

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece 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 exigirá 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 (Discriminar 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 ofrecen el servicio (link para direccionar a la página de inicio del sitio web y dependencias)	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, telefonos institución)	Servicio Automatizado (SI/NO)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (por línea)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio en el último periodo (mensual)	Número de ciudadanos/usuarios que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	AMPLIACIÓN DE REDES DE AA.PP., EMPATES DE REDES Y DESVIACIÓN DE REDES	Ampliación de redes de AA.PP., empates de redes y desviación de redes	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Cédula de Identidad y pasaporte de votación. 2.- Pagar del impuesto predial de vivienda. 3.- Formulario del formulario de solicitud de ampliación de red. 4.- Factura del formulario de red. 5.- Número telefónico (celular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar el formulario de ampliación de red en el edificio central. 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación. 3.- Presentar los requisitos, el formulario completo con todos los datos y la factura en Archivo (tiempo de ejecución 5 días)	08:00 a 17:00	\$3.00	5 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Ampliacion-de-redes-de-a-a-p-p-em-pates-de-redes-y-desviacion-de-redes</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Ampliacion-de-redes-de-a-a-p-p-em-pates-de-redes-y-desviacion-de-redes</a>	10	213	
2	CAMBIO DE CATEGORIA	Beneficio para las personas de tercera edad o discapacidad, cambio de categoría residencial comercial.	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la cédula de Identidad y pasaporte de votación (opcional). 2.- Copia del carné de discapacidad. 3.- Última factura del servicio pagada.	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matro o en el Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	Gratuito	5 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Cambio-de-categoria-residencial-comercial</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Cambio-de-categoria-residencial-comercial</a>	168	1.413	
3	CAMBIO DE NOMBRE	Cambio de nombre y actualización cédula de la cédula	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la escritura debidamente registrada al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matro o en el Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	\$1.00	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Cambio-de-nombre-y-actualizacion-cedula-de-la-cedula</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Cambio-de-nombre-y-actualizacion-cedula-de-la-cedula</a>	148	1355	
4	CERTIFICADOS DE NO ADEUDAR	Certificado de no adeudar a la EMAPA	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la cédula de Identidad y pasaporte de votación. 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA.	1.- Presentar los requisitos en la Oficina Matro o en el Centro de Atención Integral (CAI)	08:00 a 17:00	\$2.00	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Certificados-de-no-adeudar-a-la-emapapb</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Certificados-de-no-adeudar-a-la-emapapb</a>	3	84	
5	FACILIDAD DE SERVICIOS	FACILIDAD DE SERVICIOS	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Cédula de Identidad y Pasaporte de votación. 2.- Pagar del impuesto predial de vivienda. 3.- Formulario de facilidad de servicio. 4.- Factura del formulario de red. 5.- Si es para red de diseño adjuntar 1 CD en blanco 6.- Número telefónico (celular y convencional) y correo electrónico.	1.- Solicitar el formulario de facilidad de servicios en Atención al Cliente. 2.- Pagar el valor del formulario en las ventanillas de recaudación. 3.- Presentar los requisitos, los formularios originales completos e igualada y factura de pago en Archivo (tiempo de ejecución 5 días)	08:00 a 17:00	\$10	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Facilidad-de-servicios</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Facilidad-de-servicios</a>	22	218	
6	DETECTOR DE FUGAS INTERNAS (GEORRANMENTO)	Detección de fugas internas	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral (CAI) a solicitar el servicio.	1.- Solicitar el servicio en el Edificio Central o al Centro de Atención Integral (CAI). 2.- Pagar el valor del servicio en las ventanillas de recaudación. 3.- Llevar la solicitud. 4.- El georranmento se realiza los días martes y jueves a partir de las 18:00h.	08:00 a 17:00	216	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Deteccion-de-fugas-internas-georranmento</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Deteccion-de-fugas-internas-georranmento</a>	26	184	
8	PLAN REGULADOR	Lineas de fibra	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la cédula de Identidad y pasaporte de votación. 2.- No adeudar ningún valor a la EMAPA. 3.- Presentar el formulario lleno con todos los datos y una copia.	1.- Presentar los documentos en cualquier Centro de Atención Integral (CAI). 2.- Pagar el valor de los certificados	08:00 a 17:00	\$4	5 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Plan-regulador</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Plan-regulador</a>	377	3772	
9	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	SOLICITUDES DE NUEVAS ACOMETIDAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Escrituras. 2.- Copia de la cédula de Identidad y pasaporte de votación. 3.- Pagar del impuesto predial de vivienda. 4.- Copia de valoración. 5.- Comprobante o memo de entrega. 6.- En caso de solicitar otro medidor para un inmueble que ya tiene medidor se debe presentar en los requisitos la última factura del servicio pagada.	1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) a pagar los valores de la solicitud. 2.- En el término de 30 días se recibe una impresión al inmueble. 3.- Firmar el contrato y cancelar el valor de la acometida, se puede hacer de contado o al crédito pagar el 50% de anticipo y el resto a 2 meses. 4.- A instalación de la acometida se realiza en el plazo de 30 días.	08:00 a 17:00	1.- Solicitud de agua \$5 2.- Solicitud de alcantarillado \$5 3.- Acometida de Agua Potable \$235 hasta 8m desde la red hasta la línea de fibra. 4.- Acometida de Alcantarillado \$15 hasta 8m desde la red hasta la línea de fibra.	30 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Solicitudes-de-nuevas-acometidas-de-agua-potable-y-alcantarillado</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Solicitudes-de-nuevas-acometidas-de-agua-potable-y-alcantarillado</a>	211	1600	
10	REFACTURACIONES	REFACTURACIONES	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Copia de la cédula de Identidad y pasaporte de votación. 2.- Factura a reestructurar.	1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI) de acuerdo al tipo de error cometido en la facturación en un tiempo como para el usuario. 2.- Firmar la solicitud de reestructuración.	08:00 a 17:00	Gratuito	1 día	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Refacturaciones</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Refacturaciones</a>	31	782	
11	REUBICACIONES	REUBICACIONES	1.- Acercarse al Edificio Central al Centro de Atención Integral para solicitar el trámite requerido.	1.- Última factura del servicio pagada. 2.- Dirección	1.- Presentar los requisitos en el Edificio Central o en el Centro de Atención Integral (CAI). 2.- Pagar el valor de la solicitud. 3.- La reubicación se realiza en 48 horas de 8 días. 4.- El valor de la reubicación se factura en el valor de la siguiente factura mensual del servicio.	08:00 a 17:00	Solicitud \$ 70 a \$100	8 días	Ciudadanía en general	Se atiende en el Edificio Central y en el Centro de Atención Integral	Dirección Edificio Matro: Sucre 7-77 y Pedro Montoya (Plaza Francisco Caldeón) Cordillera: 293-965, 2951-670 Dirección CAI: Centro Comercial Pía María, ubicado en la calle Bolívar, 13-118 entre Teodoro Gómez de la Torre y Rafael Larrea Contactamos: 082 605-665	Atención al Cliente		<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Reubicaciones</a>	<a href="#">https://www.emapapb.com.uy/portal/usuarios/consultar/servicios/Reubicaciones</a>	77	521	

Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)

FECHA:	(04/10/2017)
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	MESES
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL A):	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL A):	EC. FREDY ESTEVEZ
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	<a href="mailto:freddyestevez@emapapb.com.uy">freddyestevez@emapapb.com.uy</a>
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:	(08) 2951 670 EXTENSIÓN 24