

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SOLICITUD DE CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO PARA PERSONAS NA RECURSO HÍDRICO
<b>Institución</b>	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
<b>Descripción</b>	<p>Trámite orientado entre el deudor y el acreedor, por medio del cual el usuario se o Empresa Pública del Agua EPA EP la deuda pendiente con la finalidad de cubrir e sus obligaciones pendientes vencidas.</p> <p>Servicio orientado a otorgar una facilidad de pago a las deudas vencidas de los us recibido una notificación de requerimiento de pago voluntario.</p>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>El trámite está dirigido a los siguientes beneficiarios para la obtención del cc facilidades de pago para personas naturales por el Recurso Hídrico:<ul style="list-style-type: none"><li>-Campesinos.</li><li>-Pequeños agricultores.</li><li>-Ciudadanos</li></ul></li></ul> <p><b>Dirigido a:</b> Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Convenio de facilidades de pago para personas naturales por el recurso hídrico.</li></ul>

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

- Formulario de Solicitud de Convenio.
- Cédula de identidad legible y vigente.
- Comprobante del pago inicial del 20%
- Garantía bancaria o póliza a favor de la Empresa Pública del Agua EPA EP de ca incondicional y de cobro inmediato de la diferencia no pagada de la obligación.
- Cédula de identidad legible y vigente del garante
- Planilla de servicio básico del garante.
- Documentación de respaldo patrimonial (vehículo, casa o terreno del garante).
- Rol de pago del último mes debidamente firmado y sellado por la empresa del ga dependiente.
- RUC o RISE del garante si es independiente.
- Última declaración del Impuesto a la Renta del garante si es independiente.
- Declaración del IVA de los 6 últimos meses del garante si es independiente

### Requisitos Específicos:

- \*El trámite lo puede realizar una tercera persona con una carta de autorización o p (Personas naturales).
- \*Rango de edad: Mayor de 18 años.

## ¿Cómo hago el trámite?

- Entregar solicitud para suscribir el convenio .
- Recibir notificación
- Recibir propuesta y emitir pronunciamiento.
- Remitir observaciones (De ser el caso) .
- Entregar requisitos.
- Subsanar los requisitos.
- Recibir, suscribir y enviar convenio.
- Recibir convenio suscrito.

### Canales de atención:

Correo electrónico, Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horario de atención: 08h00 - 17h00

Base Legal

- [Código Orgánico Administrativo](#). Art. 273/274/275/276/277/278.

Contacto para atención ciudadana

**Funcionario/Dependencia:** Servicio al Usuario  
**Correo Electrónico:** servicio.usuario@epa.gob.ec  
**Teléfono:** (593 4) 2592170 (ext) 1624

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atencior
2026	03	0	0
2026	02	0	0
2026	01	0	0
2024	07	0	0
2024	06	0	0
2024	05	0	0
2024	04	0	0
2024	03	0	1
2024	02	0	5
2024	01	0	5
2023	12	0	2

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atencior</b>
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
2022	10	0	1
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

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atencior</b>
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
2020	02	0	0
2020	01	0	2
2019	12	0	2

<b>Año</b>	<b>Mes</b>	<b>Volumen de Quejas</b>	<b>Volumen de Atencior</b>
2019	11	0	0
2019	10	0	0
2017	12	0	20