

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE COMBUSTIBLES LIQUIDOS DERIVADOS DEL PETROLEO Y GAS LICUADO DE PETROLEO GLP PARA CLIENTES DE EP PETROECUADOR
Institución	EP PETROECUADOR
Descripción	Trámite orientado a procesar y gestionar los requerimientos de combustibles líquidos derivados del petróleo y Gas Licuado de Petróleo (GLP) solicitados por las comercializadoras que mantienen relación contractual con EP PETROECUADOR.
¿A quién está dirigido?	Personal Natural: Personas nacionales o extranjeras autorizadas por el Ente de Control. Persona Jurídica: Empresas nacionales o extranjeras de carácter privadas, públicas o mixtas autorizadas por el Ente de Control. Entidades Gubernamentales: Ministerios, entidades reguladoras del sector hidrocarburífero o empresas públicas autorizadas por el Ente de Control. Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	Tipo de Resultado: Acceder a beneficio o servicio. Resultado a obtener: • Factura electrónica • Guía de Remisión Electrónica • Combustibles líquidos derivados de petróleo

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

PERSONAS NATURALES / JURÍDICAS:

1. Estar habilitado como cliente y mantener el código autorizado activo.
2. Realizar la solicitud del pedido de facturación de acuerdo al tipo de cliente.
3. Obtener la guía de remisión: el cliente deberá informar mediante correo electrónico al área de Abastecimiento Mayorista de la Gerencia de Comercialización Nacional, los siguientes datos; razón social, RUC, nombre y correo electrónico al que se debe remitir la Guía de Remisión Electrónica.
4. Realizar el pago correspondiente, de acuerdo a las modalidades de pago establecidas por la EP Petroecuador.
5. Presentar el Comprobante de Pago.
6. Obtener el turno para el despacho, cuando aplique

MODALIDADES DE PAGO:

- a. Efectivo (en las instituciones bancarias autorizadas: cheque, transferencia o deposito) y registrar código asignado.
- b. Garantía (mediante contratos suscrito con el banco y la EP Petroecuador).
- c. SPI o Prepago (mediante transferencias o depósitos a los bancos) registrar código asignado
- d. ESIGEF (a través del Ministerio de Finanzas entre Entidades Públicas).
- e. Notas de crédito (documentos a favor del cliente).

NOTAS:

- Los clientes en modalidad efectivo podrán facturar directamente en las oficinas de facturación de EP Petroecuador o mediante las Entidades Bancarias autorizadas.
- Los clientes pueden acceder a consultar sus facturas en los servicios en línea de la EP PETROECUADOR.
- Para los despachos en el Terminal Pascuales, se deberá generar el turno en el sistema Preasignador de turnos Terminal Pascuales - TAS.

¿Cómo hago el trámite?

El usuario deberá:

1. Realizar la solicitud del pedido de facturación de acuerdo al tipo de cliente y adjuntar los documentos habilitantes.
2. Realizar el pago correspondiente, de acuerdo a las modalidades de pago establecidas por la EP PETROECUADOR
3. Remitir el comprobante de pago vía correo electrónico a la EP PETROECUADOR.
4. Acercarse a la Sucursal asignada y obtener turno para el despacho.

Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux (www.gestiondocumental.gob.ec), Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Lugar: Alpallana y Av. 6 de Diciembre, Edificio El Rocío I, piso 3

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a 16:45

Página web institucional: <https://www.eppetroecuador.ec/>

CANALES DE ATENCIÓN:

Sistema de Contacto Ciudadano

<https://www.contactociudadano.gob.ec/>

Base Legal

- [Ley de Hidrocarburos](#). Art. Art. 68.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Sonia Elizabeth Narváez Vásquez

Correo Electrónico: sonia.narvaez@eppetroecuador.ec

Teléfono: (+593) 3942000 Ext: 14106

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	06	0	21400
2026	05	0	22467
2026	04	0	22757
2026	03	0	23390
2026	02	0	20202
2026	01	0	22875
2025	12	0	24657
2025	11	0	22269
2025	10	0	22619
2025	09	0	22128
2025	08	0	22428
2025	07	0	22008
2025	06	0	21029
2025	05	0	21858
2025	04	0	21188
2025	03	0	21024
2025	02	0	21586
2025	01	0	22562