

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)	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 (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 periodo (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	EXONERACIÓN POR CONDICIONES DE TERCERA EDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen la condición en la Ley 17. REFORMATORIA A LA LEY DEL ALCAANTILLANO que en el Art. 1 expresa: "Se otorga el 50% del valor del consumo que causen el uso de los servicios de agua potable y alcantarillado cuando el usuario tenga una edad de 65 años o más".	El cliente debe presentar la CC en la ventanilla de Atención al Cliente con una copia del servicio.	1. Copia de cédula del titular de la cuenta. 2. Verificar que la persona perteneciente a la tercera edad. 3. Verificar que en la cuenta se haya realizado el pago de la cuota correspondiente a la Ley del Alcaantillano.	1. Verifica la titularidad del patrimonio o parentesco. 2. Verifica que la persona perteneciente a la tercera edad. 3. Verifica que en la cuenta se haya realizado el pago de la cuota correspondiente a la Ley del Alcaantillano.	LUNES A DÍEVES 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 Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	Si	17	672	
2	EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen la condición en la Ley 17. DISCAPACIDADES, que en el Art. 79 expresa: "El servicio de agua potable y alcantarillado cuando el usuario tenga una rebaja 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. Copia de cédula del titular de la cuenta con la respectiva firma o sello. 2. Copia del certificado de discapacidad otorgado por el CONICIAJ o Dirección de Salud.	1. Verifica la titularidad del patrimonio o parentesco. 2. Verifica el tipo de discapacidad con el certificado o carnet respectivo. 3. Verificar que no exista otro beneficio ligado a la persona o a la cuenta.	LUNES A DÍEVES 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 Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	Si	9	87	
3	RECIBACION	1. La Empresa emite la factura correspondiente por los servicios de agua potable y alcantarillado, en la ventanilla de atención al cliente o en las ventanillas de recaudación del CAGM Partida. 2. Además se emiten facturas por el alquiler del correo bajo suscripción, entre otras cosas en la ventanilla de atención al cliente.	El cliente debe presentar el número de cuenta o los datos del titular o cualquier persona natural o jurídica que solicite el servicio.	1. Verificar los valores facturados en el sistema. 2. Recargar el pago ingresando la información al cliente.	1. Verifica los valores facturados en el sistema. 2. Recargar el pago ingresando la información al cliente.	LUNES A DÍEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	14	11867	
4	SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONDICIONES INICIALES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	El cliente presenta en la ventanilla de atención al cliente la solicitud para conexión inicial de agua potable y/o alcantarillado, adjuntando los requisitos detallados en el mismo.	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 papleta de vivienda actualizada. En caso de extranjeros que no tengan cédula, presentar copia de pasaporte. Además, copia de la escritura individual del predio, copia del pago del impuesto predial, certificado de no adeudar al municipio de Pastaza, certificado de no adeudar a EMAPAST, foto de la vivienda o terreno, con la verificación ubicada en la línea de fibra óptica. Para personas jurídicas que no residen en el país, presentar poder notariado. Para personas jurídicas deben presentar adicionalmente: Nombre completo del representante legal, copia de cédula y papleta de vivienda del representante legal. RUC.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad no tenga contratos no realizados. 2. Se verifica que la persona que requiere el servicio sea el titular de la cuenta. 3. Se emite una orden de trabajo por inspección para verificar el valor que el cliente debe cancelar por la instalación de la acometida, este valor debe ser ingresado en la actualización de los datos del contrato. 4. Una vez se emite la orden de instalación en consuelo, se crea la información en el sistema, actualizando la información en el sistema.	LUNES A DÍEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	COSTO BASE DE ACOMETIDA COMPLETA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO: 72,00 122 114,00 216 300,00 150,00 COSTO BASE DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO O COMBINAL 3: 150,00 160,00	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	8	20	
5	CAMBIO DE NOMBRE	Este servicio se otorga cuando el cliente que adquirió un predio desea realizar el traspaso de dominio para que quede como titular en la factura de agua potable.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de atención al cliente, si la documentación correspondiente al cambio de la realidad inmediatamente.	Personas Naturales: Copia de la cédula y papleta de vivienda 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 no adeudar a EMAPAST. Para personas jurídicas que no residen en el país, presentar poder notariado. Para personas jurídicas deben presentar adicionalmente: Nombre completo del representante legal, copia de cédula y papleta de vivienda del representante legal. RUC.	1. Se verifica en el sistema la compra y dirección del predio. 2. Se verifica la titularidad del predio. 3. Se verifica los datos en el predio del municipio. 4. Se procede a la actualización de los datos.	LUNES A DÍEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	USD \$ 1,00	inmediato	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	4	10	
6	CAMBIO, REUBICACIÓN DE MEDIDORES, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN DE ACOMETIDAS	Cambio de medidor: El usuario podrá solicitar cambio de medidor cuando se encuentre dañado, no sea controlado o la compañía no se rinda del, entre otras cosas. Reubicación de medidor: es la ubicación del medidor en la línea de fibra para la toma de factura. Reconexión de acometidas: es el cambio de la ubicación de la acometida, o el cambio de la tubería que daña o registra, entre otras cosas.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al cliente, si la documentación correspondiente al cambio se la realiza inmediatamente.	Factura de pago por día	El cliente se acerca a las oficinas a solicitar el cambio de medidor o reubicación, cuando se atiende genera una orden de trabajo de cambio, para que el área respectiva ejecute el trabajo. Para reconexión de acometidas el usuario debe adjuntar el formulario de solicitud de servicios para realizar una inspección.	LUNES A DÍEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	De acuerdo al diámetro de la instalación con el que cuenta el cliente.	7 días	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	25	69	
7	ACOMETIDA PARA LA INSTALACIÓN DE LOTIZACIONES Y/O UBICACIONES	La acometida particular, es la tubería que entasa la instalación interior de un inmueble, con la tubería de la red de distribución, de acuerdo con la aprobación del estudio hidroantológico.	La documentación debe ser ingresada en secretaría general.	Oficio dirigido al Gerente de EMAPAST EP. Copia del pago del impuesto predial del año en curso. Copia de informe de revisión y aprobación del estudio hidroantológico (envíase archivo digital).	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la existencia de la red matriz, en caso de no existir, presuponga la existencia de la red que será ajustada de acuerdo a un croquis que se elabora.	LUNES A DÍEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	COSTO DE INTERCONEXIÓN A REDES PERMANENTES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO: 60mm 250,00 90mm 250,00 110mm 250,00 200,00	15 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Anabaluja 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 RED DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Mediante este trámite, el usuario solicita al servicio o muestra en cualquier sector del cambio. En caso de no existir el servicio, se le indica si es factible su obtención en el predio del interesado.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al Cliente, si la documentación correspondiente.	El interesado debe adquirir el formulario correspondiente en la ventanilla de atención al cliente. Copia de la CC, carta de pago predial, y presentar una copia del proyecto.	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la existencia de la red matriz, en caso de no existir el servicio, se le indica si es factible su obtención en el predio del interesado.	LUNES A DÍEVES 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 Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de atención al cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	22	22	
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, esperar la inspección del departamento comercial, con el informe de la inspección se da de baja la carta o se verifica que es correcta la lectura.	Llenar el formulario de reclamo del cliente, esperar la inspección del departamento comercial, con el informe de la inspección se da de baja la carta o se verifica que es correcta la lectura.	Llenar el formulario en la oficina de Atención al Cliente, esperar la inspección del departamento comercial, con el informe de la inspección se da de baja la carta o se verifica que es correcta la lectura.	LUNES A DÍEVES 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 Anabaluja Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	No	<a href="#">No aplica</a>	No	20	28	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)		Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		26/02/2023
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		mensual
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL 4)		EMAPAST EP
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL 4)		EDLA ALBA BARRALDIZ
CORREO ELECTRONICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		edla@emapast.gov.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(03) 2884-255 / (03) 2884-843