EMAPAST-EP

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP																		
d) Los servicios que ofrecce 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 período (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 REFORMATORIA A LA LEY DEL ANCIANO que en el Art. 1 expresa: " Se exonerá 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 o a la cuenta. 4. Que no adeude a EMAPAST (dando prioridad a la Ley del Anciano).	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15h00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente en las Oficinas de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	13	768	
2	**EXONERACIÓN POR DISCAPACIDAD**	Este servicio se otorga a las personas que cumplen lo establecido en la LEY DISCAPACIDADES, que en el Art. 79.- expresa: "El servicio de agua potable y alcantarillado sanit ario tendrá una rebaja 50% del valor del consum 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 CONADIS o Dirección de Salud.	1. Verifica la titularidad del peticionario o parentesco. 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 JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15h00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente en las Oficinas de EMAPAST EP	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	1	108	
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 GADM Pastaza. 2.Ademas se emiten facturas por el alquiler del carro hidro succionador, esto 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 15h00	Gratuito	inmediato	Ciudadanía en general.	1Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	46	12367	
4	**SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE CONEXIONES INICIALES DE AGUA POTABLE Y ALACANTARILLADO**	El cliente presenta en la ventanilla de atención al cliente la soilcitud 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 papeleta 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 adeudar al municipio de Pastaza, certificado de no adeudar a EMAPAST, foto de la vivienda, o terreno, con la rejilla 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: Nombramiento del representante legal, copia de cédula y papeleta de votación del representante legal, RUC,.	1. Se verifica en el sistema que la propiedad no tenga contratos ya realizados. 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 elaboración del contrato. 4. Una vez que el costo de instalación es cancelado, se crea un catastro para la cuenta, actualizando la información en el sistema.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15h00	**COSTO BASE DE ACOMETIDA COMPLETA DE AGUA POTABLE** COSTO USD$ DIAMETRO COMERCIAL 72,00 1/2 " 114,00 3/4 " 300,00 1 " **COSTO BASE DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO** COSTO USD $ DIÁMETRO COMERCIAL 150,00 160m	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	19	23	
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 papeleta 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 no adeudar 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 papeleta 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 15h00	USD $ 4,25	Inmediato	Clientes EMAPAST	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica	No	19	30	
6	**CAMBIO, REUBICACIÓN DE MEDIDORES, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN 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 fábrica para la toma de lectura. Reconexión de acometidas: es el cambio de la ubicación de la acometida, o 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, 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 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 adquirir el formulario de solicitud de servicio para realizar una inspección.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15h00	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 Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanillal de Atención al Cliente	No	No aplica	17	30	73	
7	**ACOMETIDA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LOTIZACIONES Y/O URBANIZACIONES.**	La acometida particular, es la tubería que enlaza la instalación interior de un inmueble, con la tubería de la red de distribución, de acuerdo con la aprobación del estudio hidrosanitario.	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 hidrosanitario (incluye archivo digital).	El Área Técnica realiza una inspección para verificar la existencia de la red matriz, en caso de no existir, presupuesta la instalación de esta red que será ejecutada de acuerdo a un cronograma establecido.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15h00	**COSTO DE INTERCONEXION A REDES PRIMARIAS DE AGUA POTABLE PARA URBANIZACIONES** DIAMETRO COSTO USD$ 69mm 1500,00 90mm 2000,00 110mm 2500,00	15 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica		0	0	
8	**CERTIFICACIÓN DE EXISTENCIA DE REDES DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**	Mediante este trámite, el usuario solicita el servicio o matriz en cualquier sector del cantón. 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 atencion 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 informa si es factible su obtención en el predio del interesado.	LUNES A JUEVES 08:00 a 17:00 VIERNES 08:00 a 15h00	$ 42,25	3 días	Ciudadanía en general.	Ventanilla de atencion al cliente	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Ventanilla de atencion al cliente	No	No aplica		6	41	
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 15h00	Gratuito	3 días	Ciudadanía en general.	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	Calle 10 de Agosto, entre Boívar y Atahualpa Teléfonos: 03 2884-255 / 03 2884-843	Se atiende en la ventanilla de Atención al Cliente	No	No aplica		12	24	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	30/9/2022
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	DIRECCIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	LCDA. ALBA RODRIGUEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	zobeida_1981@hotmail.com
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(03) 2533-699 / (03) 2533-082