

Información de Trámite

Nombre Trámite	SUSCRIPCIÓN DE CONTRATO DE SERVICIO POR LA CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL AGUA CRUDA PARA PERSONAS NATURALES
Institución	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
Descripción	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. Medición: Consumo que marca el medidor de agua instalado en el punto de captación o a través del método de cálculo por recurso hídrico. Punto de captación: Lugar donde se toma el recurso hídrico. Recurso hídrico: Método de cálculo para obtener el volumen de agua consumido cuando el usuario no tiene medidor. De preferencia realizar el trámite en línea con el Navegador Mozilla.

¿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, etc)

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:

- Solicitar valores a pagar por el recurso hídrico

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

Canal Presencial y Virtual

Requisitos Obligatorios:

- Oficio o Formulario de solicitud de contrato de servicio por la conducción y distribución de agua cruda
- El documento original de cédula de identidad y/o pasaporte, Dirección de domicilio, correo electrónico y números telefónicos fijo y celular (actualizado)
- 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.
- Mapa georreferenciado del predio (actualizado)
- 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.
 - 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).
 - 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.

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?

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), 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	Correo electrónico
--------	-----------	--------------------

Quito	Avenida Toledo N22-286 y Lérica 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
--------	--	---------------------------------------

Ciudad	Altozano entre Alberto Zambrano y Seslao Marín	Correo electrónico	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
Horario de atención:			
De lunes a viernes. (de 13h00 – 14h00 horario de almuerzo)			
• 08h00 - 13h00 • 14h00 - 17h00			

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	05	0	6
2025	04	0	1
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