



**REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE ECATEPEC DE
MORELOS**
ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ECATEPEC (S.A.P.A.S.E.)

NOMBRE:		TRÁMITE:	☐	SERVICIO:	☒
REPARACION DE FUGA DE AGUA POTABLE Y/O TOMA DOMICILIARIA					
DESCRIPCIÓN:					
Servicio que se presta para atender a los usuarios que reportan fuga de agua potable en su calle o domicilio en la Infraestructura Hidráulica que opera el Organismo, cuyo reporte puede ser de forma presencial o vía telefónica (no aplican fugas al interior del predio que se ubica después del medidor o del parámetro exterior del domicilio) la fuga puede ser ocasionada 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 Estados Unidos Mexicanos Artículo 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. Artículos 31 fracción I, 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 110 y 111 del Bando Municipal de Ecatepec de Morelos, Estado de México 2025.			
DOCUMENTO A OBTENER:		Formato de reporte de trabajo firmado y calificado, por el usuario, para defecto de control de calidad		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	Permanente
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI ☐ 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)			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		Si			
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,	
PERSONAS FÍSICAS					
1.- Realizar el reporte de manera presencial o vía telefónica al Contac 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	1	Artículo 135 párrafo primero del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México	
		SI	1		
2.- Oficio de solicitud de reparación de agua potable Toma Domiciliaria		SI	2		
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS					



Personas Morales					
No Aplica					
INSTITUCIONES PÚBLICAS					
No Aplica					
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		Una vez realizado el reporte, se le dará seguimiento con el encargado de sector.			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA		15 días hábiles			
COSTO:		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 RESOLUCION 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 firma la orden de trabajo.			
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA		No Aplica			
DEPENDENCIA U ORGANISMO:				UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:	
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ecatepec				Dirección de Construcción y Operación Hidráulica Coordinación de Operación	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		Arq. Francisco Reyes Vázquez			
DOMICILIO:	CALLE:	Palmas	NO. INT. Y EXT.:	38	
COLONIA:	La Mora, San Cristóbal Centro		MUNICIPIO:	Ecatepec de Morelos	
C.P.:	55030	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:	Lunes a viernes de 9:00 a 17:00 hrs Sábados de 9:00 a 13:00 hrs.		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:	
No Aplica	No Aplica	No Aplica	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
FORMATO(S) DESCARGABLES	No Aplica			
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Dónde puedo reportar una fuga de agua potable?			
RESPUESTA:	Puede ser directamente en nuestras oficinas centrales y/o vía telefónica al Contac Center en el teléfono 557799100 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 programado, en 24 horas			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿En qué horario se puede realizar el reporte de fuga de agua potable?			
RESPUESTA:	Vía telefónica al Contac Center de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs. y sábado de 9:00 a 13:00 hrs.			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS				

ELABORÓ:	VISTO BUENO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
 Ing. Mario Iván Vázquez Sánchez Director de Construcción y Operación Hidráulica	 Arg. Francisco Reyes Vázquez Director General del OPD S.A.P.A.S.E.	04/02/2025