



| Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| f1) Se publicarán los formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción |   |   |  |
| Tipo de trámite  | Denominación del formulario   | Descripción del formulario  | Link para descargar el formulario / Portal de Trámites Ciudadanos  |
| 1. Acceso a la información pública   | Solicitud de acceso a la información pública.   | Este formulario le permite solicitar información pública, que se genera o se encuentra en poder de la entidad, de conformidad con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP (ARTS. 9 Y 19).   | <a href="#">Solicitud Acceso a la Información.pdf</a>  |
| 2. Nueva acometida de agua potable   | No existe formulario para este servicio, la empresa genera un contrato de acometida de agua potable   | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T o realizan sus consultas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico o redes sociales.   | "No aplica" debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, no utiliza formulario para este servicio, el o la usuaria deberán acercarse personalmente a la matriz con los documentos habilitantes para firmar un contrato de acometida de agua potable    |
| 3. Nueva acometida de alcantarillado.  | No existe formulario para este servicio, la empresa a través de la Dirección Comercial factura los rubros correspondientes a la acometida de alcantarillado para proceder con el servicio | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T se realiza una inspección previa para determinar la factibilidad del servicio   | "No aplica" debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, no utiliza formulario para este servicio, el o la usuaria deberán acercarse personalmente a la matriz con los documentos habilitantes para proceder con la acometida de alcantarillado        |
| 4. Taponamiento  | No existe formulario para este servicio, sin embargo se emite desde el sistema un documento para ser firmado por el usuario y proceder con el taponamiento                                | De acuerdo al Art. 63 literal (e) Reglamento de Servicios de la EPMAPA-T el abonado acude a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, solicita la suspensión o taponamiento del servicio, mediante formulario a la Dirección Comercial, haciendo constar nombres, número de cédula, cuenta; autorizando la inspección del predio a fin de verificar el no consumo de agua potable, así como el cargo de USD 10 para efectos del trámite. Firma el usuario, visto bueno del inspector, procede o no procede. Observación.          | <a href="#">Solicitud de Taponamiento 1.pdf</a>  |
| 5. Cambio de categoría   | No existe formulario para este servicio, sin embargo se emite desde el sistema un documento para ser firmado por el usuario y proceder con el cambio de categoría                         | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, llenan la solicitud en la Dirección Comercial y se procede a realizar una inspección de la cuenta de agua a fin de determinar el cambio de categoría. La inspección está a cargo del área de Medición y Facturación y /o Digitación. Dependencias de la Dirección Comercial de la EPMAPA-T ellos determinan si procedo o no el cambio.   | <a href="#">Solicitud Cambio de Abonado 1.pdf</a>  |
| 6. Cambio de propietario   | No existe formulario para este servicio, sin embargo se emite desde el sistema un documento para ser firmado por el usuario y proceder con el cambio de propietario                       | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T llenan la solicitud en la Dirección Comercial y el funcionario a cargo luego de revisar los requisitos y documentos habilitantes, procede con el cambio de propietario. Firma el funcionario responsable.   | <a href="#">Cambio de Propietario.pdf</a>  |
| 7. Habilitación de cuenta  | No existe formulario para este servicio, sin embargo se emite desde el sistema un documento para ser firmado por el usuario y proceder con la habilitación de cuenta                      | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, Una vez que el usuario o usuaria se encuentre al día en los pagos, haya cancelado USD20,00 el funcionario a cargo solicita la documentación requerida y procede a llenar el formato y habilitar la cuenta.   | <a href="#">Habilitación de Cuenta 1.pdf</a>   |
| 8. Cambio de medidor   | No existe formulario para este servicio, sin embargo se emite desde el sistema un documento para ser firmado por el usuario y proceder con el cambio de medidor                           | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T y solicitan el cambio de medidor; que de acuerdo al Art. 54 del Reglamento de servicios de la EPMAPA-T el lector/plomero de la empresa, es quien acude a la cuenta afectada y procede a realizar la inspección/verificación a la lectura del medidor de propiedad del usuario solicitante. Mediante este informe se determinará el estado del medidor, opaco, con agua, y el área de Medición y Facturación determinará si procede o no el cambio de medidor. | <a href="#">Cambio de Medidor.pdf</a>  |
| 9. Refacturaciones   | Refacturaciones   | Este formulario de acuerdo al Art. 52 del Reglamento de servicios de la EPMAPA-T sirve para proceder a la solicitud del abonado para la Refacturación proceso de revisión y/o corrección de la facturación por servicios que presta la EPMAPA - T, debido a errores que se hubieren presentado por las siguientes causas:<br>a) Defectos de funcionamiento y/o falla mecánica del medidor, determinado por un técnico de la empresa.<br>b) Lecturas, digitación y/o facturación incorrectas.<br>c) Errores en la categoría asignada al usuario determinada por un técnico de la empresa.  | <a href="#">REFACTURACIONES</a>  |
| 10. Certificaciones  | No existe formulario para este servicio, la EPMAPA-T a través de la Dirección Comercial emite un certificado de acuerdo al requerimiento de el o la usuaria                               | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, cancelan el valor de USD 2,00 y la Dirección Comercial, certifica que el usuario con número de cédula indicado consta o no en la base de datos de la EPMAPA-T  | "No aplica" debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, no utiliza formulario para este servicio, sin embargo los usuarios son atendidos personalmente desde oficina matriz, Municipio, página web institucional, llamada telefónica o redes sociales |
| 11. Atención al cliente  | No existe formulario para este servicio, la EPMAPA-T a través de la Dirección Comercial atiende personalmente a sus usuarios a través de los diferentes canales                           | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T o realizan sus consultas a través de llamadas telefónicas, correo electrónico o redes sociales.   | "No aplica" debido a que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T, no utiliza formulario para este servicio, sin embargo los usuarios son atendidos personalmente desde oficina matriz, Municipio, página web institucional, llamada telefónica o redes sociales |
| 12. Convenios de pago  | No existe formulario para este servicio, la empresa genera un convenio con plazos y cuotas acordadas entre las partes   | Los ciudadanos/as acuden a las oficinas de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T para llevar a cabo el acuerdo entre el usuario o usuaria que adeuda y la EPMAPA-T, en el que se concreta el diferimiento de la deuda a un plazo establecido, la cuota inicial y la firma de las partes.   | "NO APLICA" Ya que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán EPMAPA-T no utiliza formulario para este servicio   |
| FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |   | 31/5/2023  |
| PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:   |   |   | MENSUAL  |
| UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL f):   |   |   | DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN  |
| RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL f):   |   |   | Ing. Juan Diego Delgado F.   |
| CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:  |   |   | <a href="mailto:diego.delgado@epmapatulcan.gob.ec">diego.delgado@epmapatulcan.gob.ec</a>   |
| NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:   |   |   | 2980-021 Ext. 103  |