

# Información de Trámite

| <b>Nombre Trámite</b>                                           | SOLICITUD DE CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO FASE PRECOACTIVA CON DEUDA MAYOR A 50 SALARIOS BÁSICOS PERSONA NATURAL.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |       |           |         |                |         |                 |         |                    |          |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-----------|---------|----------------|---------|-----------------|---------|--------------------|----------|
| <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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |       |           |         |                |         |                 |         |                    |          |
| <b>¿A quién está dirigido?</b>                                  | <p>El trámite está dirigido a Personas naturales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Campesinos</li><li>• Pequeños agricultores</li></ul> <p>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...)</p> <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><br/>• Convenio de Facilidades de Pago</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |       |           |         |                |         |                 |         |                    |          |
| <b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>                     | <p><b>Requisitos Generales:</b><br/><b>Canal Presencial y Virtual:</b><br/><b>Requisitos Obligatorios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Formulario de solicitud de convenio</li><li>• Emisión de Convenio de Facilidades de Pago a usuarios con deuda mayor a 50 Salarios básicos (Persona Natural)</li><li>• Cédula. (original para presencial y digital para online).</li><li>• Copia del comprobante del pago inicial del 20%. (copia para presencial y digital para online)</li><li>• 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).</li></ul> <p><b>Requisitos Específicos:</b><br/><b>Canal Presencial y Virtual:</b><br/><b>Requisitos Especiales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El trámite lo puede realizar una tercera persona con una carta de autorización o poder simple (Personas naturales).</li></ul> |            |       |           |         |                |         |                 |         |                    |          |

## ¿Cómo hago el trámite?

**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.

### Canal en línea:

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

| Ciudad    | Dirección                                                                                      | Correo electrónico                    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Quito     | Avenida Toledo N22-286 y Lérida 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:** Presencial.

**Canales de atención:**

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

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

**Oficina 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 Lérida 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   |
| <b>Horario de atención:</b> (de 13h00 – 14h00 horario de almuerzo)                         |                                                                                               |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 08h00 - 13h00</li> <li>• 14h00 – 17h00</li> </ul> |                                                                                               |                                       |

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](mailto:servicio.usuario@epa.gob.ec)  
**Teléfono:** (593 4) 2592170 (ext) 1671

Transparencia

| Año  | Mes | Volumen de Quejas | Volumen de Atenciones |
|------|-----|-------------------|-----------------------|
| 2025 | 08  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 07  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 06  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 05  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 04  | 0                 | 1                     |
| 2025 | 03  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 02  | 0                 | 0                     |
| 2025 | 01  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 12  | 0                 | 0                     |
| 2024 | 11  | 0                 | 0                     |

| 2024<br>Año | 10<br>Mes | 0<br>Volumen de Quejas | 0<br>Volumen de Atenciones |
|-------------|-----------|------------------------|----------------------------|
| 2024        | 09        | 0                      | 0                          |
| 2024        | 08        | 0                      | 0                          |
| 2024        | 07        | 0                      | 0                          |
| 2024        | 06        | 0                      | 0                          |
| 2024        | 05        | 0                      | 2                          |
| 2024        | 04        | 0                      | 0                          |
| 2024        | 03        | 0                      | 0                          |
| 2024        | 02        | 0                      | 0                          |
| 2024        | 01        | 0                      | 0                          |