

Información de Trámite

Nombre Trámite	SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO POR LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN DEL AGUA CRUDA (OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO)
Institución	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
Descripción	<p>Con este trámite, los usuarios de la Empresa Pública del Agua EPA EP pueden regularizar el consumo de agua cruda que no se encuentra facturada mediante un medidor o por recurso hídrico.</p> <p>Medición: Consumo que marca el medidor de agua instalado en el punto de captación o a través del método de cálculo por recurso hídrico.</p> <p>Punto de captación: Lugar donde se toma el recurso hídrico.</p> <p>Recurso hídrico: Método de cálculo para obtener el volumen de agua consumido cuando el usuario no tiene medidor.</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:

- Contrato de Servicio por la conducción y distribución de Agua Cruda

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Canal Presencial y Correo electrónico

Persona Natural:

- Formulario de solicitud de suscripción de contrato por la conducción y distribución de agua cruda.
- Presentar la cédula de ciudadanía.
- Mapa Georreferenciado del predio
- Certificado de tenencia del predio (Registro de la Propiedad, Pago de Impuesto Prediales, Historia de Dominio).
- Resolución de Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua, o documento que indique haber iniciado el trámite
- Para notificaciones, indispensable señalar correo electrónico y números telefónicos de contacto.

Persona Jurídica:

- Formulario de solicitud de suscripción de contrato por la conducción y distribución de agua cruda.
- Nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil, vigente.

- Presentar la cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- Copia actualizada de RUC
- Mapa Georreferenciado del predio.
- Resolución de Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua, o documento que indique haber iniciado el trámite
- Certificado de tenencia del predio (Registro de la Propiedad, Pago de Impuesto Prediales, Historia de Dominio)
- Para notificaciones, indispensable señalar correo electrónico y números telefónicos de contacto.
- En caso de ser Asociación, deberá presentar el documento que acredite la personería jurídica conferida por el Ministerio correspondiente.

Canal en línea

Ir al formulario en línea y completar la información de los siguientes campos:

- Número de documento de identificación (Cédula, pasaporte o RUC)
- Dirección domiciliaria
- Dirección de la empresa (quitar el campo de obligatorio)
- Números de teléfonos
- E-mail
- Zona de Riego
- Información del predio
- Fuente de captación
- Información de Cultivos (Parametrizar)

Adjuntar la información de los siguientes campos

- Plano de ubicación del predio
- Certificado de propiedad del predio
- Nombramiento del representante legal vigente (Aplica para empresas)

Requisitos Específicos:

El trámite lo puede realizar una tercera persona con una carta de autorización o poder simple (Personas naturales).

El trámite lo puede realizar una tercera persona con un poder notariado (Personas jurídicas).

¿Cómo hago el trámite?**Canal en línea**

Ir al formulario en línea y completar la información de los siguientes campos:

- Número de documento de identificación (Cédula, pasaporte o RUC)
- Dirección domiciliaria
- Dirección de la empresa (quitar el campo de obligatorio)
- Números de teléfonos
- E-mail
- Zona de Riego
- Información del predio
- Fuente de captación
- Información de Cultivos (Parametrizar)

Adjuntar la información de los siguientes campos

- Plano de ubicación del predio
- Certificado de propiedad del predio
- Nombramiento del representante legal vigente (Aplica para empresas)

En el transcurso de 9 días laborales se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico para la firma del contrato.

Si el usuario dispone de firma electrónica, el trámite será atendido parcialmente en línea, el usuario podrá registrar la firma electrónica en el contrato 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 contrato será de manera presencial.

Canal presencial

El usuario debe presentar los requisitos descritos en esta página en las Oficinas de la Empresa Pública del Agua:

Empresa Pública del Agua - Gerencia Comercial

- Edificio Centro Integrado de Seguridad Km 0.5 vía a Samborondón / Samborondón - Ecuador

Para la descarga del Formulario de solicitud de contrato de servicio por la conducción y distribución de agua cruda ir a formatos y anexos de esta página.

La persona encargada de atención al ciudadano recibirá la solicitud y realizará el seguimiento.

En el transcurso de 9 días laborales se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico para la firma del contrato.

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

La persona encargada de atención al ciudadano recibirá la solicitud y realizará el seguimiento.

En el transcurso de 9 días laborales se enviará la respuesta a su requerimiento por correo electrónico para la firma del contrato.

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 días laborales 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).

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿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

Horario de atención: (de 13h00 – 14h00 horario de almuerzo)

- 08h00 - 13h00
- 14h00 – 17h00

Base Legal

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Servicio al Usuario
Correo Electrónico: servicio.usuario@epa.gob.ec
Teléfono: 042-2592170 ext 1671

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2024	03	0	3
2024	02	0	2
2024	01	0	1
2023	12	0	2
2023	11	0	3
2023	10	0	12
2023	09	0	5
2023	08	0	0
2023	07	0	0
2023	06	0	0
2023	05	0	0
2023	04	0	0
2023	03	0	0
2023	02	0	0
2023	01	0	1
2022	12	0	0
2022	11	0	0
2022	10	0	0
2022	09	0	0
2022	08	0	0
2022	07	0	0
2022	06	0	0
2022	05	0	0
2022	04	0	0
2022	03	0	0
2022	02	0	0
2022	01	0	0
2021	12	0	0
2021	11	0	0
2021	10	0	0
2021	09	0	0

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2021	08	0	0
2021	07	0	4
2021	06	0	0
2021	05	0	0
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	0
2020	07	0	1
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
2019	10	0	0
2019	04	0	78
2018	12	0	180