

## Términos y Condiciones de Uso: Formato de solicitud

El presente documento establece los términos y condiciones que rigen el uso del formato de solicitud de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA). Todo usuario que acceda a este formato y lo utilice acepta cumplir íntegramente con las disposiciones aquí detalladas.

### 1. Objetivo del formato

El formato de solicitud tiene como finalidad proporcionar un canal oficial y estructurado para que los solicitantes presenten sus requerimientos, en un proceso de gestión transparente, eficiente y oportuno.

### 2. Definiciones

**Petición.** - Es la acción de pedir/requerir/solicitar la atención de la ARCA con relación a la revisión y/o aclaración referente a normas, información técnica administrativa u otros requerimientos bajo su competencia.

**Queja.** - Es el acto mediante el cual cualquier persona natural o jurídica pone en conocimiento de la ARCA la existencia de un hecho que podría constituir una falta, carencia, privación, deficiencia, insuficiencia o irregularidad en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, riego y drenaje o cualquier otro que brinde la Agencia.

**Controversia.** - Es la diferencia de criterio que surge entre los miembros del sector hídrico y los ciudadanos, en torno a la aplicación de la normativa relacionada con los recursos hídricos, su uso y/o aprovechamiento, así como a la prestación de los servicios públicos vinculados al agua.

**Denuncia.**- Actuación mediante la cual cualquier persona natural o jurídica pone en conocimiento, de un órgano administrativo, la existencia de un hecho que pueda constituir una infracción administrativa conforme la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, su reglamento y las Regulaciones que ha emitido la Agencia de Regulación y Control del Agua en la cual se expresará la identidad de la persona que la presenta, el relato de los hechos que pueden constituir infracción, la fecha de su comisión y cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

### 3. Obligaciones del Usuario

Al hacer uso del formato, el solicitante se compromete a:

- Suministrar información veraz, completa y actualizada.
- Utilizar un lenguaje respetuoso y evitar términos ofensivos o discriminatorios.
- Adjuntar los soportes o evidencias necesarios que respalden su solicitud.
- Identificarse plenamente con sus datos de contacto para recibir las notificaciones.

#### 4. Procedimiento de Gestión

**Recepción:** Una vez enviado el formato, el sistema asignará un número de trámite.

**Análisis:** El “responsable de bandeja de trámites” evaluará si la solicitud es de competencia de la ARCA. En caso de corresponder, se gestionará el registro en el Sistema de Gestión Documental.

**Respuesta:** Se emitirá una respuesta conforme la complejidad del caso exija.

#### 5. Tratamiento de Datos Personales

La información recolectada mediante el formato será tratada de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento vigentes. Los datos se utilizarán exclusivamente para el trámite y con fines estadísticos para la mejora del servicio, garantizando la confidencialidad del usuario.

#### 6. Limitación de Responsabilidad

La entidad no se hace responsable de retrasos derivados de información errónea proporcionada por el usuario o de fallas técnicas ajenas a su infraestructura tecnológica.

#### 7. Modificaciones

Nos reservamos el derecho de modificar estos términos en cualquier momento para ajustarlos a cambios legislativos o mejoras operativas. El uso continuo del formato tras dichas modificaciones implica la aceptación de los nuevos términos.

Fecha de última actualización: junio 2026