



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 (S/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	Reclamos	Solicitud que realizan los usuarios del agua potable por no encontrarse conforme con algún servicio prestado	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Solicitar formulario de reclamo. 2. Solicitar revisión de historial de la cuenta. 3. Detallar en el formulario su inconformidad	1. Solicitar formulario de reclamo. 2. Solicitar revisión de historial de la cuenta. 3. Detallar en el formulario su inconformidad	8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	2 días	Ciudadanía en general	Emapaac EP - Atención al cliente Comercialización	Terán 50-12 y Bolívar; Teléfono:2363079 ext 104 y 108	Oficina	SI	www.emapaac.gub.ve		60	60	99,21
2	Cambio de nombre	Cambio de nombre de las cuentas, por venta de predios, cambio de propietario u otra circunstancia que indique que existe nuevo dueño	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Última planilla de pago. 2. Cédula de identidad. 3. Escritura. 4. Solicitud cambio de nombre.	1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos 1, 2 y 3. 2. Ingresar los datos y se elabora factura. - Se cancela el valor de la factura y se realiza el cambio. 3. Los resultados del trámite se reflejarán en la factura del mes siguiente.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	4,02	1 día	Usuarios del agua potable	Emapaac EP - Atención al cliente	Terán 50-12 y Bolívar; Teléfono:2363079 ext 104 y 108	Oficina	SI	www.emapaac.gub.ve		39	39	99,50
3	Cambio de categoría	Solicitud realizada por el usuario que no está en la categoría asignada por diferentes motivos de acuerdo a Ordenanza	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Última planilla de pago. 2. Cédula de identidad. 3. Solicitud de cambio de categoría (especie valorada)	1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos 1 y 2. - Se ingresan los datos y se cancela el valor de la especie valorada. - Se envía a inspección. Dependiendo de la inspección y Reglamento se realiza el pago.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	1 usd	1 día	Usuarios del agua potable	Emapaac EP - Atención al cliente	Terán 50-12 y Bolívar; Teléfono:2363079 ext 104 y 108	Oficina	SI	www.emapaac.gub.ve		8	8	99,90
4	Tercera Edad	Descuento de acuerdo a Ley del Anciano en la planilla del Agua Potable, cuyo consumo mensual sea de hasta 20 metros cúbicos.	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Última planilla de pago. 2. Cédula de identidad. 3. Linear Formulario de aplicación tercera edad	1. Realizar la solicitud en Comercialización junto con los requisitos 1 y 2. 2. Se verifica los requisitos. 3. Los resultados del trámite se reflejarán en la factura del mes siguiente.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 17:00	Gratis	1 día	Usuarios del agua potable	Emapaac EP - Atención al cliente	Terán 50-12 y Bolívar; Teléfono:2363079 ext 104 y 108	Oficina	SI	www.emapaac.gub.ve		9	9	99,89
5	Consumos elevados	Revisión de consumos de un usuario del agua potable por diversos motivos.	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Última planilla de pago o planilla del anterior mes al trámite. 2. Solicitud de inspección (especie valorada).	Atención al Cliente junto con los requisitos 1 y 2. 2. Se ingresan los datos y se cancela el valor de la especie valorada solicitada. 3. Se envía a una inspección. - Dependiendo de la inspección se realiza informe. - Si es favorable se realiza la re-facturación.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	1 usd	2 días	Usuarios del agua potable	Emapaac EP - Atención al cliente	Terán 50-12 y Bolívar; Teléfono:2363079 ext 104 y 108	Oficina	SI	www.emapaac.gub.ve		35	35	99,55
	Nuevas instalaciones	Atención de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		1. Cédula de Ciudadanía y/o RUC. 2. Croquis de ubicación del predio (Solicitar en Avalúos y Catastros G.M.C) 3. Carta del impuesto predial actual. 4. Permiso de construcción. 5. Copia de escritura. 6. Pago garantía levantamiento de adquirendo pavimento.	Atención a Cliente junto los requisitos 1 y 2. Se ingresan los datos y se cancela el valor del formulario e inspección. 2. Se realiza inspección. 3. Dependiendo del resultado de la inspección se realiza el trámite con los requisitos 3 al 6. Si es aprobado se cancelará el valor correspondiente.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	301,71	2 días	Ciudadanía en general	Emapaac EP - Atención al cliente	Terán 50-12 y Bolívar; Teléfono:2363079 ext 104 y 108	Oficina	SI	www.emapaac.gub.ve		31	31	99,40
	Facilidad del servicio de agua potable	Facilidad para acceder	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Cédula de Ciudadanía y/o RUC. 2. Croquis de ubicación del predio (Solicitar Avalúos y Catastros G.M.C). 3. Última planilla de agua potable (para alcantarillado).	1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto con los requisitos anteriores. 2. Se ingresan los datos y se cancela el valor de la inspección. 3. Se realiza la inspección.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	15,27 USD	2 días	Ciudadanía en general	Emapaac EP - Atención al cliente	Terán 50-12 y Bolívar; Teléfono:2363079 ext 104 y 108	Oficina	SI	www.emapaac.gub.ve		34	34	99,57

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

Portal de Trámites Ciudadano (PTC)

FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	DD/MM/AAAA (31/01/2015)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESESUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL d):	DIRECCIÓN O UNIDAD QUE COORDINA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	NOMBRE DEL O LA TITULAR DE LA UNIDAD RESPONSABLE
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	como.electronicos@emapaac.gub.ve
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 343-4663 EXTENSIÓN 235 (Número de teléfono y extensión)