

Información de Trámite

Nombre Trámite	PLAN DE PAGO A PLAZOS PARA DEUDAS DE CONSUMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO CON LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (EPMAPS)
Institución	GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO
Descripción	Los clientes que tienen obligaciones pendientes de pago con la EPMAPS, pueden acceder a este servicio con la posibilidad de diferir la totalidad del pago pendiente.
¿A quién está dirigido?	Este beneficio está dirigido a todos los clientes que por cualquier motivo no cumplieron los pagos a tiempo de consumo de agua potable, saneamiento y servicios solicitados a la EPMAPS y desean cumplir con los mismos, mediante facilidades de pago. El beneficio será otorgado al titular de la cuenta o a su representante que se encuentre debidamente autorizado. 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: PLAN DE PAGO A PLAZOS
¿Qué necesito para hacer el trámite?	Requisitos Generales: - Formulario para Plan de Pago a Plazos suscrito. - Cédula del titular. Requisitos Específicos: En caso de que el trámite sea gestionado por terceros: - Carta de autorización original suscrita por el titular de la cuenta, en caso de que el trámite sea gestionado por terceros. En caso de que el trámite sea gestionado por el representante legal: - RUC y nombramiento actualizado

¿Cómo hago el trámite?

1. Llenar y suscribir el formulario de PLAN DE PAGO A PLAZOS,
2. Presentar el formulario a través de los canales de atención, donde un ejecutivo de atención al cliente realizará el trámite siempre que cumpla con los requisitos de acuerdo a lo siguiente:

- Revisión documental;
- Creación del Plan de Pago a Plazos en el sistema.
- Porcentaje de abono requerido.
- Impresión del compromiso de pago que especificará la cantidad adeudada, el plazo solicitado, la tabla de amortización; entre otros.

Canales de atención:

Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Canales de atención Presencial:

- Agencia: Valle de los Chillos
Dirección: Gribaldo Miño y Av. Ilaló, sector Dean bajo, Conocoto.
Horario de Atención: Lunes-Viernes 08H00 a 16H30
- Agencia: Quicentro Sur
Dirección: Centro Comercial Quicentro Sur local 84; 2do piso.
Horario de atención: Lunes a Sábado: 08H30 a 18H00
- Agencia: Matriz
Dirección: Av. Mariana de Jesús entre Italia y Alemania.
Horario de Atención: Lunes-Viernes: 08H00 a 16H45; Sábados 08h00 a 13h00
- Agencia: El Condado
Dirección: Centro Comercial El Condado, Local 107 - 109, Av. Prensa y Mariscal Sucre.
Horario de Atención: Lunes-Sábado 10H00 a 18H00.
- Agencia: Calderón (Centro Comercial Coral Plaza)
Dirección: Marianitas de Calderón, Sub. 1
Horario de Atención: Lunes-Sábado: 09H00 a 17H00
- Agencia: Zonal Eloy Alfaro
Dirección: Alonso de Angulo y Cap. Cesar Chiriboga.
Horario de Atención 08H00 a 16:30
- Agencia: Tumbaco
Dirección: Centro Comercial Ventura Mall 2do Piso
Horario de Atención: 08H00 a 18H00

Base Legal

- [Código Orgánico Tributario](#). Art. 152 y 156.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: MSc. Karina Garcia
Correo Electrónico: atencion.cliente@aguaquito.gob.ec
Teléfono: 02 2994-400

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2026	02	0	278
2026	01	0	343
2025	12	0	380
2025	11	0	400
2025	10	0	409
2025	09	0	364
2025	08	0	313
2025	07	0	377
2025	06	0	384
2025	05	0	412
2025	04	0	410
2025	03	0	500
2025	02	0	416
2025	01	0	645
2024	10	0	572
2024	09	0	575
2024	08	1186	599
2024	07	0	612