

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 beneficiario o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contact center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (S/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (en línea)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	EXONERACIÓN POR CONSUMO DE TERCERA EDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen la edad en la Ley REFORMATORIA DE LA LEY DEL ANCIANO que en el Art. 1 expresa: "Se otorga el 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos"	El cliente debe presentar la CC en la ventanilla de Atención al Cliente con una copia del servicio.	1. Verifica la titularidad del petionario. 2. Verifica que la cuenta es válida de titular de la persona petionaria a la tercera edad. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona a la cuenta. 4. Que no exista otro beneficio ligado a la persona a la cuenta. (dando prioridad a la Ley del Anciano)	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	Gratis	1 día	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente en las Oficinas de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	1	655		
2	EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen la condición en la Ley DISCAPACIDADES, que en el Art. 79, expresa: "El servicio de agua potable y alcantarillado usual, no tendrá un rebajo 50% del valor del consumo mensual hasta por 10 metros cúbicos"	El cliente debe presentar la CC en la ventanilla de Atención al Cliente con una copia del servicio.	1. Verifica la titularidad del petionario o petionaria. 2. Verificar el tipo de discapacidad con el certificado o carnet respectivo. 3. Verificar que no exista otro beneficio ligado a la persona a la cuenta.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	Gratis	1 día	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente en las Oficinas de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	0	78		
3	RECARGACIÓN	1. La Empresa emite la factura correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, en la ventanilla de atención al cliente y en las ventanillas de recaudación del CAGM Financiera. 2. Además se emiten facturas por el abigarrar del correo habilitado, este se realiza en la ventanilla de atención al cliente.	El cliente debe presentar el número de cuenta y los datos del titular de la cuenta en la ventanilla de atención al cliente.	1. Verifica los datos facturados en el sistema. 2. Registra el pago ingresando la información del cliente.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general.	15 <sup>a</sup> atende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	69	11853		
4	SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONDICIONES INIALES DE AGUA POTABLE E ALCANTARILLADO	El cliente presenta en la ventanilla de atención al cliente la solicitud para conexión inicial de agua potable y alcantarillado, adjuntando los requisitos exigidos en el sistema.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Llenar el formulario y adjuntar para Personas Naturales: Copia de la cédula y pagopé de votación actualizada. En caso de extranjeros que no tengan cédula, presentar copia de pasaporte. Copia de la escritura individual del predio, copia del pago del impuesto predial, certificado de no adeudar al municipio de Pastaza, certificado de valor que el cliente debe cancelar por la instalación de la acometida, este valor debe ser cancelado previa la autorización del contrato. 4. Una vez el caso de instalación en canalizado, se crea un contrato en la cuenta, actualizando la información en el sistema. Para personas Jurídicas deben presentar adicionalmente: Nombre completo del representante legal, copia de cédula y pagopé de votación del representante legal, RUC.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad no tenga contratos por realizar. 2. Se verifica que la persona que requiere el servicio sea el titular de la cuenta. 3. Se emite una orden de trabajo para inspección para verificar el valor que el cliente debe cancelar por la instalación de la acometida, este valor debe ser cancelado previa la autorización del contrato. 4. Una vez el caso de instalación en canalizado, se crea un contrato en la cuenta, actualizando la información en el sistema.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	11,400 314 300,00 COSTO BASE DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO 0 COSTO BASE DE ALCANTARILLADO 0 COSTO BASE DE ALCANTARILLADO 150,000 140,00	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	11	30	
5	CAMBIO DE NOMBRE	Este servicio se otorga cuando el cliente que adquirió un predio desea realizar el traspaso de dominio para que conste como titular en la factura de agua potable.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de atención al cliente: si la documentación corresponde al cambio se lo realiza inmediatamente.	Personas Naturales: Copia de la cédula y pagopé de votación actualizada. En caso de extranjeros que no tengan cédula, presentar copia de pasaporte. Copia de la escritura individual del predio. Copia del pago del impuesto predial. Certificado de no adeudar al municipio de Pastaza. Certificado de valor que el cliente debe cancelar por la instalación de la acometida, este valor debe ser cancelado previa la autorización del contrato. 4. Una vez el caso de instalación en canalizado, se crea un contrato en la cuenta, actualizando la información en el sistema. Para personas Jurídicas deben presentar adicionalmente: Nombre completo del representante legal, copia de cédula y pagopé de votación del representante legal, RUC.	1. Se verifica el sistema la cuenta y dirección del predio. 2. Se verifica la escritura de la titularidad del predio. 3. Se verifica los datos que el cliente debe presentar en la actualización de los datos.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	USD \$ 140	inmediato	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	15	14	
6	CAMBIO, RECARGACIÓN DE MEDIDORES, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN DE ACOMETIDAS	Cambio de medidor: El usuario podrá solicitar cambio de medidor cuando se encuentre dañado, la sede instalada o la compañía con su consentimiento, entre otras causas. Recargación de medidor: en la oficina del medidor en la línea de fibra para la toma de lectura. Reconexión de acometida: es el cambio de la ubicación de la acometida, o el cambio de la tubería por datos de registro, entre otras causas.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al cliente, si la documentación corresponde al cambio se lo realiza inmediatamente.	Factura de pago al día	El cliente se acerca a las oficinas a solicitar el cambio de medidor o reconexión, quien le atiende genera una orden de trabajo de cambio, para que el área respectiva opere el trabajo. Para reconexión de acometida el usuario debe adquirir el formulario de solicitud de servicio para realizar una inspección.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	De acuerdo al kilometraje de la instalación con la que cuente el cliente	7 días	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	38	44	
7	ACOMETIDA PARA LA INSTALACIÓN DE LOTEACIONES Y/O URBANIZACIONES.	La acometida particular, es la tubería que abastece a la instalación interior de un inmueble, con la tubería de la red de distribución, de acuerdo con la aprobación del estudio hidro-sanitario.	La documentación debe ser ingresada en secretaría general.	Oficio dirigido al Gerente de EMAPAST EP. Copia del pago del impuesto predial de los terrenos. Copia de informe de revisión y aprobación del estudio hidro-sanitario (incluye archivo digitalizado).	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la conformidad del red meteo, en caso de no existir, persiguiendo la instalación del estudio que será ejecutado de acuerdo a un cronograma establecido.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	6000 1500,00 500,00 2000,00 11000 2500,00	15 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	0	0	
8	CERTIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE REDES DE AGUA POTABLE E ALCANTARILLADO	Mediante este trámite, el usuario solicita el servicio a medida en cualquier sector del cambio de caso de no existir el servicio, se informa si es factible su obtención en el predio del interesado.	El consumidor debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al Cliente, si la documentación corresponde.	El interesado debe adquirir el formulario correspondiente en la ventanilla de atención al cliente. Copia de la CC, carta de pago predial, y presentarla en copia del predio del interesado.	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la conformidad del red meteo, en caso de no existir el servicio, se informa si es factible su obtención en el predio del interesado.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	USD \$ 40,00	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de atención al cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de atención al cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	11	44	
9	REVISIÓN DE LA CARTA DE CONSUMO DE AGUA POTABLE	Es la petición a EMAPAST EP para que revise la carta de consumo de agua potable.	Llenar el formulario en la oficina de Atención al Cliente, seguir la inspección del departamento comercial, con el informe de la inspección se da de baja la carta o se verifica que es correcta la factura.	Llenar el formulario de reclamo del cliente en la ventanilla de Atención al Cliente, para que el departamento comercial, con el informe de la inspección se da de baja la carta o se verifica que es correcta la factura.	LÍNEAS A BÍVEDES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	Gratis	3 días	Ciudadanía en general.	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anahuapá Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-844	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	9	8		

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC) [Portal de Trámites Ciudadanos \(PTC\)](#)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: 21/05/2023

PERSONAL DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN: DIRECCIÓN GENERAL

UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL d): DIRECCIÓN GENERAL

RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (LITERAL e): LUIS ALBA RODRIGUEZ

CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: [www.emapast.gub.ec](mailto:www.emapast.gub.ec)

NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN: (03) 2884-355 / (03) 2884-843