

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITAR VALORES A PAGAR POR EL RECURSO HÍDRICO
Institución	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
Descripción	El trámite está orientado a proporcionar los valores a pagar por el recurso hídrico del agua cruda que los usuarios mantienen con la Empresa Pública del Agua EPA EP. Agua cruda es aquella que no ha recibido ningún tratamiento y que no ha sido aún introducida en la red distribución. Se encuentra en fuentes y reservas naturales tanto de aguas superficiales (ríos, lagos, embalses, canales...) como aguas subterráneas (pozos, manantiales...) De preferencia realizar el trámite en línea con el Navegador Mozilla.

¿A quién está dirigido?

El trámite está dirigido a:

- Juntas de Agua Potable y Saneamiento
- Juntas de Riego y/o Drenaje
- Comunas
- Comunidades
- Pueblos y nacionalidades indígenas
- Pueblo afro ecuatoriano
- Pueblo montubio
- Organizaciones de los pueblos y nacionalidades, sujetos de derechos colectivos

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, Cumplimiento de obligaciones.

Resultado a obtener:

- Factura con valores a Pagar o Informe de deuda del usuario

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Canal Presencial

- Presentar original de Cédula de Ciudadanía, RUC o pasaporte.

Canal en línea

Ir a la opción de trámite en línea y llenar los siguientes campos:

- Número de Cédula
- Número de Teléfono
- Correo electrónico
- Número de cuenta de usuario de la EPA EP.
- En el caso de no contar con la cuenta de usuario, adjuntar la Autorización de uso y aprovechamiento del Agua (documento emitido por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.)

Requisitos Específicos:

El trámite lo puede realizar una tercera persona con una carta de autorización o poder simple (Personas naturales).

El trámite lo puede realizar una tercera persona con un poder notariado (Personas jurídicas).

¿Cómo hago el trámite?**Canal en línea**

Ir al trámite en línea de esta página, llenar el formulario con la siguiente información:

- Número de Cédula
- Número de Teléfono
- Correo electrónico
- Número de cuenta de usuario de la EPA EP.
- En el caso de no contar con la cuenta de usuario, adjuntar la Autorización de uso y aprovechamiento del Agua (documento emitido por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.)

En el transcurso de 48 horas laborables se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico

Canal presencial

El usuario debe presentar la cédula de ciudadanía en las oficinas de atención al ciudadano de la Empresa Pública del Agua EPA EP más cercana a su ubicación. Empresa Pública del Agua - Gerencia Comercial

- Edificio Centro Integrado de Seguridad Km 0.5 vía a Samborondón / Samborondón - Ecuador

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ciudad	Dirección	Correo electrónico
Quito	Avenida Toledo N22-286 y Lérica Edificio MAAE junto universidad Andina	servicio.usuario.uio@epa.gob.ec
Ambato	Calle Castillo y Juan Montalvo, frente al parque Juan Montalvo	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Puyo	Av. Alpayacu entre Alberto Zambrano y Seslao Marín	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Latacunga	Márquez de Maenza y Calle Quito. Dentro de Atención Ciudadana El Rosal	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Riobamba	Av. Chile Nro. 1051 y Bernardo Darquea. Frente a la puerta de emergencia del Hosp. Policlínico	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Guaranda	Jhonson city y Sucre, frente a Radio Surcos	servicio.usuario.guaranda@epa.gob.ec
Machala	Vela, entre 25 de junio y Sucre	servicio.usuario.machala@epa.gob.ec

- Se entregará de forma física la factura o informe de deuda con los valores a pagar.

Canal telefónico

El usuario debe comunicarse al (04)2592170 con las siguientes extensiones:

- Ext. 1671
- Ext 1641
- Ext 1642
- Ext 1645
- Ext 1661

Canal de correo electrónico

El usuario debe solicitar la información de los valores por pagar a los siguientes correos institucionales:

- servicio.usuario@epa.gob.ec
- servicio.usuario.epa@outlook.es

En el transcurso de 48 horas laborables se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico.

Canales de atención: En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), correo electrónico, Presencial, Telefónico.

Canales de atención:

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Telefónico.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Matriz:
Empresa Pública del Agua - Gerencia Comercial

- Edificio Centro Integrado de Seguridad Km 0.5 vía a Samborondón / Samborondón – Ecuador. Telf.: 042592170 ext. 1671

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ciudad	Dirección	Correo electrónico
Quito	Avenida Toledo N22-286 y Lérica Edificio MAAE junto universidad Andina	servicio.usuario.uio@epa.gob.ec
Ambato	Calle Castillo y Juan Montalvo, frente al parque Juan Montalvo	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Puyo	Av. Alpayacu entre Alberto Zambrano y Seslao Marín	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Latacunga	Márquez de Maenza y Calle Quito. Dentro de Atención Ciudadana El Rosal	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Riobamba	Av. Chile Nro. 1051y Bernardo Darquea. Frente a la puerta de emergencia del Hosp. Policlínico	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Guaranda	Jhonson city y Sucre, frente a Radio Surcos	servicio.usuario.guaranda@epa.gob.ec
Machala	Vela, entre 25 de junio y Sucre	servicio.usuario.machala@epa.gob.ec

Horario de atención:

De lunes a viernes. (de 13h00 – 14h00 horario de almuerzo)

- 08h00 - 13h00
- 14h00 - 17h00

Base Legal

- [Decreto Ejecutivo No. 310: REORGANIZA SECRETARIA DEL AGUA, CREA ARCA Y EMPRESA PUBLICA AGUA EPA. Art. 9.](#)

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Servicio al Usuario
Correo Electrónico: servicio.usuario@epa.gob.ec
Teléfono: (593 4) 2592170 (ext) 1671

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	08	0	184
2025	07	0	222
2025	06	0	446
2025	05	0	224
2025	04	0	375
2025	03	0	387
2025	02	0	521
2025	01	0	266
2024	12	0	383
2024	11	0	373
2024	10	0	306
2024	09	0	439
2024	08	0	401

2024 Año	07 Mes	0 Volumen de Quejas	388 Volumen de Atenciones
2024	06	0	289
2024	05	0	429
2024	04	0	365
2024	03	0	404
2024	02	0	323
2024	01	0	112
2023	12	0	305
2023	11	1	345
2023	10	0	327
2023	09	0	355
2023	08	0	359
2023	07	0	287
2023	06	0	1
2023	05	0	4
2023	04	0	4
2023	03	0	0
2023	02	0	3
2023	01	0	6
2022	12	0	5
2022	11	0	3
2022	10	0	5
2022	09	0	4
2022	08	0	2
2022	07	0	4
2022	06	0	4
2022	05	0	2
2022	04	0	7
2022	03	0	7
2022	02	0	4
2022	01	0	4
2021	12	0	3

2021 Año	11 Mes	0 Volumen de Quejas	3 Volumen de Atenciones
2021	10	0	6
2021	09	0	7
2021	08	0	1
2021	07	0	22
2021	06	0	7
2021	05	0	1
2021	04	0	4
2021	03	0	1
2021	02	0	8
2021	01	0	8
2020	12	0	12
2020	11	0	5
2020	10	0	3
2020	09	0	2
2020	08	0	0
2020	07	0	0
2020	06	0	1
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	1
2020	02	0	1
2020	01	0	0
2019	12	0	0
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2017	12	0	12000