

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)	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 CONSUMOS DE TERCERA EDAD	Este servicio se otorga a las personas que cumplen lo establecido en la LEY REFORMATIVA A LA LEY DEL ANCIANO que en el Art. 3 expresa: "Se exonerará 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. Copia de cédula del titular de la cuenta con la respectiva firma y haber cumplido 65 años de edad.	1. Verifica la titularidad del peticionario. 2. Verifica que la persona pertenezca a la tercera edad. 3. Verifica que no exista otro beneficio ligado a la persona a la cuenta. 4. Que no esté adscrito a EMAPAST (dando prioridad a la Ley del Anciano).	LUNES A JUEVES 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 Añahuaja Teléfonos 03 2884-255 / 03 2884-643	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica.	No	10	685																											
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 unitario tendrá una rebaja 50% del valor del consumo o 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 carnet de discapacidad otorgado por el CONADES o Dirección de Salud.	1. Verifica la titularidad del peticionario o beneficiario. 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.	LUNES A JUEVES 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 Añahuaja Teléfonos 03 2884-255 / 03 2884-643	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica.	No	3	90																											
3	RECAUDACION	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 GADM Pastaza. 2. Además se emiten facturas por el alquiler del carro habido funcionante como se realiza en la ventanilla de atención al cliente.	El cliente debe presentar el número de cuenta o los datos 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. Registra el pago ingresando la información al sistema.	LUNES A JUEVES 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 Añahuaja Teléfonos 03 2884-255 / 03 2884-643	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica.	No	28	11982																											
4	SOLICITUD DE INSTALACION DE CONEXIONES 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 papelita de votación 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 haber sido adscrito al municipio de Pastaza, certificado de no haber sido adscrito a EMAPAST, foto de la vivienda, o terreno, con la regla ubicada en la línea de Electricidad. Para trámites de terceros que no residen en el país, presentar poder notariado. Para personas jurídicas deben presentar adicionalmente: Nombramiento del representante legal, copia de cédula y papelita de votación del representante legal, RUC.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad no tenga conexiones ya realizadas. 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, con valor fijo que cancelado previo la elaboración del contrato. 4. Una vez que el costo de instalación es cancelado, se crea un contrato para la cuenta, actualizando la información en el sistema.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	<table border="1"> <tr><td colspan="2">COSTO BASE DE ACOMETIDA COMPLETA DE AGUA POTABLE</td></tr> <tr><td>INDICADOR</td><td>VALORES</td></tr> <tr><td>DIAMETRO COMERCIAL</td><td>2,00</td></tr> <tr><td></td><td>1,2</td></tr> <tr><td></td><td>11,00</td></tr> <tr><td></td><td>3,74</td></tr> <tr><td></td><td>30,00</td></tr> </table> <table border="1"> <tr><td colspan="2">COSTO BASE DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO</td></tr> <tr><td>INDICADOR</td><td>VALORES</td></tr> <tr><td>DIAMETRO COMERCIAL</td><td>15,00</td></tr> <tr><td></td><td>1,00</td></tr> <tr><td></td><td>200,00</td></tr> <tr><td></td><td>200m</td></tr> </table>	COSTO BASE DE ACOMETIDA COMPLETA DE AGUA POTABLE		INDICADOR	VALORES	DIAMETRO COMERCIAL	2,00		1,2		11,00		3,74		30,00	COSTO BASE DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO		INDICADOR	VALORES	DIAMETRO COMERCIAL	15,00		1,00		200,00		200m	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Añahuaja Teléfonos 03 2884-255 / 03 2884-643	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica.	No	20	25	
COSTO BASE DE ACOMETIDA COMPLETA DE AGUA POTABLE																																												
INDICADOR	VALORES																																											
DIAMETRO COMERCIAL	2,00																																											
	1,2																																											
	11,00																																											
	3,74																																											
	30,00																																											
COSTO BASE DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO																																												
INDICADOR	VALORES																																											
DIAMETRO COMERCIAL	15,00																																											
	1,00																																											
	200,00																																											
	200m																																											
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 el cambio se lo realiza inmediatamente.	Personas Naturales: Copia de la cédula y papelita 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 haber sido adscrito al Municipio de Pastaza. Certificado de no haber sido adscrito a EMAPAST. Para trámites de terceros que no residen en el país, presentar poder notariado. Para personas jurídicas deben presentar adicionalmente: Nombramiento del representante legal, copia de cédula y papelita de votación del representante legal, RUC.	1. Se verifica en el sistema la cuenta y dirección del predio. 2. Se verifica en la escritura la titularidad del predio. 3. Se verifica los datos con el predio del municipio. 4. Se procede a la actualización de los datos.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	USD \$ 100	inmediato	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Añahuaja Teléfonos 03 2884-255 / 03 2884-643	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica.	No	1	17																											
6	CAMBIO, REUBICACION DE MEDIDORES, RECONEXION Y REINSTALACION DE ACOMETIDAS	Cambio de medidor: El usuario podrá solicitar cambio de medidor cuando se encuentre dañado, ha sido sustraido o ha cumplido con su vida útil, entre otras causas. Reubicación de medidor es la colocación del medidor en la línea de Electricidad para la toma de lectura. Reconexión de acometidas: es el cambio de la ubicación de la acometida, o el cambio de la tubería por daños o ruptura, entre otras causas.	El cliente debe presentar los requisitos en la ventanilla de Atención al cliente, si la documentación corresponde el cambio se lo realiza inmediatamente.	Factura de pago al día	El cliente se acerca a las oficinas a solicitar el cambio de medidor e instalaciones, quien la atiende genera una orden de trabajo de cambio, para que el área respectiva ejecute el trabajo. Para reconexión de acometida el usuario debe adquirir el formulario de solicitud de servicio para realizar una inspección.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	De acuerdo al diámetro de la instalación con la que cuenta el cliente	7 días	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Añahuaja Teléfonos 03 2884-255 / 03 2884-643	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica.	No	42	67																											
7	ACOMETIDA PARA LA IMPLANTACION DE LOTIZACIONES Y/O URBANIZACIONES.	La acometida particular, es la tubería que envía la instalación interior de un inmueble, con la tubería de la red de distribución, de acuerdo con la aprobación del estudio hidroamétrico.	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 verificación y aprobación del estudio hidroamétrico (incluye archivo digital)	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la existencia de la red metría, en caso de no existir, presupone la instalación de esta red metría y ejecutada de acuerdo a un cronograma establecido.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15:00	<table border="1"> <tr><td colspan="2">COSTO DE INTERCONEXION A REDES PUBICAS DE AGUA POTABLE PARA URBANIZACIONES</td></tr> <tr><td>INDICADOR</td><td>VALORES</td></tr> <tr><td>DIAMETRO</td><td>1500,00</td></tr> <tr><td></td><td>900m</td></tr> <tr><td></td><td>2000,00</td></tr> <tr><td></td><td>1100m</td></tr> <tr><td></td><td>2500,00</td></tr> </table>	COSTO DE INTERCONEXION A REDES PUBICAS DE AGUA POTABLE PARA URBANIZACIONES		INDICADOR	VALORES	DIAMETRO	1500,00		900m		2000,00		1100m		2500,00	15 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Bolívar y Añahuaja Teléfonos 03 2884-255 / 03 2884-643	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica.	No	1	1													
COSTO DE INTERCONEXION A REDES PUBICAS DE AGUA POTABLE PARA URBANIZACIONES																																												
INDICADOR	VALORES																																											
DIAMETRO	1500,00																																											
	900m																																											
	2000,00																																											
	1100m																																											
	2500,00																																											

8	CERTIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Mediante este trámite, el usuario solicita el servicio o muestra en cualquier estado del mismo. En caso de no existir el servicio, se le informa 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 corresponde.	El interesado debe adquirir el formulario correspondiente en la ventanilla de atención al cliente. Copia de la CC, carta de pago-provida, y presentar una copia del proyecto.	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la existencia de la red existente, en caso de no existir el servicio, se le informa si es factible su obtención en el predio del interesado.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 13:00	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	10	46
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 JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 13:00	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	1	17
Para ser Remido por las Instituciones que disponen de Puerta de Trámites Ciudadanos (PTC)						Puerta de Trámites Ciudadanos (PTC)										
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						06/04/2023										
PERSONALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:						MUNICIPAL										
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):						DIRECCIÓN COMERCIAL										
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):						MUNICIPAL										
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						LINA ALBA RODRIGUEZ										
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:						linea@emapast.gov.ec										
						031 2884-255 / 031 2884-843										