2620473</a>





