

Información de Trámite

Nombre Trámite	SOLICITUD DE CONVENIO DE FACILIDADES DE PAGO FASE PRECOACTIVA CON DEUDA MAYOR A 50 SALARIOS BÁSICOS PERSONA NATURAL.										
Institución	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA										
Descripción	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. De acuerdo a la siguiente escala de valores se pueden solicitar convenio de facilidades de pago en la Empresa Pública del Agua. <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> 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. De preferencia realizar el trámite en línea con el Navegador Mozilla.	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 Personas naturales: • Campesinos • Pequeños agricultores 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 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: Canal Presencial y Virtual: Requisitos Obligatorios: • Formulario de solicitud de convenio • Emisión de Convenio de Facilidades de Pago a usuarios con deuda mayor a 50 Salarios básicos (Persona Natural) • Cédula. (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). Requisitos Específicos: Canal Presencial y Virtual: Requisitos Especiales: • El trámite lo puede realizar una tercera persona con una carta de autorización o poder simple (Personas naturales).										

¿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), 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
Horario de atención: (de 13h00 – 14h00 horario de almuerzo)		
• 08h00 - 13h00 • 14h00 – 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) 1671

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2025	09	0	0
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 Año	11 Mes	0 Volumen de Quejas	0 Volumen de Atenciones
2024	10	0	0
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