

## Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O RECLAMOS POR LOS SERVICIOS QUE REALIZA LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (EPMAPS)
<b>Institución</b>	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
<b>Descripción</b>	Este requerimiento puede ser solicitado por el titular y/o usuario sea de una institución pública o privada, persona natural o persona jurídica, nacional o extranjera que tenga una cuenta de consumo en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento.
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<p>Este requerimiento puede ser solicitado por el titular y/o usuario sea de una institución pública o privada, persona natural o persona jurídica, nacional o extranjera que tenga una cuenta de consumo en la Empresa Pública de Agua Potable y Saneamiento.</p> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PRESENTAR RECLAMO O QUEJA</li></ul>
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Generales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Para realizar quejas y reclamos, el cliente, puede acercarse directamente a los centros de atención más cercanos</li></ol>
<b>¿Cómo hago el trámite?</b>	<p>Si el cliente presenta quejas o reclamos por toma de lecturas de medidores, falta de entrega de facturas a domicilio, demora en la instalación de servicios solicitados. Recuerde que el pago de los servicios que presta la EPMAPS se informa a través de la factura de consumo para el pago correspondiente y se deben cancelar en cualquier centro de recaudación de la EPMAPS, mediante débitos bancarios o tarjetas de crédito.</p> <p>No están autorizados los cobros directos de los servicios que presta la EPMAPS por contratistas, no por servidores de la institución, no debe realizar ningún pago adicional al valor señalado en su factura. Denuncie los cobros indebidos a nuestra línea gratuita 1800 24 24 24 o al correo electrónico: <a href="mailto:Atencion.Cliente@aguaquito.gob.ec">Atencion.Cliente@aguaquito.gob.ec</a></p> <p><b>Canales de atención:</b> Correo electrónico, Presencial.</p>
<b>¿Cuál es el costo del trámite?</b>	El trámite no tiene costo
<b>¿Dónde y cuál es el horario de atención?</b>	<p><b>Canales de atención Presencial:</b></p> <p>Agencia: Valle de los Chilllos Dirección: Grialdo Miño y Av. Ilaló, sector Dean bajo, Conocoto. Horario de Atención: Lunes-Viernes 08H00 a 16H45 (cerrada temporalmente)</p> <p>Agencia: Quicentro Sur Dirección: Centro Comercial Quicentro Sur local 84; 2do piso. Horario de atención: Lunes a Sábado: 08H30 a 18H00</p> <p>Agencia: Matriz</p>

Dirección: Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania. Horario de Atención: Lunes-Viernes: 07H30 a 17H00. Sábados 08h00 a 12h00

Agencia: El Condado

Dirección: Centro Comercial El Condado, Local 107 - 109, Av. Prensa y Mariscal Sucre. Horario de Atención: Lunes-Sábado 10H00 a 18H30.

Agencia: Carapungo (Recaudación)

Dirección: Av. Luis Vaccari frente al Parque La Juventud Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08H00 a 16H45

#### Base Legal

- [Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.](#)  
Art. ARTICULO 382.

#### Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Servicios Ciudadanos WhatsApp Messenger: (02) 3952310

**Correo Electrónico:** atencion.cliente@aguaquito.gob.ec

**Teléfono:** Contact Center Municipal: 1800 510 510

#### Transparencia