

# 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><br/>Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p> |
| <b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b> | <p><b>Tipo de Resultado:</b><br/>Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b><ul style="list-style-type: none"><li>Convenio de facilidades de pago para personas naturales por el recurso hídrico.</li></ul></p>                                                                                                                                            |

## ¿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 gai 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 | 06  | 0                 | 0                   |
| 2026 | 05  | 0                 | 1                   |
| 2026 | 04  | 0                 | 0                   |
| 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                   |

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atencior |
|------|-----|-------------------|---------------------|
| 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                   |
| 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                   |

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