

# Información de Trámite

<b>Nombre Trámite</b>	SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO POR LA CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL AGUA CRUDA PARA PERSONAS NATURALES
<b>Institución</b>	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
<b>Descripción</b>	<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?	<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,etc)</p>
Dirigido a:	Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p><b>Tipo de Resultado:</b> Acceder a beneficio o servicio, Cumplimiento de obligaciones.</p> <p><b>Resultado a obtener:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar valores a pagar por el recurso hídrico</li></ul>
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p><b>Requisitos Generales:</b> <b>Canal Presencial y Virtual</b></p> <p><b>Requisitos Obligatorios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Oficio o Formulario de solicitud de contrato de servicio por la conducción y distribución de agua cruda</li><li>• El documento original de cédula de identidad y/o pasaporte, Dirección de domicilio, correo electrónico y números telefónicos fijo y celular (actualizado)</li><li>• Certificado de registro de la propiedad (actualizado) e historia de dominio (actualizada), que avale la propiedad del predio y/o certificado de posesión (actualizado) en el caso de comunas.</li><li>• Mapa georreferenciado del predio (actualizado)</li><li>• Resolución de Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua (vigente), otorgada por la Autoridad Única del Agua (Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica), en caso de no tenerla se requiere:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Si la resolución se encuentra en trámite: certificación actualizada del estado del trámite para la obtención de la autorización de uso y aprovechamiento del agua, expedido por la Autoridad Única del Agua (última notificación y/o providencia de la Autoridad Única del Agua).</li><li>◦ Si la resolución no se encuentra en trámite: la solicitud de Autorización de Uso y Aprovechamiento del Agua con los documentos habilitantes que exige la Autoridad Única del Agua, en la cual conste el acuse recibo de la mencionada Autoridad.</li></ul></li></ul>
<p><b>Requisitos Específicos:</b></p>	

**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?

**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:**

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?

Matriz:

Empresa Pública del Agua - Gerencia Comercial

- Edificio Centro Integrado de Seguridad Km 0.5 vía a Samborondón / Samborondón – Ecuador. Telf.: 042592170 ext. 1671

**OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****Ciudad      Dirección**

Quito	Avenida Toledo N22-286 y Lérida Edificio MAAE junto universidad Andina
Ambato	Calle Castillo y Juan Montalvo, frente al parque Juan Montalvo

**Correo electrónico**

servicio.usuario.uio@epa.gob.ec

servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec

Ciudad	Dirección	Correo electrónico
Latacunga	Alemancucu entre Alberto Zambrano y Seslao Marín Márquez de Maenza y Calle Quito. Dentro de Atención Ciudadana El Rosal	servicio.usuario.latacunga@epa.gob.ec 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 lunes a viernes. (de 13h00 – 14h00 horario de almuerzo)		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 08h00 - 13h00</li> <li>• 14h00 - 17h00</li> </ul>		

#### Base Legal

- [Reglamento a la Ley de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua.](#) Art. 90.

#### 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
2025	03	0	3
2025	02	0	0
2025	01	0	0
2024	12	0	1
2024	11	0	0
2024	10	0	0
2024	09	0	0
2024	08	0	0
2024	07	0	0
2024	06	0	0
2024	05	0	0
2024	04	0	3
2024	03	0	0
2024	02	0	1
2024	01	0	0