

# Información de Trámite

Nombre Trámite	RECLAMO FORMAL POR FACTURACIÓN.
Institución	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
Descripción	<p>Este trámite permite al ciudadano presentar un reclamo por inconformidad en la facturación del servicio de recurso hídrico que posee.</p> <p>De preferencia realizar el trámite en línea con el Navegador Mozilla.</p>

## ¿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:

- Oficio de respuesta al reclamo realizado

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

### Requisitos Generales:

#### Canal Presencial

- Formulario Solicitud de Reclamos
- Presentar cédula de ciudadanía

#### Canal correo electrónico

- Formulario Solicitud de Reclamos

#### 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.

Seleccionar la opción “Ir al trámite en línea” de esta página y llenar el formulario que contiene los siguientes datos:

- Tipo de identificación (Cédula, pasaporte o RUC)
- Número de identificación
- Correo electrónico
- Teléfono
- Tipo de Reclamo
- Cuenta de usuario de la EPA EP
- Dirección
- Teléfono fijo y móvil
- Sitio de captación
- Canal
- Motivo del Reclamo
- Anexos

### Requisitos Específicos:

El trámite lo puede realizar una tercera persona con un poder notarizado.

Modificación o cancelación de la autorización de uso y aprovechamiento de agua emitida por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica

## ¿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.

Seleccionar la opción “Ir al trámite en línea” de esta página y llenar el formulario que contiene los siguientes datos:

- Tipo de identificación (Cédula, pasaporte o RUC)

- Número de identificación
- Correo electrónico
- Teléfono
- Tipo de Reclamo
- Cuenta de usuario de la EPA EP
- Dirección
- Teléfono fijo y móvil
- Sitio de captación
- Canal
- Motivo del Reclamo
- Anexos

En el transcurso de 9 a 30 días laborables se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico.

#### Canal presencial

El usuario debe presentar los requisitos en las oficinas de atención al ciudadano de la Empresa Pública del Agua EPA EP 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 Calle Castillo y Juan	servicio.usuario.uio@epa.gob.ec
Ambato	Montalvo, frente al parque Juan Montalvo	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Puyo	Av. Alpayacu entre Alberto Zambrano y Seslao Marín Márquez de Maenza y Calle	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Latacunga	Quito. Dentro de Atención Ciudadana El Rosal Av. Chile Nro. 1051y Bernardo Darquea. Frente a la puerta de emergencia del Hosp. Policlínico	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Riobamba	Jhonsen city y Sucre, frente a Radio Surcos	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Guaranda	Machala Vela, entre 25 de junio y Sucreservicio.usuario.machala@epa.gob.ec	servicio.usuario.guaranda@epa.gob.ec
Machala	Para la descarga del Formulario, ir a la sección formatos y anexos de esta página.	

La persona encargada de atención al usuario receptará y revisará el formulario.

En el transcurso de 9 a 30 días laborables se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico.

#### **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 la sección formatos y anexos de esta página.

En el transcurso de 9 a 30 días laborables se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico

#### **Canal Sistema de Gestión Documental Quipux**

El usuario realizará la solicitud dirigida al Gerente Comercial de la Empresa Pública del Agua EPA EP.

En el transcurso de 9 a 30 días laborables se enviará la respuesta a su requerimiento.

**Canales de atención:** En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, correo electrónico, Sistema de Gestión Documental Quipux.

#### **Canales de atención:**

Correo electrónico, En línea (Sitio / Portal Web / Aplicación web), Presencial, Sistema de Gestión Documental Quipux ([www.gestiondocumental.gob.ec](http://www.gestiondocumental.gob.ec)).

El trámite no tiene costo

¿Cuál es el costo  
del trámite?

## ¿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 Lérida Edificio MAAE junto universidad Andina Calle Castillo y Juan	servicio.usuario.uio@epa.gob.ec
Ambato	Montalvo, frente al parque Juan Montalvo	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Puyo	Av. Alpayacu entre Alberto Zambrano y Seslao Marín Márquez de Maenza y Calle	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec
Latacunga	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	Jhonsen 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)		
<ul style="list-style-type: none"><li>• 08h00 - 13h00</li><li>• 14h00 – 17h00</li></ul>		

**Base Legal**

- [Código Orgánico Administrativo. Art. 136/207/340.](#)

**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	11	0	2
2025	10	0	0

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	5
2025	04	0	4
2025	03	0	4
2025	02	0	1
2025	01	0	10
2024	12	0	16
2024	11	0	1
2024	10	0	1
2024	09	0	1
2024	08	0	1
2024	07	0	1
2024	06	0	1
2024	05	0	1
2024	04	0	3
2024	03	0	0
2024	02	0	1
2024	01	0	0
2023	12	0	1
2023	11	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	10	0	5
2023	09	0	3
2023	08	0	5
2023	07	0	2
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	0
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	3
2022	06	0	0
2022	05	0	1
2022	04	0	0
2022	03	0	1
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	10	0	1
2021	09	0	0
2021	08	0	0
2021	07	0	0
2021	06	0	0
2021	05	0	1
2021	04	0	0
2021	03	0	0
2021	02	0	0
2021	01	0	0
2020	12	0	0
2020	11	0	0
2020	10	0	0
2020	09	0	0
2020	08	0	1
2020	07	0	0
2020	06	0	0
2020	05	0	0
2020	04	0	0
2020	03	0	0
2020	02	0	0
2020	01	0	0
2019	12	0	0
2019	11	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2019	10	0	0
2017	12	108	108