

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 ciudadanía para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se describen 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 dirección 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 período (mensual)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	EXONERACIÓN POR CONSUMOS DE TERCERA EDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen lo establecido en la LEY REFORMATORIA A LA LEY DEL ANCIANO que en el Art. 1 expresa: "Se exonerará el 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de una 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. Copia de cédula del titular de la cuenta con respecto del titular de la cuenta y haber cumplido los años de edad.	1. Verifica la titularidad del solicitante. 2. Verifica que la persona pertenezca a la tercera edad. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la tercera edad. 4. Que no esté afiliado a EMAPAST (dando prioridad a la Ley del Anciano)	LUNES A VIERNES 08:00 a 17:00	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Ventanilla de Atención al Cliente en la Oficina de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	5	667	
2	EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen lo establecido en la LEY DISCAPACITADOS, que en el Art. 79, expresa: "El servicio de agua potable y alcantarillado será gratuito para el 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 y el original y copia del certificado de discapacidad otorgado por el CONADIS o Dirección de Salud.	1. Verifica la titularidad del solicitante o pariente. 2. Verificar 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 VIERNES 08:00 a 17:00	Gratis	1 día	Ciudadanía en general	Ventanilla de Atención al Cliente en la Oficina de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	2	85	
3	RECAUDACIÓN	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 Pastaza. 2. Además se emiten facturas por el abajado del corte hidro suscriptor, entre se realiza en la ventanilla de atención al cliente.	El cliente debe presentar el número de cuenta o número del titular de la cuenta en la ventanilla de Atención al Cliente.	1. Ser cliente de EMAPAST 2. Para cualquier persona natural o jurídica que solicite el servicio.	1. Verifica los valores facturados en el sistema. 2. Registrar el pago ingresando la información al sistema.	LUNES A VIERNES 08:00 a 17:00	Gratis	inmediato	Ciudadanía en general	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	27	11094	
4	SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONEXIONES INCLUIDA 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 votación actualizada. En caso de extranjero que no tenga 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, a terrace, con la villa ubicada en la línea de fábrica. Para trámites de terceros que no residen en el país, presentar poder notariado. Para personas jurídicas deben presentar adicionalmente Notamenciamiento del representante legal, copia de cédula y papleta de votación del representante legal. BIC.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad no tenga contravenciones por multas. 2. Se verifica que la persona que requiere el servicio sea el titular de la cuenta. 3. Se emite una orden de trabajo para instalación para verificar el valor que el cliente debe cancelar por la instalación de la conexión en la línea de fábrica. Para cancelación previa la elaboración de los datos. 4. Una vez que el centro de instalación es cancelado, se crea un contrato para la cuenta, actualizando la información en el sistema.	LUNES A VIERNES 08:00 a 17:00	COSTO BASE DE ACOMETIDA COMPLETA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO: CUANTÍA MÁS EL IMPORTE DE LA CONEXIÓN. 7200 1/2" 11400 3/4" 30100	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	21	41	
5	CAMBIO DE NOMBRE	Este servicio se otorga cuando el cliente que adquirió su 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 y la documentación correspondiente al cambio en la ventanilla de atención.	Personas Naturales: Copia de la cédula y papleta de votación actualizada. En caso de extranjero que no tenga 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 trámites de terceros que no residen en el país, presentar poder notariado. Para personas jurídicas deben presentar adicionalmente Notamenciamiento del representante legal, copia de cédula y papleta de votación del representante legal. BIC.	1. Se verifica en el sistema la cuenta y dirección del predio. 2. Se verifica que no exista la titularidad del predio. 3. Se verifica que no exista el impuesto municipal. 4. Se procede a la actualización de los datos.	LUNES A VIERNES 08:00 a 17:00	USD 1.00	inmediato	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	2	8	
6	CAMBIO, REBERICACIÓN DE MEDIDAS, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN DE ACOMETIDAS	Cambio de medidor: El usuario podrá solicitar cambio de medidor cuando se encuentre dañado, ha sido robado o la compañía con su vida útil, entre otras causas. Rebericación de medidor: es la reubicación del medidor en la línea de fábrica para la toma de lectura. Reconexión de acometida: es el cambio de la ubicación de la acometida, es el cambio de la tubería por daño o ruptura, entre otras causas.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al Cliente y la documentación correspondiente al cambio en la ventanilla de atención.	Factura de pago al día	El cliente se acerca a las oficinas a solicitar el cambio de medidor o reubicación, quien lo atiende genera una orden de trabajo de cambio, para que el área respectiva ejecute el trabajo. Para reconexión de acometida el usuario debe adjuntar el formulario de solicitud de servicio para realizar una inspección.	LUNES A VIERNES 08:00 a 17:00	De acuerdo al diámetro 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 Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	5	74	
7	ACOMETIDA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LOTEACIONES O URBANIZACIONES.	La acometida por instalar, es la tubería que enlaza la instalación interior de un inmueble, con la tubería de la red de distribución, de acuerdo con la especificación del estudio hidrométrico.	La documentación debe ser ingresada en secretaría general.	Oficio dirigido al Gerente de EMAPAST EP. Copia del pago del impuesto predial del lote en comuna. Copia de informes de revisión y aprobación del estudio hidrométrico (enchufe archivo digital).	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la existencia de la red maestra, en caso de no existir, se presenta la propuesta de estudio hidrométrico de acuerdo a sus cronogramas establecidos.	LUNES A VIERNES 08:00 a 17:00	COSTO DE INTERCONEXIÓN A REDES PRIMARIAS DE AGUA POTABLE PARA URBANIZACIONES O MÁS DE UN LOTE. INFORME TÉCNICO CUANTÍA: 05mm 15000.00 90mm 20000.00 110mm 25000.00	15 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	1	1	
8	CERTIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Mediante este trámite, el usuario solicita el servicio o matricé en cualquier sector del cantón, en caso de no existir el servicio, se le emite una factura su obtención en el predio del interesado.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al Cliente y la documentación correspondiente.	El interesado debe adquirir el formulario correspondiente en la ventanilla de atención al cliente. Copia de la C.C. carta de pago predial, y presentar una copia del proyecto.	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la existencia de la red maestra, en caso de no existir, se informa al cliente su obligación en el predio del interesado.	LUNES A VIERNES 08:00 a 17:00	USD 5.40.00	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de atención al cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de atención al cliente	No	No aplica	No	28	50	
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 usuario. Indicar el objeto del reclamo.	Llenar el formulario en la ventanilla 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 VIERNES 08:00 a 17:00	Gratis	3 días	Ciudadanía en general.	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	21	7	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/03/2021
PRIORIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MEJORAR
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	SECRETARÍA GENERAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN (DEL LITERAL d):	LEONARDO CARRASQUERA
COBRE ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	0999 2884255
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	031 2884-255 / 031 2884-843