



TIPO DE TRÁMITE	NOMBRE DEL SERVICIO (TRÁMITE)	UNIDAD A FIN	OBJETIVO DEL TRÁMITE	REQUISITOS TRÁMITE (Canal presencial)	
SERVICIOS	1	Conexión Inicial del Servicio de Agua Potable	Unidad de Medidores	Instalación de la conexión inicial al servicio de agua potable, que incluye la instalación de un sistema de medición para personas naturales y/o jurídicas que requieren la provisión del servicio para su residencia, industria o comercio.	a) Presentar cédula de identidad del Solicitante, para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal. b) El predio debe estar a nombre del Solicitante de la conexión inicial, de no estarlo deberá actualizar en el GAD Municipal su titularidad, o de ser el caso de poseionario. En el caso de que no ser el propietario presentará la autorización del propietario y el contrato de arrendamiento. c) No tener deuda con Portoaguas E.P. d) Mantener instalaciones internas técnicamente listas para la conexión. e) Otros que sustenten la solicitud (Ejemplo: Carnet discapacidad de ser el caso, etc.)
	2	Conexión de Redes de Alcantarillado	Facturación y Catastro	Instalación de la conexión a la red de alcantarillado, previo análisis de viabilidad técnica, para usuarios que requieran el servicio.	a) Presentar cédula del Solicitante, para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal
	3	Factibilidad de Proyectos de AAPP, AASS, AALL	Dirección Técnica	Aprobación de planos para instalación de redes de AAPP y AASS y AALL	a) Presentación de cédula de identidad del Solicitante, para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Planos originales y tres copias c) Certificado de Solvencia del Registro de la Propiedad
	4	Instalación del medidor	Unidad de Medidores	Instalación de un medidor y accesorios a nuestros clientes (consumo estimado)	a) Presentar cédula de identidad del titular de la cuenta para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Ser cliente de la empresa c) Contar con el servicio de agua potable
	5	Reubicación de medidor	Unidad de Medidores	Cambio del medidor a una ubicación que permita latoma de lectura y la asistencia técnica	a) Presentar cédula de identidad del titular de la cuenta, para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Contar con el servicio de agua potable c) Conocer la ubicación de la guía de agua en el inmueble
	6	Cambio de medidor	Unidad de Medidores	Reposición del medidor por mal funcionamiento o por cumplimiento de vida útil	a) Presentar cédula de identidad del titular de la cuenta b) Comprobación del mal estado del medidor (fugas en el medidor o en acople)
	7	Cambio de accesorios y componentes del medidor	Unidad de Medidores	Cambio y ajustes de accesorios y componentes del sistema de medición que comprometan el correcto desempeño del instrumento	a) Presentar cédula de identidad del titular de la cuenta para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Comprobar el mal estado de los componentes
	8	Interconexión: Guía Domiciliaria / Guía Agua Potable	Unidad de Medidores	Habilitación del servicio de agua potable desde redes terciarias, desde el sistema de medición o desde una guía hasta el bien inmueble	a) Presentar cédula de identidad del Solicitante, para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) No tener deuda con Portoaguas E.P. c) Conocer la ubicación de la guía de agua en el inmueble
	9	Reapertura de servicio de agua potable	Unidad de Medidores	Restablecimiento del servicio de agua potable para clientes con cierre temporal o por cierre por desastre	a) Presentar cédula del titular de la cuenta, para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Solicitud de reapertura del servicio c) Guía habilitada para el bien inmueble
	10	Legalización del Servicio	Unidad de Medidores	Legalizar al cliente a través de la inclusión en el catastro comercial de la empresa y con la instalación de un sistema de medición	a) Presentar cédula de identidad del solicitante y para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Verificar en línea la solvencia municipal y en caso de ser el propietario pero no se encuentra a su nombre, actualizar en el GAD Municipal su titularidad o posesión c) En el caso de que no ser el propietario presentará la autorización del propietario y/o contrato de arrendamiento d) Mantener instalaciones internas técnicamente listas para la conexión
	11	Cierre Definitivo del servicio	Unidad de Medidores	Suspensión permanente del servicio de agua potable así como de las obligaciones contractuales	a) Presentar cédula de identidad del solicitante y para personas jurídica presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) No tener deuda con Portoaguas E.P. c) Solicitud por escrito con el motivo d) Identificar la guía domiciliaria.

SERVICIOS	12	Actualización de datos del cliente (información general)	Servicio al Cliente	Actualización de la información del titular de la cuenta, tal como números de teléfono y correo electrónico	a) Presentar cédula del titular de la cuenta
	13	Cambio de titular de la cuenta	Facturación y Catastro	Actualización o cambio del titular o propietario de la cuenta de agua potable para contar con datos correctos para su facturación y comunicación entre el cliente y Portoaguas EP	a) Presentar cédula de identidad del solicitante para personal natural y para persona jurídica presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) No tener deuda con Portoaguas E.P. c) En caso de existir deuda presentar documentos habilitante como posesión efectiva, sentencia judicial, nueva escritura, otros.
	14	Beneficio Personas Adultas Mayores	Facturación y Catastro	Aplicación del Beneficio de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores para la exoneración del 50% del valor del consumo mensual de agua potable, para fines exclusivamente residenciales para personas que han cumplido los 65 años de edad. La aplicación del referido subsidio, también se extiende a instituciones sin fines de lucro que den atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores, instituciones gerontológicas.	a) Presentar cedula del titular de la cuenta y para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal con fines de cuidado y atención a personas adultas mayores
	15	Beneficio Personas Discapacidad	Facturación y Catastro	Aplicación del beneficio de la Ley Orgánica de Discapacidades para las personas con un grado de discapacidad igual o superior al treinta por ciento (30%). conforme a la calificación efectuada por el Ministerio de Salud Pública, que tienen derecho, para fines exclusivamente residenciales, a una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual. Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), tienen derecho a la exoneración del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual.	a) Presentar cédula del titular de la cuenta y para personas jurídicas (con fines de cuidado y atención a personas con discapacidad) presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Presentación del Carné de Discapacidad c) Declaración Juramentada en caso de que la persona con discapacidad resida en predio del titular de la cuenta.
	16	Convenio de Pago Administrativo	Cartera y Cobranza	Facilidades de pago para deudas vencidas	a) Presentar cédula de identidad del titular de la cuenta y para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Cumplir con el porcentaje de entrada d) Autorización del titular de la cuenta en caso que un tercero suscriba convenio de pago, en cuyo caso el tercero presentará su cédula de identidad
	17	Precancelación de Convenio de Pago Administrativo	Cartera y Cobranza	Pago por adelantado de la totalidad de un Convenio de Pago Administrativo	a) Presentar la cédula de identidad del titular de la cuenta y para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Cumplir con el pago de la deuda total.
	18	Precancelación del Sistema de Medición	Cartera y Cobranza	Pago por adelantado de la totalidad del Sistema de Medición instalado en el predio	a) Presentar la cédula de identidad del titular de la cuenta y para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal b) Cumplir con el pago de la deuda total.
	19	Solicitud de agua por Tanquero	Servicio al Cliente	Venta de agua potable a distribuidores por tanquero que abastecen a los ciudadanos que requieren este servicio por no estar conectados las redes de agua potable o por encontrarse fuera del área de cobertura.	a) Oficio de solicitud que indique los metros cúbicos (m3) del vehículo tanquero b) Presentación de la cédula de identidad del solicitante y para persona jurídica presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal c) Presentar la matrícula vigente del vehículo tanquero d) Presentar la licencia de conducir vigente del conductor del vehículo tanquero e) El vehículo deba estar apto para pasar el proceso de revisión técnica y calificación (capacidad solicitada (m3), recubrimiento con material anticorrosivo, buen estado, otros)
	20	Limpieza de Poza Séptica.	Dirección de Operaciones	Ejecución de la limpieza de pozas sépticas a través de hidrosuccionadores para usuarios que requieran este servicio, generalmente son usuarios que no cuenta con alcantarillado sanitario.	a) Presentar cédula de identidad del Solicitante b) Realizar el pago del Servicio conforme a la inspección.
	DENUNCIAS Y	21	Denuncias por conexiones clandestinas	Aguas No Contabilizadas	Conexiones de agua potable y/o alcantarillado conectadas a la red pública, sin autorización y tramite respectivo antes PORTOAGUAS EP
22		Denuncias de afectación ambiental	Jefatura de Ambiente	Cualquier conducta de una persona natural o jurídica que haga mal uso de los servicios que brinda PORTOAGUAS, causando un impacto ambiental.	a) Formulario u Oficio de denuncia.
23		Mantenimiento y reparaciones de redes AAPP	Dirección de Operaciones	Reparaciones de tuberías públicas por fugas de agua potable	a) Presentar la cédula de requirente b) Indicar el lugar de la fuga.

<b>REQUERIMIENTOS PARA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO Y AMBIENTE</b>	24	Mantenimiento del sistema de AASS a través de sifoneros	Dirección de Operaciones	Evacuación por reboses de aguas servidas	a) Presentar la cédula de Requirente b) Indicar del lugar del mantenimiento .
	25	Reparaciones de redes de AASS y AALL	Dirección de Operaciones	Reparaciones de tuberías públicas por fugas de aguas servidas y aguas lluvias	a) Presentar la cédula de Requirente b) Indicar el lugar de la fuga.
	26	Limpieza de sumideros	Dirección de Operaciones	Evacuación de sumideros por taponamiento ocasionado por desechos sólidos	a) Presentar la Cedula de Requirente b) Indicar el lugar de la limpieza .
	27	Colocación de rejillas	Dirección de Operaciones	Colocación por falta de rejillas en sumideros	a) Presentar la Cedula de Requirente b) Indicar el lugar para la colocación de la rejilla.
	28	Colocación de tapas	Dirección de Operaciones	Colocación por falta de tapas en cajas de revisión	a) Presentar la Cedula de Requirente b) Indicar el lugar para la colocación de tapa.
<b>RECLAMOS</b>	29	Facturación excesiva por Condiciones técnicas	Unidad de Reclamos	Atender reclamos por el incremento en la facturación generado por condiciones técnicas que afectan el consumo de agua potable tales como: Externas: daños en los componentes del sistema de medición e identificación de doble guía (red). Internas: fugas visibles y no visibles dentro del predio del cliente o usuario	a) Presentar de forma escrita la pretensión del reclamo (Oficio / Formulario de la empresa) b) Presentar la cédula de identidad del solicitante y para personas jurídicas presentación del RUC, nombramiento y cédula de identidad del representante legal c) En caso de no ser el titular de la cuenta, deberá entregar la respectiva autorización del titular para realizar el reclamo y presentar la cédula de la persona autorizada. d) Otros documentos que sustenten el reclamo
	30	Facturación excesiva por error de lectura	Unidad de Reclamos	Atender reclamos por el incremento en la facturación generado por un error en la toma de lectura del medidor instalado o por una facturación mensual que excede el periodo normado.	
	31	Facturación excesiva por categoría errada	Unidad de Reclamos	Atender reclamos por el incremento en la facturación generado por una incorrecta asignación de la categoría de la cuenta, con relación al uso o destino del agua potable que se da en el predio. (Residencial, Comercial, Industrial)	
	32	Facturación excesiva por consumo estimado	Unidad de Reclamos	Atender reclamos por el incremento en la facturación generado por la inexistencia de medidor instalado o el medidor existente está en mal estado y la facturación se realiza sobre un consumo estimado o presuntivo.	
	33	Facturación incorrecta de rubros varios	Unidad de Reclamos	Atender reclamos por el incremento en la facturación generado por la incorrecta inclusión de rubros varios que no aplican en la factura del cliente como intereses, derecho de conexión inicial, mano de obra (instalaciones, cambios, reubicaciones otros), equipo, materiales, multas, corte, reconexión, entre otros; en este trámite se incluyen los reclamos por pagos efectuados en cuentas incorrectas, y los pagos realizados por otros servicios no ejecutados como limpieza de pozo séptico, planos, tanqueros u otros.	
	34	Duplicidad de cuenta	Unidad de Reclamos	Atender reclamos por el incremento en la facturación generados por duplicidad de cuenta, en los siguientes casos: es decir que existen registradas en el sistema comercial dos cuentas con la misma clave catastral y con facturación de valores en cada una de ellas, pero físicamente solo existe una guía de agua potable. Existe dos claves catastrales que se miden con un solo medidor y le crean una cuenta con consumo estimado para una de las claves catastrales.	
	35	Reclamo por no aplicación del beneficio Personas Adultas Mayores	Unidad de Reclamos	Atender reclamos porque no se está aplicando el descuento del beneficio establecido en la Ley de adultos mayores	
	36	Reclamo por no aplicación por Beneficio Personas Discapacidad	Unidad de Reclamos	Atender reclamos porque no se está aplicando el descuento del beneficio establecido en la Ley de Discapacidad.	
	37	Prescripción	Servicio al Cliente	Atender reclamos debidos a que la deuda prescribe conforme lo señalado en el Artículo 55 del código Tributario	
	38	Inexistencia del Servicio	Unidad de Reclamos	Atender reclamos porque se le está facturando sin contar con ninguno de los servicios que brinda PORTOAGUAS EP, relacionados con agua potable y alcantarillado. O uno de los dos servicios	

<b>ELABORACIÓN Y REVISION</b> Director Comercial	<b>ELABORACIÓN Y REVISION</b> Director Operación y Mantenimiento	<b>APROBACIÓN</b> Gerente General
---	---	--------------------------------------

FIRMA ELECTRÓNICA

FIRMA ELECTRÓNICA

FIRMA ELECTRÓNICA





