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	**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	Reclamos	Solicitud que realizan los usarios del agua potable por no encontranse conforme con algun servicio prestado	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	Llenar el formulario de reclamos	1.- Solicitud de 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	Gratuito	2 dias	Ciudadanía en general	Emapaac EP- Atención al cliente - Comercialización	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	Si	www.emapaac.gob.ec		9.341	30	99,68
2	Cambio de nombre	Cambio de nombre de las cuentas, por venta de predios, cambio de propietario u otra circunstacncia 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. Ingresa 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 dia	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec		9.341	10	99,89
3	Cambio de categoría	Solicitud realizada por el usuario que no esta en la categoria asignada por diferentes motivos de acuerdo a la Ordenanza	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1.Última planilla de pago. 2.Cédula 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 ingresa los datos y se cancela el valor de la especie valorada - Se envía a inspección. - Dependiendo de la inspección y Reglamento se realiza el cambio.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	1 usd	1 dia	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec		9.341	8	99,91
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.Cedula de Identidad 3. Llenar formulario de aplicación tercera edad	2. 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	Gratuito	1 dia	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec		9.341	4	99,96
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 valorado).	Atención al Cliente junto con los requisitos 1 y 2. 2. Se ingresa los datos y se cancela el valor de la especie valorada solicitud. 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	Gratuito	2 dias	Usuarios del agua potable	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec		9.341	28	99,70
6	Nuevas instalaciones	Atención de nuevas instalaciones de agua potable y alcantarillado		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 adoquinadoo pavimento.	Atención a Cliente junto los requisitos 1 y2. Se ingresa 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. 3. Si es aprobado se cancelará el valor correspondiente.	8:00 a 13:00 y 14:00 a 16:00	301,71	2 dias	Ciudadanía en general	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec		9.341	17	99,82

7	Factibilidad del servicio de agua potable	Facibilidad para acceder	Acercarse a la EMAPAAC EP, oficina de Atención al Cliente	1. Cedula de Ciudadanía y/o RUC. 2. Croquis de ubicación del predio· (Solicitar Avalúos y Catastros G.M.C). 3. Ultima planilla de agua potable	1. Realizar la solicitud en Atención al Cliente junto· con los requisitos anteriores. 2. Se ingresa 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 dias	Ciudadanía en general	Emapaac EP- Atención al cliente	Juna Montalvo y Alianza 2do. Piso	Oficina	SI	www.emapaac.gob.ec		9.341	13	99,86

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)	Portal de Trámite Ciudadano (PTC)
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	31/1/2021
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MENSUAL
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):	JEFATURA DE COMERCIALIZACION
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):	ING.EULALIA VALLADARES
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	eulalia.valladares@emapaac.gob.ec
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(02) 2110-601 EXTENSIÓN 105