



H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno del Ecatepec de Morelos 2019-2021  
"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer mexicana"



CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

NOMBRE:		TRÁMITE:	SERVICIO:	X				
Reparación de Fuga de Agua Potable Toma Domiciliaria								
DESCRIPCIÓN:								
Servicio que se presta para atender a los Usuarios que reportan Fuga de Agua Potable de forma presencial o vía telefónica, en la Infraestructura Hidráulica que opera el Organismo, (no aplican fugas al interior del predio que se ubica después del medidor o del paramento exterior del domicilio ) que son ocasionadas por deterioro del material o por daños de terceros; comprende en el caso de tomas domiciliarias, el material necesario para su reparación desde la red de distribución hasta el predio y en caso de la red, el cambio del tramo o pieza dañada, hasta quedar restablecido el servicio de agua potable.								
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículos 4to. Párrafo sexto, 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos: 5 fracción II, XIII, de la Ley de Aguas Nacionales. Artículos: 1, 2 fracción I, 3 fracción VI, 4 fracción V, 33, 34 fracción I, 37 párrafo cuarto, 47, 48, 50 y 51 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Artículo: 31 fracción 1, 125 fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Artículo 135 párrafo primero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Artículos: 12 fracción VII y XXVI, 18 fracción II, 21 fracción IX, 35, 44 fracción I, 84 y 85 del Bando Municipal de Ecatepec de Morelos Estado de México						
DOCUMENTO A OBTENER:		Formato de reporte de orden de trabajo firmado y calificado, por el usuario, para efecto de control de calidad.	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	Permanente				
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	DIRECCIÓN WEB	No Aplica					
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando el usuario detecta que brota agua potable, mancha de humedad o fisuras en superficie (Banqueta, pavimento, terracería) en dirección a su Toma Domiciliaria o de la Red).						
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO.				
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>								
1.- Realizar el reporte de manera presencial o vía telefónica al Call Center del OPD SAPASE, proporcionando los siguientes datos: A) Nombre de quien reporta y número telefónico. B) Ubicación de la fuga (calle, numero, esquina, o entre que calle se ubica y colonia)		No Aplica	No Aplica	Artículo 135 párrafo primero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México				
2.- Oficio de solicitud de reparación de Agua Potable Toma Domiciliaria		Si	2					
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>								
No Aplica		No Aplica	No Aplica	No Aplica				
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>								
No Aplica		No Aplica	No Aplica	No Aplica				
DURACIÓN DEL TRÁMITE:	5 minutos		TIEMPO DE RESPUESTA:	Bajo programación, atención en 24 horas.				
COSTO:	No Aplica		Fundamento Jurídico: No Aplica					
FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	No Aplica							
OTRAS ALTERNATIVAS:	No Aplica							
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE	Al término de la reparación de la fuga de agua potable, es importante que el usuario poseedor y/o propietario firme la orden de trabajo que se generó al momento del reporte, para efectos de control de calidad, así como mostrar el último recibo de pago de agua potable, con la finalidad de justificar el material utilizado (el no mostrar el recibo, no es impedimento para la reparación de la fuga). En caso de tratarse de fuga en la red general el usuario solo firmara la orden de trabajo.							



H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno del Ecatepec de Morelos 2019-2021  
"2020, Año de Laura Méndez de Cuenca, emblema de la mujer mexicana"



Municipio con Valores 2019-2021

DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ecatepec de Morelos.				Dirección Técnica de Construcción, Operación y Mantenimiento. Coordinación Técnica. Departamento de Agua Potable.			
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Ing. Mario Luna Escanamé					
DOMICILIO:	CALLE:	Palmas				NO. INT. Y EXT.:	38
COLONIA:	La Mora			MUNICIPIO:	Ecatepec de Morelos		
C.P.:	55030	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
55	5779 9100		8147 y 8161	No Aplica	No Aplica		
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>							
OFICINA:	No Aplica						
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:	No Aplica						
DOMICILIO:	CALLE:	No Aplica				NO. INT. Y EXT.:	No Aplica
COLONIA:	No Aplica			MUNICIPIO:	No Aplica		
C.P.:	No Aplica	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:		No Aplica			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
No Aplica	No Aplica		No Aplica	No Aplica	No Aplica		
FORMATO(S) DESCARGABLES	No Aplica						
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>							
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Dónde puedo reportar una Fuga de Agua Potable?						
RESPUESTA:	Puede ser directamente en nuestras Oficinas Centrales y/o vía telefónica al Call Center en los teléfonos 57-79-91-00 ext. 8147 y 8161, en el que deberá proporcionar los siguientes datos: Nombre de quien reporta y No. Telefónico Ubicación de la fuga (calle, número, esquina o entre que calles se ubica la fuga y colonia).						
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿En qué tiempo se realiza la reparación?						
RESPUESTA:	Una vez programada, en 24 horas.						
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿En qué horario se puede realizar el reporte de Fuga de Agua Potable?						
RESPUESTA:	Vía telefónica al Call Center de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y sábado de 9:00 a 13:00 hrs.						
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>							



ELABORÓ:  Abelardo Octavio Castillo Pinedo Director Técnico de Construcción, Operación y Mantenimiento.	VISTO BUENO:  Ing. Mario Luna Escanamé Director General	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 / Enero/ 2021.
--	--	--