



H. AYUNTAMIENTO DE ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022-2024
 "2022 Año del Quincentenario de Toluca,
 Capital del Estado de México".



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 parámetro 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:							
Artículo 4. Párrafo sexto, 115 fracción III inciso a) de la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos Artículo 5 fracción II, XIII, de la Ley de Aguas Nacionales. Artículo 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 Artículo 12 fracción VII y XXVI, 18 fracción II, 21 fracción IX, 98, 99 fracción I, IV, 41 fracción I, 42 del Bando Municipal de Ecatepec de Morelos Estado de México 2022.							
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?:		NO	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 SI o NO	COPIAS	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO, UTILIDAD Y DESTINO DEL REQUISITO:		
PERSONAS FÍSICAS							
1.- Realizar el reporte de manera presencial o vía telefónica al Call Center del OPD SAPASE, proporcionando los siguientes datos:			0	1	Artículo 135 párrafo primero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México		
A) Nombre de quien reporta y número telefónico.			1	1			
B) Ubicación de la fuga (calle, numero, esquina, o entre que calle se ubica y colonia)							
2.- Oficio de solicitud de reparación de Agua Potable Toma Domiciliaria			1	2			
PERSONAS MORALES							
No Aplica			No Aplica	No Aplica	No Aplica		
INSTITUCIONES PÚBLICAS							
No Aplica			No Aplica	No Aplica	No Aplica		
DURACIÓN DEL TRÁMITE:		5 MINUTOS		TIEMPO DE RESPUESTA:	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
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:		No Aplica					
OTRAS ALTERNATIVAS:		No Aplica Bajo					
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE		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 de 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 firma la orden de trabajo					



H. AYUNTAMIENTO DE
ECATEPEC DE MORELOS

Gobierno de Ecatepec de Morelos 2022-2024

"2022 Año del Quincentenario de Toluca,
Capital del Estado de México".



DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:			
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de 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:		9:00 a 18:00 de Lunes a Viernes			
LADA:	TELÉFONOS:		EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:		
55	57 79 91 00		8147 y 8161	No Aplica	No Aplica		
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO							
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		
FORMATOS DESCARGABLES:		Solicitud					
OTROS							
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 5779 9100 ext. 5147 y 8161, en el que deberá proporcionar los siguientes datos: Nombre de quien reporta y No. Telefónico Ubicación de la fuga (calle, numero, 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 09:00 a 18:00 horas. Y sábado de 09:00 a 13:00 horas.					
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS							
No Aplica							

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
		07/04/2022
Ing. Abelardo Octavio Castillo Pinedo Director Técnico de Construcción Operación y Mantenimiento	Ing. Mario Luna Escanamé Director General O.P.D. SAPASE	 MUNICIPIO DE ECATEPEC - 2022 - 2024