

Información de Trámite

Nombre Trámite	INGRESO DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN POR EL RECURSO
Institución	EMPRESA PÚBLICA DEL AGUA
Descripción	Trámite de Ingreso de reclamos por facturación por el recurso hídrico está orientado a la atención de reclamos ingresados sobre cobros por recurso hídrico presentados por los usuarios.

¿A quién está dirigido?

Personas Naturales:

- Campesinos
- Pequeños agricultores
- Ciudadanos
- Usuarios

Personas Jurídicas:

- Compañías
- 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.

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.

Resultado a obtener:

- Oficio de respuesta al reclamo del usuario.

¿Qué necesito para hacer el trámite?

Requisitos Generales:

- Presentar Cédula de ciudadanía, RUC o Pasaporte.
- Nombramiento del Representante Legal. En caso de personas jurídicas.
- Solicitud de reclamo.

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 o carta de autorización por parte del representante legal, donde se adjunte el nombramiento del mismo (personas jurídicas). El trámite se realiza de forma presencial.

Documentación habilitante como soporte del reclamo a realizar.

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

Rango de edad: Mayor a 18.

¿Cómo hago el trámite?

El procedimiento para el Ingreso de reclamos por facturación por el recurso hídrico es el siguiente que se detalla a continuación:

- Entregar el reclamo con los respectivos anexos, de ser el caso.
- Recibir respuesta.

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?

Los Horarios de atención: 8h00 a 17h00

--	--

Base Legal

Contacto para
atención
ciudadana

Funcionario/Dependencia: Servicio al Usuario
Correo Electrónico: servicio.usuario@epa.gob.ec
Teléfono: 042-2592170 ext 1641

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	06	0	3
2026	05	0	3
2026	04	0	9
2026	03	0	3
2026	02	0	3
2026	01	0	0