

Información de Trámite

Nombre Trámite	REPARACIÓN DE REDES PÚBLICAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO METROPOLITANO DE QUITO. EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA Y SANEAMIENTO (EPMAPS)
Institución	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Descripción	El ciudadano tiene el derecho de solicitar la reparación de daños identificados en las redes públicas de agua potable y alcantarillado ubicadas en la vía pública o espacios comunes del sistema de recolección. Estos daños pueden incluir filtraciones, roturas de tuberías, tapas de alcantarillado reboses o taponamientos visibles que afecten el correcto funcionamiento del servicio para la comunidad.
¿A quién está dirigido?	<p>Este servicio está disponible para cualquier ciudadano que identifique un daño o irregularidad en las redes públicas de agua potable y/o alcantarillado ubicadas dentro del Distrito Metropolitano de Quito. Los daños pueden incluir filtraciones, roturas, taponamientos, hundimientos, derrames que puedan comprometer el buen funcionamiento del sistema o poner en riesgo la seguridad de la comunidad.</p> <p>Una vez identificado el problema, el ciudadano puede reportarlo a través de los canales establecidos por la empresa.</p>
Dirigido a:	Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriano, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio.</p> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reparación de las averías reportadas y mantenimiento de la red de distribución de agua y alcantarillado.
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Número de cuenta contrato cercano al lugar del daño. <p>Requisitos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. En caso de no tener cuenta contrato, dirección referencial al sitio.

¿Cómo hago el trámite?

Presencial:

1. Acudir a la ventanilla de servicios en los diferentes Centros Integrales de Atención Epmaps.
2. Comunicar el daño en las redes públicas de agua potable y/o alcantarillado.
3. Comunicar el número de cuenta contrato (mismo que lo puede encontrar en las planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**) cercano al lugar del daño.
4. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

Virtual:

5. Reportar la novedad al correo electrónico atención.cliente@aguaquito.gob.ec
6. Adjuntar al correo electrónico el número de cuenta contrato mismo que lo pone en la parte superior de la planilla con negrilla **CUENTA CONTRATO**)
7. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

Línea gratuita: 1800 24 24**24**

8. Llamar a la línea gratuita 1800 24 24 24
9. Comunicar el daño en las redes públicas de agua potable y/o alcantarillado
10. Comunicar el número de cuenta contrato (mismo que lo puede encontrar en las planillas con negrilla **CUENTA CONTRATO**) cercano al lugar del daño.
11. Recibir el número de orden de trabajo para el seguimiento respectivo.

Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial, Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Canales de atención Presencial:

- Agencia: Valle de los Chillos
Dirección: Gribaldo Miño y Av. Ilaló, sector Dean bajo, Conocoto. Horario de atención: 08H00 a 16H30
- Agencia: Quicentro Sur
Dirección: Centro Comercial Quicentro Sur local 84; 2do piso. Horario de atención: 08H30 a 18H00
- Agencia: Matriz
Dirección: Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania. Horario de Atención: 16H45; Sábados 08h00 a 13h00
- Agencia: El Condado
Dirección: Centro Comercial El Condado, Local 107 - 109, Av. Prensa y Mariano Suárez. Horario de Atención: Lunes-Sábado 10H00 a 18H00.
- Agencia: Calderón (Centro Comercial Coral Plaza)
Dirección: Marianitas de Calderón, Sub. 1 Atención: Lunes-Sabado: 09H00 a 18H00
- Agencia: Zonal Eloy Alfaro
Dirección: Alonso de Angulo y Cap. Cesar Chiriboga. Horario: 08H00 a 16:30
- Agencia: Tumbaco
Dirección: Centro Comercial Ventura Mall 2do Piso
Horario: 08H00 a 18H00

Base Legal

- [Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización \(COOTAD\)](#). Art. ARTICULO 4.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Contacto: Pahola Carrillo

Correo Electrónico: atencion.cliente@aguajito.gob.ec

Teléfono: Teléfono: 1800242424

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atención
2024	10	446	2785
2024	09	501	2658
2024	08	1186	693
2024	07	0	799