

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO										
<b>Institución</b>	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA										
<b>Descripción</b>	<p>Con este trámite se brinda la opción de acceder a un convenio de pago a los usuarios de la Empresa Pública del Agua EPA EP. Mismo que se realiza para cancelar obligaciones vencidas.</p> <p>De acuerdo a la siguiente escala de valores se pueden solicitar convenio de facilidades de pago en la Empresa Pública del Agua.</p> <table><thead><tr><th>Monto (\$)</th><th>Plazo</th></tr></thead><tbody><tr><td>1 a 5,000</td><td>3 meses</td></tr><tr><td>5,001 a 30,000</td><td>6 meses</td></tr><tr><td>30,001 a 60,000</td><td>9 meses</td></tr><tr><td>60,001 en adelante</td><td>12 meses</td></tr></tbody></table> <p>En caso de requerir un plazo diferente al de la tabla de amortización, se presentará al Gerente Comercial una propuesta para cancelar los valores pendientes de pago.</p> <p>De preferencia realizar el trámite en línea con el Navegador Mozilla.</p>	Monto (\$)	Plazo	1 a 5,000	3 meses	5,001 a 30,000	6 meses	30,001 a 60,000	9 meses	60,001 en adelante	12 meses
Monto (\$)	Plazo										
1 a 5,000	3 meses										
5,001 a 30,000	6 meses										
30,001 a 60,000	9 meses										
60,001 en adelante	12 meses										

¿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.

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...)

**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:**

- Convenio de facilidades de pago

¿Qué necesito para hacer el trámite?

**Requisitos Generales:**

Formulario de solicitud de convenio

**Para usuarios con deuda menor o igual a 50 Salarios básicos (Persona Natural).**

- Original de cédula de identidad (Presencial)
- Digital de cédula de identidad (Online)
- Comprobante del pago inicial del 20% (copia para presencial y digital para online)
- Cédula de identidad y papeleta de votación

**Para usuarios con deuda menor o igual a 50 Salarios básicos (Persona Jurídica).**

- Cédula Representante Legal (copia para presencial y digital para online)
- Papeleta de votación de Representante Legal. (Copia para presencial y digital para online)
- Nombramiento. (Copia para presencial y digital para online)
- RUC. (Copia para presencial y digital para online)

- legible y vigente del garante (Copia para presencial y digital para online)
- Planilla de servicio de básico del garante (copia para presencial y digital para online).
  - Documentación de respaldo patrimonial (vehículo, casa o terreno del garante (copia para presencial y digital para online).
  - Rol de pago del último mes debidamente firmado y sellado por la empresa del garante si es Dependiente. (Copia para presencial y digital para online)
  - RUC o RISE del Garante si es Independiente (copia para presencial y digital para online)
  - Última declaración de Impuesto a la Renta del garante si es Independiente (copia para presencial y digital para online)
  - Declaración del IVA de los 6 últimos meses del garante si es Independiente. (Copia para presencial y digital para online).
- online)
- Comprobante del pago inicial del 20% (copia para presencial y digital para online)
  - Cédula de identidad y papeleta de votación legible y vigente del garante (copia para presencial y digital para online)
  - Planilla de servicio de básico del garante (copia para presencial y digital para online).
  - Documentación de respaldo patrimonial (vehículo, casa o terreno del garante (copia para presencial y digital para online).
  - Rol de pago del último mes debidamente firmado y sellado por la empresa del garante si es Dependiente. (Copia para presencial y digital para online)
  - RUC o RISE del Garante si es Independiente (Copia para presencial y digital para online).
  - Última declaración de Impuesto a la Renta del garante si es Independiente (Copia para presencial y digital para online)
  - Declaración del IVA de los 6 últimos meses del garante si es Independiente. (Copia para presencial y digital para online).

**Para usuarios con deuda mayor a 50 Salarios básicos (Persona Natural).**

- Cédula. (Original para presencial y digital para online).
- Papeleta de Votación actualizada. (Original para presencial y digital para online)
- Copia del comprobante del pago inicial del 20%. (Copia para presencial y digital para online)
- Garantía Bancaria o póliza a favor de la Empresa Pública del Agua EPA EP de carácter incondicional y de cobro inmediato de la diferencia no pagada de la obligación. (Copia para presencial y digital para online)

**Para usuarios con deuda mayor a 50 Salarios básicos (Persona Jurídica).**

- Cédula Representante Legal (copia para presencial y digital para online)
- Papeleta de votación de Representante Legal. (Copia para presencial y digital para online)
- Nombramiento. (Copia para presencial y digital para online)
- RUC. (Copia para presencial y digital para online)
- Comprobante del pago inicial del 20% (copia para presencial y digital para online).
- Garantía Bancaria o póliza a favor de la Empresa Pública del Agua EPA EP de carácter Incondicional y de cobro inmediato de la diferencia no pagada de la obligación. (Copia para presencial y digital para online)

**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**

**Nota:** Estimado usuario este formulario esta optimizado su uso para Mozilla Firefox, si usted no puede realizar correctamente las acciones sugerimos utilizar este navegador para realizar su solicitud.

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

- Cédula, pasaporte o RUC
- Correo electrónico
- Teléfono

- Monto de la Deuda (Aproximado)
- Adjuntar la solicitud de Convenio de Facilidades de Pago

En el transcurso de 2 días laborales se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico para la firma del convenio de facilidades de pago.

Si el usuario dispone de firma electrónica, el trámite será atendido en línea, el usuario podrá registrar la firma electrónica en el convenio de pago, con el fin de evitar la atención presencial en oficina. En caso de no disponer de firma electrónica, la solicitud será en línea, pero la firma del convenio será de manera presencial.

**Canal presencial**

El usuario debe presentar los requisitos descritos en esta página en las Oficinas de Atención Ciudadana de la Empresa Pública del Agua 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**

<b>Ciudad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Correo electrónico</b>
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

Para la descarga del Formulario, ir a formatos y anexos de esta página.

La persona encargada de atención al usuario le entregará información para el seguimiento.

En el transcurso de 2 días laborales se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico para la firma del convenio.

**Canal correo electrónico**

El usuario debe remitir los requisitos descritos en esta página a los siguientes correos institucionales:

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

Para la descarga del Formulario, ir a formatos y anexos de esta página.

En el transcurso de 2 días laborales se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico para la firma del convenio.

**Canales de atención:** En línea (Portal Web), Presencial.

**Canales de atención:**

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

¿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

**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 13h00 – 14h00 horario de almuerzo)

- 08h00 - 13h00
- 14h00 – 17h00
- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. 273/274/275/276/277/278.

Base Legal

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
2024	03	0	1
2024	02	0	5
2024	01	0	5
2023	12	0	2
2023	11	0	6
2023	10	0	6
2023	09	0	4
2023	08	0	10
2023	07	0	1
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	1	1
2023	02	0	0
2023	01	0	1
2022	12	0	1
2022	11	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2022	10	0	0
2022	09	0	1
2022	08	0	0
2022	07	0	2
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	1
2022	03	0	3
2022	02	0	1
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	0	5
2021	10	0	3
2021	09	0	2
2021	08	0	2
2021	07	0	3
2021	06	0	2
2021	05	0	1
2021	04	0	0
2021	03	0	0
2021	02	0	2
2021	01	0	7
2020	12	0	4
2020	11	0	2
2020	10	0	1
2020	09	0	0
2020	08	0	2
2020	07	0	5
2020	06	0	7
2020	05	0	0
2020	04	0	1
2020	03	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2020	02	0	0
2020	01	0	2
2019	12	0	2
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2017	12	0	20