



**HONORABLE  
AYUNTAMIENTO DE  
TAPACHULA  
2018 - 2021**

**COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA.**



# POLITICAS COMERCIALES



**HONORABLE  
AYUNTAMIENTO  
TAPACHULA 2018 - 2021**  
POR UN GOBIERNO HONESTO

**POR UN GOBIERNO HONESTO**

# INTRODUCCION

El 25 de septiembre de 2015 más de 150 líderes mundiales asistieron a la Cumbre de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible, con el fin de aprobar la Agenda para el Desarrollo Sostenible. El documento final, titulado “Transformar Nuestro Mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, fue adoptado por los 193 Estados Miembros de las Naciones Unidas (México fecha de admisión 07 de Noviembre 1945). Dicho documento incluye los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) cuyo objetivo es poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático sin que nadie quede atrás para el 2030.

La Organización de las Naciones Unidas planteó 17 objetivos globales para Desarrollo Sostenible, de los cuales el objetivo 6 es “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”. de este se establece que “La escasez de recursos hídricos, la mala calidad del agua y el saneamiento inadecuado influyen negativamente en la seguridad alimentaria, las opciones de medios de subsistencia y las oportunidades de educación para las familias pobres en todo el mundo.

Dentro de la eficiencia que se observa en este organismo operador, es alcanzar la total calidad en los ejes de servicios, en la comercialización del servicio, que incluye a su vez las eficiencias de padrón de usuarios, medición de consumos, tarifas, facturación, recaudación, y otras. Es claro que de estas funciones y sus eficiencias depende principalmente el poder contar con los ingresos suficientes para hacer frente a los costos de la prestación de los servicios. Esto sin dejar de lado la eficiencia de la producción, de las que dependen los costos de operación y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento. Así mismo las eficiencias del desarrollo institucional, que incluye la autonomía organizativa, primordial para poder gestionar tarifas eficientes; también la formación de personal, orientación al consumidor y otras funciones que inciden en el rendimiento de todas las áreas de un organismo operador, y que recaen a su vez en los costos. Por lo anterior, en la parte de evaluar si la tarifa propiciaba el ahorro del agua y si se fija que pague más quien utilizaba más, junto con el área comercial, y de todo el organismo operador, realizan Políticas Comerciales de gestión de las demandas, por eso es muy importante la medición de consumos, ya que una tasa fija de cobro no va a causar que el usuario cambie sus hábitos de consumo.

Adicionalmente, en todos los Organismos Operadores de agua, se presentan situaciones no previstas que requieren de apoyos especiales en cuanto a los montos facturados, por lo que es necesario disponer de lineamientos que permitan solucionar los reclamos debidamente fundamentados de los usuarios.

En base a lo anterior y con la finalidad de establecer los lineamientos bajo los cuales se deben realizar las correcciones y descuentos a los usuarios que se presentan a inconformarse por diversos motivos respecto a los montos facturados en sus recibos mensuales, por los servicios de agua potable y alcantarillado, así como los demás servicios que se prestan a la ciudadanía, se procede a establecer las siguientes:

**Políticas Comerciales de la Dirección Comercial del COAPATAP**, en las cuales, se reglamentan las acciones a desempeñar para lograr la adecuada prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como, el mejor ejercicio de las funciones que le corresponden realizar a cada servidor público adscrito a la misma, basados en lo previsto en la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas y en la Ley de Ingresos del Municipio de Tapachula, en vigente.

## OBJETIVO

Gestionar políticas eficientes ayudará a solucionar problemas, a establecer un punto de inicio para encontrarle solución integral a todo. Es trabajo de un organismo operador encontrar nuevos métodos para eficientizar nuestro sistema, mejorar procesos.

El objetivo de la Política Comercial es contribuir a una mejora sostenible de la eficiencia y eficacia en el Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de este Organismo Operador. Para el logro del objetivo, la Política Comercial debe de enfocarse en:

- I. Definir una Visión y Misión a seguir para cumplir con el objetivo.
- II. Identificar ejes de trabajo cubriendo los diferentes desafíos para mejorar la eficiencia de los organismos operadores.
- III. Proponer estrategia de implementación de los ejes de trabajo, definiendo líneas de trabajo y responsabilidades a corto, mediano y largo plazo.

## MISION

Proporcionar el servicio de agua potable en la cantidad, calidad y continuidad que la población demande, así como también desalojar y sanear las aguas residuales; planear, desarrollar, mantener y operar la infraestructura bajo principios ecológicos de productividad y eficiencia.

## VISION

Consolidarse como un organismo líder del sector, autosuficiente, moderno y competente para satisfacer las necesidades actuales y futuras del Municipio de Tapachula, Chiapas; en materia de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento mediante el desarrollo humano, tecnológico y de infraestructura, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

## VALORES

- *Transparencia*
- *Veracidad*
- *Calidad*
- *Compromiso*
- *Confiability*
- *Respeto a la dignidad de las personas*
- *Trabajo en Equipo*



## MARCO JURIDICO

La **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, establece en su artículo 4., Párrafo sexto; Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines.

Artículo 115 fracción III, inciso a: que los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos, los relacionados a: agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.

Así mismo en la **Ley de Aguas Nacionales**, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1ero de diciembre de 1992, última reforma publicada DOF 24-03-2016, en su artículo 112 Bis, se establece que.

“Las cuotas de los derechos y otras contribuciones federales y demás cuotas y tarifas que se establezcan por uso o aprovechamiento de agua, o por la prestación de los servicios relacionados con las obras de infraestructura hidráulica deberán estar diseñadas, en concordancia con las disposiciones que dicte la Autoridad en la materia, para:

- I. Privilegiar la gestión de la demanda, al propiciar el uso eficiente del agua, la racionalización de los patrones de consumo, y, en su caso, inhibir actividades que impongan una demanda excesiva;
- II. Prever los ajustes necesarios en función de los costos variables correspondientes, conforme a los indicadores conocidos que puedan ser medidos y que establezcan las propias bases de las contribuciones, cuotas y tarifas;
- III. Recuperar inversiones federales mediante contribuciones en un periodo establecido que no será menor que el periodo de recuperación del costo de capital o del cumplimiento de las obligaciones financieras que se contraigan con motivo de la concesión, y
- IV. Las demás que resulten aplicables, en términos de Ley.” Es entonces responsabilidad de los municipios suministrar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como realizar el cobro por los mismos.

Los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, se prestan a través de los Organismos Operadores de Agua o mediante otras figuras que las Leyes y Normativas Estatales y Locales previstas.



Con fundamento en la **Ley de Aguas para el Estado de Chiapas** contempla en su artículo: **ARTICULO 35.-** EL Organismo Operador Municipal tendrá a su cargo:

- I. Planear y Programar en el Municipio, así como estudiar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar, conservar y mejorar tanto los sistemas de Captación, Potabilización, Conducción, Almacenamiento y Distribución de Agua Potable, como los sistemas de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, reutilización de las mismas y manejo de lodos;
- II. Proporcionar los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, incluyendo el Saneamiento, a los centros de población y asentamientos humanos de las zonas urbanas y rurales en el municipio que le corresponda, en los términos de los convenios y contratos que para ese efecto se celebren;
- III. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo;
- IV. Elaborar estudios necesarios que fundamenten y permitan el establecimiento de cuotas y tarifas apropiadas para el cobro de los servicios, con base en la aplicación de las fórmulas que establezca el instituto. estas fórmulas establecerán los parámetros e interrelación para el cálculo de las tarifas medias de equilibrio;
- V. Establecer las tarifas o cuotas por los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento, saneamiento y manejo de lodos, así como requerir, cobrar o gestionar su cobro en los términos de ley;
- VI. Ordenar y ejecutar la suspensión o restricción del servicio por falta de pago y en los demás casos que se señalan en la presente ley, en los términos de la misma;
- VII. Fijar y autorizar las tarifas o cuotas a que se sujetara la prestación al público de la conducción, distribución, potabilización, suministro o transportación de Agua Potable que realicen los particulares en los términos de la presente ley.

## **Ley de Ingresos para el Municipio de Tapachula Chiapas; para el Ejercicio Fiscal 2020.**

### Capítulo V

#### Agua Potable y Alcantarillado

**Artículo 22.** Constituyen los ingresos de este ramo los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado proporcionados, administrados y cobrados por el Organismo Descentralizado denominado Comité de Agua Potable y Alcantarillado de Tapachula a los usuarios del mismo y en su caso al Ayuntamiento Municipal de Tapachula, de acuerdo a las siguientes bases, tasas y tarifas, que deberán ser propuestas por la Junta de Gobierno de ese Organismo, y autorizadas por el H. Congreso del Estado:



## DIRECCION COMERCIAL

### **ATRIBUTOS Y MONTOS AUTORIZADOS EN EL “SISTEMA AGUA SOLUCIONES” PARA LA APLICACIÓN DE AJUSTES Y/O CORRECCIONES.**

Debido a que, en los últimos años, ha disminuido el número de medidores y se han aplicado promedios, para la facturación de los Servicios de Agua y Alcantarillado, han surgido inconformidades en un gran número de usuarios, por lo que es necesario disponer de políticas que permitan solucionar en forma ágil y sobre bases sólidas los reclamos de la ciudadanía.

Adicionalmente, en todos los Organismos Operadores de Agua, se presentan situaciones no previstas que requieren de apoyos especiales en cuanto a los montos facturados, por lo que es necesario disponer de lineamientos que permitan solucionar los reclamos debidamente fundamentados de los usuarios.

En base a lo anterior y con la finalidad de establecer los lineamientos bajo los cuales se deben realizar las correcciones y descuentos a los usuarios que se presentan a inconformarse por diversos motivos respecto a los montos facturados en sus recibos mensuales, por los servicios de agua potable y alcantarillado, así como los demás servicios que se prestan a la ciudadanía, se procede a establecer las siguientes:

El personal autorizado del Organismo Operador podrá realizar los ajustes y/o correcciones que sean procedentes, en base a las siguientes atribuciones:

- **Director General.** - Hasta por el 90 % de descuento.
- **Director Comercial.** - Hasta un 50 % de descuento.
- **Coordinación Comercial.** - Hasta un 30% de descuento
- **Jefe de Sucursales.** - Hasta un 25 % de Descuento
- **Jefe del Departamento de Atención al Público.** - Hasta un 25 % de Descuento

Con relación a los atributos autorizados al Director General y Director Comercial, se hace la observación que podrá ser modificado transitoriamente cuando se requiera algún ajuste superior al autorizado para casos específicos; para tal efecto, se instruirá al Departamento de Informática la modificación del monto en el Sistema Agua Soluciones, llenando para tal efecto el formato de Modificaciones a los Atributos Autorizados, debidamente firmado por el Director Comercial y autorizado por el Director General, a fin de cumplir con las instrucciones recibidas. En dicho formato deberá describirse claramente el monto del ajuste a aplicar, la cuenta del usuario a la cual se aplicará el ajuste y la justificación correspondiente.

De igual forma, los porcentajes podrán modificarse cuando se trate de programas especiales por periodos específicos y con la finalidad de recuperar la cartera vencida, autorizados por la Junta de Gobierno.

Se reglamentan las acciones a desempeñar para lograr la adecuada prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, así como el mejor ejercicio de las funciones que le corresponden realizar a cada Servidor Público adscrito a la misma, basados en lo previsto en la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas y en la Ley de Ingresos del Municipio de Tapachula, vigente.

Para tal efecto, se describen las acciones relevantes, inherentes a la regulación y prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en el Municipio de Tapachula, bajo los siguientes apartados:

### **I.- ATENCIÓN AL PÚBLICO;**

Proporcionar atención e información oportuna, clara y suficiente a los usuarios para resolver dudas y notificaciones, brindando apoyo y seguimiento a los casos que se presenten, hasta la resolución.

### **PROGRAMA “ADULTOS MAYORES”.**

Con la finalidad de apoyar en la economía los usuarios de la tercera edad y/o personas con capacidades diferentes, que tengan tomas domiciliarias contratadas, se otorgará un 50% de descuento aplicado al importe del consumo de agua potable que aparece en los rubros que integran el recibo, siempre y cuando reúnan los requisitos establecidos por el Organismo:

- I. Ser mayor de 60 años y habitar en el predio, presentando para ello original de identificación oficial, así como la credencial del INAPAM cuyo domicilio de ambas identificaciones deben coincidir con el registrado en la base de datos del sistema agua soluciones.
- II. Se aplicará para aquellos que tengan promedio de 30 m<sup>3</sup> y consumo medido para las tomas en uso doméstico nivel III únicamente se aplicarán si el usuario cuenta con servicio medido (hasta 25 m<sup>3</sup>).
- III. Que se encuentren al corriente con su pago.

### **EMISIÓN DE CONSTANCIAS DE NO ADEUDO Y DE ANTIGÜEDAD.**

El titular del predio podrá solicitar constancias de no adeudo y/o de antigüedad para los trámites que así lo requiera, presentando para ello original y copia de su identificación oficial y del último recibo de pago, cubriendo el importe correspondiente; en los casos de que el titular no realice la gestión

directamente, se podrá realizar dicho trámite mediante carta poder firmada por el titular del predio, adjuntando copia fotostática de la identificación oficial, tanto del propietario como de la persona autorizada, para realizar dicho trámite.

## **REZAGOS**

### **OBLIGACION DEL PAGO DEL SERVICIO.**

Todos los usuarios están obligados al pago de los adeudos que se generen por concepto del Servicio Público que les brinde el Organismo, con base a las cuotas y tarifas fijadas en los términos de las Leyes en la materia.

Dichos pagos deben ser cubiertos por los usuarios dentro de los plazos razonados en los recibos correspondientes; siendo que todo pago fuera de estos plazos, causará recargos de conformidad con lo que estipula el artículo 155 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

El Servicio de Agua Potable que disfruten los usuarios, será medido a través de los aparatos medidores que sean instalados, mismos que verificarán el volumen de agua que es utilizado en cada predio. Para tal efecto, las tomas deberán instalarse en la entrada de los predios o establecimientos y los medidores en lugares accesibles junto a dicha entrada, en forma tal que se puedan llevar a cabo sin dificultad las lecturas de consumos, las pruebas de funcionamiento de los aparatos y, cuando sea necesario, el cambio de los medidores; quedando bajo la estricta responsabilidad de los usuarios cuidar que no se deterioren los mismos.

Cuando el usuario o propietario de un predio se haya negado a autorizar la instalación, reubicación y/o reposición del aparato medidor, el personal del Departamento de Control de Usuarios deberá reportarlo al Departamento de Lecturas para que aplique un consumo mensual en base a los promedios históricos y cuando la toma no haya tenido medidor, se aplicarán los siguientes promedios:

- a) En uso Doméstico Nivel I se aplicarán 25 metros cúbicos
- b) En uso Doméstico Nivel II. se aplicarán 30 metros cúbicos
- c) En uso Doméstico Nivel III 35 metros cúbicos.
- d) En uso Doméstico Nivel IV 45 metros cúbicos.
- e) En uso Comercial Nivel I y II, 40 metros cúbicos.
- f) En uso Industrial 55 metros cúbicos.
- g) En Dependencia Nivel I y II 50 metros cúbicos
- h) En uso Colectivas 55 metros cúbicos hasta dos viviendas
- i) En uso Colectivas 60 metros cúbicos por vecindad
- j) En Otras 40 metros cúbicos.



Esto con la finalidad de lograr el acercamiento del usuario o propietario del predio para la negociación de la instalación, reubicación y/o reposición del medidor en cuestión.

Cabe señalar que, la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas establece lo siguiente: **Artículo 187.-** Procederá la determinación presuntiva del volumen de consumo del agua, cuando:

- I. No se tenga instalado aparato de medición en caso de estar obligado a ello el usuario;
- II. No funcione el medidor;
- III. Estén rotos los sellos del medidor o se hayan alterado sus funciones; y
- IV. El usuario se oponga u obstaculice la iniciación o desarrollo de las facultades de verificación y medición, o no presente la información o documentación que le solicite el municipio.

**Artículo 188.-** para los efectos de la determinación presuntiva a que se refiere el artículo anterior, se calculara el pago, considerando indistintamente:

- I. El tipo de servicio que señale el contrato de servicios celebrado o el permiso de descarga respectivo;
- II. Los volúmenes que señalen su aparato de medición o que se desprendan de alguno de los pagos efectuados en el mismo ejercicio o en cualquier otro, con las modificaciones que, en su caso, hubieran tenido con motivo del ejercicio de las facultades de comprobación;
- III. La cantidad de agua que el usuario pudo obtener durante el periodo para el cual se efectuó la determinación, de acuerdo a las características de sus instalaciones.
- IV. La información obtenida por los organismos operadores, en el ejercicio de sus facultades de comprobación; o
- V. Los medios indirectos de la investigación económica o de cualquier otra clase.

El organismo operador determinará y exigirá el pago con base en la determinación estimativa del volumen que efectúe. La determinación a que se refiere este artículo procederá independientemente de las sanciones a que haya lugar.

Los adeudos a cargo de los usuarios y en favor del Organismo, exclusivamente para efectos de cobro, tendrán el carácter de créditos fiscales, para cuya recuperación el Organismo está facultado para solicitar en los términos de Ley a las autoridades correspondientes, el ejercicio del procedimiento administrativo de ejecución.

## **INFRACCIONES Y SANCIONES**

Los usuarios que cometan infracciones, podrán ser sancionados administrativamente, sin perjuicio de las sanciones penales, fiscales o de otro carácter en que incurran, conforme a lo que establecen las Leyes en la materia; y específicamente la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

El que provoque daños en las tuberías conductoras de Agua Potable, además de cubrir las sanciones previstas en la Ley, deberá cubrir el desperdicio de agua y los costos que implique la reparación de los desperfectos causados.

Las infracciones se calificarán tomando en consideración la gravedad de la falta, los daños causados, las condiciones económicas del infractor y la reincidencia

### **RECUPERACIÓN Y DEPURACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA**

Es importante recalcar que en la actualidad prevalece la falta de liquidez en diversos sectores, especialmente en los niveles sociales más vulnerables, lo cual afecta la recaudación de este Organismo por los servicios que presta a la ciudadanía, dificultando con ello la operación normal de la infraestructura por la falta de recursos económicos.

Considerando lo anterior, la aplicación de los procedimientos para la recuperación de la cartera vencida, brindará a los deudores morosos, el apoyo necesario y las condiciones que les permitan regularizar y mantener al corriente el pago de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Así también, los procedimientos para la depuración de la cartera vencida, permitirá la suspensión de la facturación mensual de los predios que no se hayan podido reactivar, para evitar que siga creciendo el adeudo en agravio del Organismo.

### **RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.**

A fin de evitar que se siga incrementando considerablemente el importe de la cartera vencida, se podrán supervisar todas las cuentas que presenten 2 o más facturaciones vencidas, seleccionando por rangos los periodos vencidos, para poder proceder de la siguiente manera:

I.- Se elaborarán las notificaciones personalizadas por parte del área correspondiente, mismas que serán entregadas a los usuarios de cada uno de los predios seleccionados, otorgándole 2 días hábiles para regularizar su situación, e informándole que, si no se presenta ante el Organismo en el plazo establecido, se efectuará la cancelación del servicio, generándose un cargo por toma cortada. Se llevará el control de la fecha de recepción de las mismas y del resultado de la inspección física realizada al momento de la visita.



II.- En el caso de que un usuario se presente a negociar su deuda dentro del período de tiempo establecido en la notificación, se podrán aplicar los siguientes criterios:

**a)** Cartera Recuperable, predios con adeudos de 4 a 12 meses:

- ❖ Cuando la toma esté en servicio o se haya registrado una violación de sellos, se podrá aplicar un ajuste hasta del 15 % únicamente en pago de contado.
- ❖ Cuando la toma esté cortada o cancelada, se podrán aplicar los criterios de ajuste descritos en las Políticas Comerciales de la Dirección Comercial.
- ❖ APLICACION DE AJUSTES Y/O CORRECCIONES, en el rubro "Casos en los que se podrán aplicar Ajustes y/o Correcciones".

**b)** Cartera Probablemente Recuperable, predios con adeudos de 13 a 30 meses:

- ❖ Para uso Doméstico en las clases I, II, III y IV cuando la toma se encuentre en servicio y aunque se haya determinado la violación de sellos, se podrá aplicar hasta un 30 % de descuento al importe total del adeudo, siempre y cuando el pago sea realizado en una sola exhibición; en caso de que el usuario solicite el apoyo para realizar el pago a través de un convenio, se podrá aplicar hasta un 15 % de descuento.
- ❖ Para los usos no domésticos, cuando la toma se encuentre en servicio y aunque se haya determinado la violación de sellos, se podrá aplicar hasta un 30 % de descuento al importe total del adeudo, siempre y cuando el pago sea realizado en una sola exhibición; en caso de que el usuario solicite el apoyo para realizar el pago a través de un convenio, se podrá aplicar hasta un 15 % de descuento.

**c)** Cartera Irrecuperable, predios con adeudos de más de 31 meses:

En los casos que la toma se encuentre en servicio y aunque se haya determinado la violación de sellos, se podrá aplicar hasta un 35 % de descuento al importe total del adeudo, siempre y cuando el pago sea realizado en una sola exhibición; en caso de que el usuario solicite el apoyo para realizar el pago a través de un convenio, se podrá aplicar hasta un 20 % de descuento.

En los casos que la toma haya sido cortada y se valide que continúa cortada, se podrá proceder a cobrar únicamente el concepto de alcantarillado a partir de la fecha de corte o de su última factura de consumo correspondiente;



además de los importes por redondeos, bomberos, materiales y sanciones que presente la última factura acumulada que registre el sistema agua soluciones.

De igual manera, cuando se determine que el predio ya no existe, por reubicación de zonas de riesgo, corresponde a un lote baldío, o se determine la duplicidad de contratos, se podrá aplicar el criterio descrito en el párrafo anterior.

Es importante recalcar que, al momento de celebrar los convenios, la temporalidad de los pagos será determinada considerando el cierre del Ejercicio Fiscal, la cual podrá ser posterior en casos muy especiales en reconocimiento a la situación económica de los usuarios; siendo que esta disposición lo podrán ejecutar únicamente el Director General y el Director Comercial.

Así también, para los predios de 13 o más periodos con adeudos y que tengan convenios por morosidad vencidos, se podrá reestructurar el saldo pendiente del convenio anterior, el cual se incluirá al importe del saldo facturado que se refleje en el Sistema Agua Soluciones; cuya disposición únicamente lo autorizará el Director Comercial.

### **DEPURACIÓN DE CARTERA VENCIDA.**

Para llevar a cabo la depuración de Cartera Vencida, se seleccionará en el Sistema Agua Soluciones los predios que presenten 31 o más periodos de adeudo (a partir de la entrada en vigor de este ordenamiento) y que no se hayan logrado reactivar, y se elaborará el reporte correspondiente para proceder a lo siguiente:

**I.-** Se solicitará a la Unidad de Informática realice la modificación del estatus de cada uno de los predios, de Real-Activo a Supervisión, con la finalidad de suspender la facturación mensual de los mismos para evitar que siga creciendo el adeudo.

**II.-** Se iniciará el trámite para formalizar la baja del predio, interviniendo en dicho proceso la Dirección Comercial, Contraloría y Depto. Jurídico; procediendo para tal efecto a lo siguiente:

- a) Se elaborará el reporte de todos los predios susceptibles de Baja Definitiva, debidamente requisitado por las áreas correspondientes.
- b) Se presentará ante la Junta de Gobierno la Baja Definitiva de los predios, y una vez autorizado, se enviará la relación de los mismos a la Dirección Administrativa, para que proceda a dar de baja a los



importes correspondientes en los estados financieros del Organismo Operador.

- c) Finalmente, se enviará la relación de los predios a la Unidad de Informática, solicitándoles que proceda a modificar el estatus de los mismos, de predios en “Supervisión” a “Cuentas Incobrables”; permitiendo con ello, conservar el historial del predio para futuras consultas o para cuando se presenten a solicitar la reactivación del mismo.

### **ATENCIÓN EMPRESARIAL**

#### **DESCARGAS RESIDUALES**

Dentro de las funciones de este Organismo Operador, está establecida el manejo y control de las descargas residuales, tanto domésticas como comerciales e industriales, en virtud a que cuenta con Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, cuyo objetivo es el saneamiento de las mismas en el área de la población.

Para el control adecuado de las descargas de aguas residuales, se elaborará un padrón de usuarios con los permisos de descarga, promoviendo en usos comerciales e industriales la instalación de trampas para sólidos y grasas.

## **II.- CONTRATOS**

### **CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS Y CONEXIONES AL SISTEMA.**

Podrán contratar los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento en los lugares en que existan dichos servicios:

- ❖ Los propietarios o poseedores por cualquier título de predios edificados.
- ❖ Los propietarios o poseedores por cualquier título de predios no edificados, cuando frente a los mismos existan instalaciones adecuadas para los servicios que sean utilizados.
- ❖ Los propietarios o poseedores de giros Comerciales, Industriales o de cualquier otra actividad que por su naturaleza estén obligados al uso de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

### **ACTUALIZA TÚ CONTRATO**

I.- El titular deberá de presentar en original y copia, el último recibo del pago predial actualizado e identificación oficial, en donde, ambas direcciones deberán de coincidir.



II.- En el supuesto de que los datos de los dos documentos antes citados no coincidan, el titular del predio deberá de presentar los siguientes documentos en original y copia:

- a) Escrituras o constancia de habitabilidad, o en su caso, dictamen y ejercicio del crédito.
- b) Último recibo del Pago Predial.
- c) Identificación Oficial
- d) Estar al corriente en el pago de las cuotas o tarifas por el Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales.

III.- Cubrir la cuota correspondiente

**PLAZOS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO.**

Los propietarios o poseedores de predios en cuyo frente se encuentre instalada la tubería de distribución de agua y/o de recolección de aguas negras, podrán acudir a las oficinas del Organismo para solicitar la instalación de su toma respectiva y la conexión de sus descargas, firmando el contrato respectivo en los plazos siguientes:

- ❖ De 30 días hábiles siguientes a la fecha en que se notifique al propietario o poseedor de un predio, que ha quedado establecido el servicio en la calle en que se encuentra ubicado.
- ❖ De 30 días hábiles contados a partir de la fecha en que adquiera la posesión del predio.
- ❖ De 30 días hábiles siguientes a la fecha de la apertura del giro comercial o establecimiento industrial.
- ❖ Dentro de los 15 días hábiles anteriores al inicio de una construcción si existen los servicios.

**TRAMITES PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO.**

Los interesados en contratar los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento podrán presentar su solicitud de contrato ante el personal de los módulos de Atención al Público de las Sucursales y en la Oficina Matriz ante el Departamento de Contratos, cumpliendo con los requisitos establecidos por el Organismo en los términos de Ley.

Elaborada y registrada la solicitud en el sistema AGUA SOLUCIONES, dentro de los 15 días hábiles siguientes, el Organismo a través de las áreas técnicas



correspondientes, podrá practicar una visita de Inspección en el predio, giro o establecimiento de que se trate con la finalidad de:

- I. Corroborar que los datos proporcionados por el interesado sean reales.
- II. Elaborar la factibilidad del Servicio de Agua Potable y Saneamiento.
- III. Elaborar el presupuesto estimado que comprenderá el importe del material necesario y la mano de obra, ruptura y reposición de banquetas, guarnición y pavimento si lo hubiese, así como cualquier otro trabajo que se requiera para la instalación de la toma.
- IV. Autorizar las conexiones e instalaciones de las tomas solicitadas con base en el resultado de la visita practicada.

Una vez que las áreas técnicas hayan terminado las acciones previas a la contratación y entregado los reportes correspondientes, se informará al usuario el costo total de la instalación correspondiente.

Pagado el importe del costo de la instalación, conexiones y de las cuotas que correspondan, y firmado el contrato correspondiente por parte del interesado, el Organismo podrá proceder a la instalación de la toma y la conexión de las descargas de aguas residuales, después de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de pago, plazo que podrá variar tomando en consideración las cargas de trabajo que presente el Organismo.

Una vez hechas las instalaciones y conexiones correspondientes, dará de alta el contrato en el sistema para efectos del cobro por el Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

### **CONCEPTOS DE SERVICIOS PUBLICOS QUE DEBEN PAGAR LOS USUARIOS.**

Los pagos que deberán cubrir los usuarios por la prestación de los servicios públicos que brinda el Organismo, se clasifican en:

#### **I.- Cuotas:**

- a) Por instalación de tomas domiciliarias.
- b) Por conexión de servicio de agua.
- c) Por conexión al drenaje o alcantarillado provenientes de uso doméstico.
- d) Por conexión al drenaje o alcantarillado provenientes de uso no doméstico.
- e) Por permiso de descargas de aguas residuales no domésticas.
- f) Por saneamiento o tratamiento de aguas residuales.
- g) Por instalación de medidores.
- h) Por otros servicios.



## **II.- Tarifas por los Servicios Públicos:**

- a) Por uso Doméstico, Nivel I, II, III y IV
- b) Por uso Comercial, Nivel I y II.
- c) Por uso Industrial.
- d) Por uso Dependencias Nivel I y II
- e) Por uso Colectivas
- f) Por otros usos.
- g) Por Servicios de Drenaje o Alcantarillado provenientes de uso Doméstico.
- h) Por servicios de Drenaje o Alcantarillado provenientes de uso no Doméstico.
- i) Por Saneamiento o Tratamiento de Aguas Residuales provenientes de actividades productivas, cuando la descarga se realice por abajo de las concentraciones permisibles conforme a las Normas Oficiales Mexicanas.
- j) Por Saneamiento o Tratamiento de Aguas Residuales provenientes de actividades productivas, cuando la descarga se efectúe por arriba de las concentraciones permisibles conforme a las Normas Oficiales Mexicanas.
- k) Por otros servicios.

Además de las clasificaciones anteriores, las tarifas podrán ser aplicadas por rango de consumo y por clase en los casos de usos doméstico y comercial, conforma a la siguiente descripción:

### **CONVENIOS POR MOROSIDAD O CONTRATACIÓN.**

Se podrá celebrar el Convenio por Morosidad o Contratación cuando el usuario no pueda liquidar el adeudo que tenga con el Organismo o cuando no pueda pagar en su totalidad el importe por la contratación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y/o Saneamiento; siendo que el monto mínimo del adeudo debe ser de \$500.00 (Quinientos pesos 00/100 M.N.), para poder celebrar dicho convenio. Así también, se debe considerar el término del Ejercicio Fiscal para poder determinar las parcialidades a otorgar, la cual podrá ser posterior en casos muy especiales en reconocimiento a la situación económica de los usuarios; siendo que esta disposición lo podrán ejecutar únicamente los encargados de las sucursales, el Jefe del Departamento de Atención al Público, el Coordinador Comercial y el Director Comercial.

Los convenios se celebrarán únicamente con el titular del predio, y en el supuesto que el inquilino quiera realizar este trámite, deberá presentar carta poder donde el titular del predio le otorgue la facultad para realizar dicho



convenio, anexando copia de identificación oficial, tanto del titular del predio como de la persona autorizada para realizar dicho trámite.

Al momento de formalizar el Convenio por Morosidad, se firmarán Pagares de acuerdo a las parcialidades otorgadas, además de que el deudor deberá aportar por lo menos el 50% del total del adeudo y la diferencia será aplicada en dichas parcialidades. Se podrán hacer excepciones en donde el usuario aporte únicamente el 25% del total del adeudo, considerando las zonas de alta vulnerabilidad, quedando bajo la responsabilidad el Director Comercial, la autorización de dicho porcentaje.

Cabe mencionar que, el Jefe del Departamento de Atención al Público y los encargados de las sucursales, deberán llevar un estricto control y seguimiento de los convenios emitidos en sus áreas, y deberán reportar mensualmente y por escrito al Departamento de Control de Usuarios las respectivas solicitudes de órdenes de corte, al momento de que el usuario no cumpla con cualquiera de los pagos comprometidos.

#### **CAMBIO DE NOMBRE EN EL RECIBO.**

Los propietarios de un predio podrán solicitar el cambio de nombre en su recibo de pago; por las razones que considere pertinentes cumpliendo para ello con los requisitos establecidos por el Organismo y pagando los derechos correspondientes, con la observación de que, en el cuerpo del recibo de pago, en el apartado "Propietario", seguirá apareciendo como titular el nombre del mismo. Como lo establece el punto **TRÁMITES Y SERVICIOS DIVERSOS, PROYECTO "ACTUALIZA TÚ CONTRATO"**.

#### **III.- CONTROL DE USUARIOS:**

De acuerdo a la Instalación del medidor hacia la toma de los usuarios, se procederá a darle todos los procedimientos necesarios en inspección siempre y cuando:

- El medidor sea adquirido en este organismo
- El medidor este a la vista del lecturita e inspectores, en un lugar accesible y visible, como lo establece la Ley de Ingresos vigente.
- Tendrá una garantía de 4 meses, cuando presente alguna imperfección de fábrica.
- Cuando no sea adquirido en este organismo, este no se hace responsable en altos consumos y fugas.

#### **REPOSICION DE MEDIDOR POR ROBO.**

Los propietarios o poseedores de predios que cuenten con las instalaciones de aparatos medidores, están obligados a informar al Organismo, en un plazo



máximo de tres días hábiles, todo daño o perjuicio causado a los medidores, así como el robo de los mismos.

El personal adscrito a las áreas de Atención al Público, deberán promover a los usuarios, que realicen su denuncia por robo de medidor ante el Ministerio de Justicia, informándoles que deberán entregar copia al Departamento de Control de Usuarios y con ello obtendrán un descuento en el medidor del 50 %.

En el caso de que el usuario informe que no hará la denuncia ante la instancia correspondiente, se le informará que los gastos que se originen por la sustitución del medidor y los materiales que sean utilizados para su instalación serán absorbidos por él, tal y como lo establece la Ley en materia.

En todos los casos será obligatorio para el usuario cubrir el costo de la protección del medidor.

### **SUSPENSION DEL SERVICIO A PETICION DEL USUARIO**

#### **SUSPENSIÓN TEMPORAL DE LA TOMA DE AGUA.**

El titular de la toma de agua podrá solicitar la suspensión temporal del Servicio de Agua Potable, para lo cual se podrá proceder a lo siguiente:

- I. La cuenta deberá estar al corriente en los pagos.
- II. Podrá solicitarse la baja temporal aunque el usuario presente adeudos por no más de tres periodos vencidos, únicamente en los casos en que exista reubicación de la colonia o fraccionamiento o cuando dictamine el Instituto de Protección Civil para el Manejo Integral de Riesgos de Desastres del Estado de Chiapas o por la Dirección de Protección Civil municipal, que el predio se encuentra en un asentamiento de Alto Riesgo, sin que esto exima del pago por periodos vencidos al titular del predio en cuestión.
- III. Se deberá firmar la Solicitud de Baja Temporal detallando las razones de dicha suspensión, anexando copia de identificación oficial del titular, quien deberá cubrir el pago correspondiente por la suspensión temporal.
- IV. El departamento de Control de Usuarios, a través del Sistema Agua Soluciones, generará la orden de trabajo para que dentro de los 10 días hábiles siguientes realice la cancelación física de la toma domiciliaria.
- V. El titular de la toma quedará cubriendo únicamente el importe por concepto de alcantarillado y/o saneamiento.

#### **SUSPENSIÓN DEFINITIVA DE LA TOMA DE AGUA.**

Se informará al Titular de la toma que este trámite será procedente únicamente en los casos que cuente con dos tomas en su domicilio, que no cuente con conexión a la red de alcantarillado.



El titular de la toma de agua podrá solicitar la suspensión definitiva del servicio de agua potable, si cumple con lo antes detallado, para lo cual se procederá a lo siguiente:

- I.- Se verificará que la cuenta esté al corriente en los pagos.
- II.- El titular de la toma deberá firmar la Solicitud de Baja Definitiva detallando la razón de dicha suspensión, anexando copia de identificación oficial del titular, quien deberá cubrir el pago correspondiente por la suspensión definitiva.
- III.- Se realizará una inspección física para corroborar que la razón detallada en la solicitud, sea la requerida para llevar a cabo la baja definitiva.
- IV.- Una vez aprobado la baja definitiva, el departamento de Control de Usuarios a través del sistema agua soluciones, generará la orden de trabajo, para que dentro de los 10 días hábiles siguientes realice la cancelación física de la toma domiciliaria.
- V.- Aplicará para el trámite de baja definitiva lo establecido en el inciso II del procedimiento para baja temporal.

#### **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO GENERADO POR EL COAPATAP.**

#### **CONSIDERACIONES PARA LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.**

El Organismo podrá proceder a la Suspensión del Servicio en los siguientes casos:

- I.- Por falta de pago de dos o más periodos.
- II.- Cuando no exista autorización para la conexión a la red oficial, o se realicen derivaciones no autorizadas a otros predios.
- III.- Se dé un uso distinto al contratado por el usuario.

La Suspensión del Servicio de Agua Potable se podrá llevar a cabo mediante los siguientes procedimientos, en base al monto del adeudo y a los meses de rezago:

- I.- Corte con instalación de válvula restrictora a usuarios de dos a diez periodos de adeudo o que sean reincidentes.
- II.- Corte con tapón macho.
- III.- Corte con niple supresor y aviso.
- IV.- Corte con tubo apachado, doblado y cortado.



**V.-** Cancelación o corte de la tubería de la toma domiciliaria en banqueta.

**VI.-** Cancelación de la toma domiciliaria en la red de distribución.

No obstante, a lo antes citado, solo podrá restringirse los servicios cuando se trate de edificios destinados a servicios asistenciales y de educación pública.

Se podrá proceder al corte del Servicio de Agua Potable a los usuarios que tengan 2 o más periodos vencidos; para lo cual se les notificará dándoles 5 días hábiles para regularizar su adeudo; caso contrario, se podrá proceder a la cancelación del Servicio de Agua Potable, informándole al usuario que en su próximo recibo se le hará un cargo por concepto de toma cortada y/o cancelada equivalente a un salario mínimo más el cargo por mora, equivalente de igual manera a un salario mínimo.

En caso de reincidencia en el atraso de los pagos en el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado, se procederá a la Suspensión del Servicio de Alcantarillado conforme a lo previsto en el artículo 189 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

Artículo 189 .- Quedan facultados los municipios a realizar las acciones necesarias para impedir, obstruir o cerrar la posibilidad de descargar aguas residuales a las redes de drenaje y alcantarillado, a aquellos usuarios que incumplan con el pago respectivo conforme a lo dispuesto en la presente ley; o bien, en colaboración con las autoridades ecológicas competentes, cuando las descargas no cumplan con lo dispuesto en la legislación de equilibrio ecológico y protección al ambiente y las normas oficiales mexicanas respectivas.

## **DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, PROCEDIMIENTO PARA LAS RECONEXIONES.**

En cuando a las reconexiones por corte de servicio se procederá:

- Cuando el usuario abone el 30% en su totalidad, como primer pago en su totalidad.
- En caso de no cumplir el convenio que realice dentro del departamento correspondiente se procederá a la suspensión de su servicio "por incumplimiento de convenio".

El Organismo podrá proceder a la reconexión del servicio cuando el usuario haya regularizado su situación, ya sea liquidando el total de su adeudo o celebrando un convenio de pago. Para tal efecto, se le informará al usuario que, en caso de requerir material adicional para la reconexión del servicio, el costo de éste, le será cargado en su próximo recibo.



El personal adscrito a las áreas de Atención al Público y/o Control de Usuarios, informará a los usuarios que el periodo para llevar a cabo una reconexión oscilará entre los 5 y 8 días hábiles, dependiendo de las cargas de trabajo que se registren en el Departamento de Control de usuarios.

Queda estrictamente prohibido realizar una reconexión en los predios que carezcan de aparato medidor, en donde el medidor se encuentre en el interior del predio o que el medidor presente algún tipo de anomalía; por lo que, el personal del Departamento de Control de usuarios deberá coordinarse con el personal de la Oficina de Medidores, para la instalación, reubicación y/o reposición del mismo, logrando con ello una adecuada reconexión del servicio.

Será responsabilidad del personal que realice los trabajos de reconexión, las afectaciones y perjuicios que se puedan derivar en contra de los intereses del Organismo.

Todos los gastos que origine la reconexión por materiales, mano de obra, válvula restrictora y ruptura y reposición de pavimento en banquetas y calles, serán cubiertos por el usuario.

#### **PROGRAMAS PARA MEJORA COMERCIAL Y COBRO A USUARIOS DE FRACCIONAMIENTOS EN VIAS DE REGULARIZACION**

El titular de la Dirección Comercial, previa autorización mediante acuerdo del Director general, podrá crear programas que favorezcan el cobro de los servicios a todos los usuarios que hagan uso de los servicios que presta el organismo:

- I. Previo análisis de la situación en que se encuentran los predios en vías de regularización, se podrán formular contratos para la prestación de los servicios en forma provisional, estableciéndose el compromiso de que dicho instrumento no constituye un derecho de propiedad del inmueble.
- II. Establecer convenio por la venta de agua en bloque con el comité que represente al grupo de usuarios que se encuentren en vías de regularización.

#### **IV.- LECTURAS Y MEDICION:**

Unificar criterios para la Bonificación según de las 15 anomalías.

Establecer y operar un sistema de medición, del consumo mensual de los servicios de agua potable y alcantarillado, que garantice confiabilidad en los datos y en los montos facturados.



Los casos en que el personal autorizado con atributos para aplicar ajustes y/o correcciones a los adeudos generados o por generar a favor del Organismo, serán los contemplados en los siguientes supuestos:

**I.- Error de Lecturas:** Cuando el usuario reclame que su lectura no es la real, se podrá solicitar una inspección física, y si el dictamen del área técnica determina que existe un error de lectura, se podrá realizar la corrección aplicando el ajuste correspondiente, en base al siguiente criterio:

A la última lectura física reportada en el dictamen, se le restará la última lectura física medida anterior a la que originó el reclamo registrado en el sistema agua soluciones, que arrojará el consumo total del periodo. Dicho resultado, será dividido entre el número de meses que se encuentran dentro del rango de las lecturas que originan el cálculo, es decir, la lectura posterior y la anterior a la reclamada, dando un promedio de consumo por mes, mismo que servirá para aplicar la corrección correspondiente.

**II.- Casa Deshabitada:** Cuando el usuario reclame por el cobro del consumo de agua, argumentando que la propiedad está deshabitada, se podrá solicitar una inspección física para verificar que la casa efectivamente se encuentre deshabitada, y de acuerdo al dictamen del área técnica, se podrá realizar el ajuste correspondiente aplicando el criterio de Cuota Mínima Autorizada, siempre y cuando, no presente lecturas físicas en los consumos registrados en el sistema agua soluciones.

**III.- Casa Deshabitada con Lecturas Altas:** Cuando el usuario reclame por el cobro de consumos altos, argumentando que la propiedad está deshabitada, se podrá solicitar una inspección física para verificar que la casa efectivamente se encuentre deshabitada, y si la inspección resulta positiva se podrá aplicar el criterio de Consumo Promedio. Sin embargo, cuando se detecte que los consumos altos son derivados de una fuga interna en el predio, quedará bajo criterio del Director Comercial, el poder aplicar un ajuste hasta por un 50%, o aplicar un ajuste en base al consumo considerando el historial de la cuenta.

**El procedimiento para aplicar Consumo Promedio, será el siguiente:**

- a) Se hará una sumatoria de 03 periodos en que aparezcan consumos reales derivados de lecturas físicas, considerando las dos más altas y la más baja que estén registradas en el sistema agua soluciones y pudiendo ser las contenidas en años anteriores; estos periodos, también podrán ser posteriores al mes de la lectura que motivó el reclamo.
- b) Una vez realizada la sumatoria, el total será dividido entre 03, para determinar un promedio que servirá como base del cálculo, al cual se le restará el importe de la lectura reclamada. Y el total de esa diferencia, será dividido entre 02.



- c) El resultado de la división obtenido en el inciso anterior, será sumado a la base de cálculo (promedio); siendo este el consumo en metros cúbicos que deberá pagar el usuario aplicando su respectivo porcentaje por el rubro de alcantarillado dependiendo de la clase y uso del predio.

**IV.- Casa Deshabitada y con Promedios de altos consumos:** Para la atención de esta reclamación se podrán considerar los procedimientos estipulados en el punto II de este apartado.

**V.- Casa Habitada con Consumos Altos:** Cuando el usuario reclame por el cobro de consumos altos, argumentando que sus lecturas se elevaron en comparación con las registradas en meses anteriores, el personal adscrito a las áreas de atención al público, primeramente, analizará los consumos históricos para determinar si existen patrones de consumos similares en periodos anteriores, posteriormente, analizará los reportes, a fin de tener argumentos para brindar una explicación al usuario. En el supuesto de que el usuario insista en no estar de acuerdo con el consumo registrado, se podrá solicitar una inspección física para verificar si no existe fuga interna:

- a) Si en el dictamen técnico se determina la existencia de una fuga interna, ya sea por la falta o mal funcionamiento de la válvula y el flotador, por no contar con el nivel de instalación adecuado o como consecuencia del deterioro presentado por la tubería de conducción del servicio hacia el interior del predio, quedará bajo criterio del Director Comercial, el poder aplicar un ajuste hasta por un 50%, o poder aplicar un ajuste en base al consumo considerando el historial de la cuenta.
- b) En el supuesto de que no sea localizada una fuga interna, se podrá proceder a solicitar la aforación del medidor, con la finalidad de corroborar el buen funcionamiento del mismo y/o la justificación del incremento de las lecturas. Por lo que, si el medidor llegase a presentar alguna anomalía, se podrá proceder a realizar el ajuste correspondiente en base al porcentaje que reporte el dictamen técnico, como se indica a continuación:

DESAJUSTE DEL MEDIDOR SEGÚN INSPECCIÓN		
No.	DESAJUSTE	TOTAL
1	20 X 21	5%
2	20 X 22	10%
3	20 X 23	15%
4	20 X 24	20%
5	20 X 25	25%
6	20 X 26	30%
7	20 X 27	30%
8	20 X 28	35%
9	20 X 29	35%
10	20 X 30	35%



- c) En caso de que ambos dictámenes resulten negativos, es decir, que no exista fuga interna y que el medidor funcione correctamente, se podrá ofrecer al usuario la formalización de un convenio de pago para regularizar su situación.

**VI.- Toma Cortada y/o Cancelada:** En este caso, se podrá solicitar una inspección al Departamento de Control de Usuarios para verificar que el predio efectivamente no cuente con el servicio de agua potable, y una vez emitido el dictamen por el área técnica y considerando que el resultado es positivo, se podrá proceder de la siguiente manera:

- a) Se verificarán nuevamente en el sistema agua soluciones las fechas de los dictámenes registrados, a fin de poder determinar la fecha real del corte y/o cancelación del servicio.
- b) Si el predio no presenta lecturas físicas o reporte por sellos violados posteriores a la fecha del corte y/o cancelación del servicio de agua potable, se podrá aplicar el criterio de cobrar el importe acumulado hasta la factura posterior al mes del corte, más el importe correspondiente al 20% de alcantarillado, dependiendo de la clase y uso del predio y considerando el periodo comprendido entre la factura seleccionada y el mes corriente en que se va a realizar el pago del adeudo, además, de incluir los importes por redondeos, bomberos, materiales y sanciones que presente la última factura acumulada que registre el sistema agua soluciones.
- c) Se podrá solicitar al Departamento de Lecturas que sean suspendidos los promedios de consumo y se aplique el criterio de Cuota Mínima Autorizada, a partir de la facturación posterior a la fecha en que fue realizada la inspección.
- d) En caso de existir una violación de sellos o cuando el resultado del dictamen sea negativo, quedará bajo criterio del Director Comercial, el poder aplicar un ajuste hasta por un 50%, o poder aplicar un ajuste en base al consumo considerando el historial de la cuenta.

**VII.- Medidor Descalibrado:** Cuando el usuario reclame el mal funcionamiento de su medidor, se podrá solicitar una aforación al departamento de Inspectores, para que emita el dictamen correspondiente y en base al mismo, el personal de Atención al Público será responsable de establecer el porcentaje a ajustar que considere correspondiente.

**VIII.- Reubicación de Predios:** Aplicará únicamente en los casos en que los predios sean dictaminados a través del Instituto de Protección Civil para el Manejo Integral de Riesgos de Desastres del Estado de Chiapas o por la Dirección de Protección Civil municipal, como predios en Alto Riesgo, por las



causas que a su juicio consideren. Procediéndose a realizar el ajuste a partir de la fecha en que se emita el dictamen.

**IX.- Apoyos especiales a usuarios con imposibilidad económica comprobada y grupos con fines altruistas y sin fines lucrativos.** Para apoyo a personas con imposibilidad económica se requerirá del estudio socioeconómico elaborado por personal de la Dirección Comercial y la intervención de la Contraloría Interna y del Departamento Jurídico.

Para su aplicación se formulará el formato de acuerdo respectivo. Tratándose de adeudos de más de 12 meses y por única ocasión se podrá otorgar hasta un 80 % de descuento.

En el caso de grupos altruistas, se solicitará la solicitud y realizará el análisis respectivo.

**X.- Cancelación de cuentas incobrables:** Una vez agotados todos los medios legales de cobro, incluyendo el procedimiento económico coactivo, procederá la cancelación de adeudos de los usuarios, cuya información se guardará en una base de datos para las futuras contrataciones, en el predio que se haya registrado el adeudo motivo de la cancelación.

## **PROCEDIMIENTO PARA INTEGRAR EL REPORTE MENSUAL DE AJUSTES Y/O CORRECCIONES.**

Con relación a las facultades para realizar ajustes y/o correcciones, se hace la observación que queda a criterio exclusivo del Jefe del Departamento de Atención al Público, Coordinador Comercial y del Director Comercial, el poder realizar acciones especiales a las establecidas en el apartado de ajustes y/o correcciones para ciertos casos específicos.

Será obligación del personal autorizado que realice cualquier movimiento de ajuste, corrección y/o descuento, anotar en el apartado de comentarios la justificación del motivo de la deducción que se aplica, rubricando el recibo y/o documento de trabajo en donde se hayan realizado los cálculos correspondientes.

Por lo anterior, todo el personal adscrito a las áreas de Atención al Público, Coordinación Comercial, Dirección Comercial, Sucursales y los funcionarios que realicen cualquier tipo de ajuste, corrección y/o descuento, deberán de archivar los recibos y/o papeles de trabajo en los cuales realizaron el análisis y cálculo correspondiente, así como las solicitudes de apoyo de los usuarios, reportes de inspecciones y todos aquellos documentos que dieron origen a la modificación de la cuenta del usuario. Lo anterior, para que durante los primeros 3 días de cada mes, soliciten al Departamento de Informática, la impresión del reporte de los movimientos realizados en el mes que concluye, con la finalidad de que sean cotejados versus con los documentos de trabajo;



una vez validados los movimientos, dicha información se resguardará para cualquier aclaración.

En caso de detectar algún movimiento apócrifo, se deberá levantar el Acta Circunstanciada de Hechos correspondiente para ser enviada a la Contraloría Interna y Departamento Jurídico del Organismo y se proceda conforme a derecho.

## **V.- INSPECTORES.**

### **DESCRIPCIÓN DE LOS USOS DEL AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.**

- 1. Doméstico. - Nivel I:** Se aplicará a las casas habitación que el inmueble presente las siguientes características; sea de una planta y durante su construcción no se haya empleado estructuras, materiales y acabados de lujo o aquellas que cuenten con piso firme, techo de lámina de cartón, paredes de bajareque y barro, que carecen de cisterna, y que el área de construcción no rebase los 60 metros cuadrados.
- 2. Doméstico. - Nivel II:** Se aplicará a las casas habitación de interés social e interés medio, que predominan en la construcción la mampostería, piso de loseta, o material similar, habiéndose empleado estructuras y materiales de costos medio, que dispone de más de un depósito para el almacenamiento de agua, que cuenta con dos recamaras y baño, que sus moradores perciben ingresos medios, viviendas sin jardín y sin alberca, que en el área de construcción no rebase los 80 metros cuadrados.
- 3. Doméstico. - Nivel III:** Se aplicará a todas aquellas casas habitación que cuenten entre otras cosas con tres o más recamaras, dos o más baños, y que el área de construcción rebase los 80 metros cuadrados.
- 4. Doméstico. - Nivel IV:** Se aplicará aquellas casas habitación que se encuentren ubicadas en zonas y/o conjuntos residenciales, que cuenten con área de jardín, así mismo estén construidas con materiales costosos o de lujo, y/o acabados finos.
- 5. Servicio Colectivo:** Cuando el servicio se presta a dos viviendas o más, vecindades o edificios de departamentos, destinados a casa habitación; incluyendo también cuando en un mismo inmueble se verifique la existencia de dos o más viviendas (No comercial, no locales comerciales).
- 6. Servicio Comercial Nivel I:** Se entenderá como Servicio Comercial Nivel I, el que se proporciona a todo establecimiento que se dedique a la compra-venta de cualquier artículo, prestaciones de servicios públicos o privados,



quedando comprendido los siguientes giros: Tiendas de (abarrotes, ropa, discos, alimentos naturistas, artículos dentales, artículos fotográficos, coctelerías (con capacidad hasta 04 mesas, con aforo de 16 personas), telefonía, artículos de computación, frutas y verduras, regalos, materiales médicos, materiales de construcción, refacciones diversas, tatuajes, venta de macetas, tendejones), agencias de: (motos, viajes, veterinarias, aseguradoras, alcoholeras), bodegas, carpintería, casas de empeño y de cambio, casetas telefónicas, cenadurías, centros de fotocopiado, cerrajerías, depósitos de refrescos, cocinas económicas, consultorios médicos, ciber, despachos, oficinas privadas, expendios y bodegas de café, florerías, funerarias, gimnasios y centro de relajación y/o clínica de belleza (spa), guarderías oficiales, joyerías, jugueterías, juglerías, notarias, oficinas de partidos políticos, sastrerías, talleres mecánicos de (bicicletas, soldadura y torno), herrerías, taquerías, expendios de pan, elaboración de pan con producción de 01 a 03 canastos diarios, vulcanizadoras, zapaterías, estacionamientos públicos sin servicio de baño y los giros que utilicen el agua en cantidad mínima de hasta 20 m<sup>3</sup>.

7. **Servicio Comercial Nivel II:** Se entenderá como Servicio Comercial Nivel II, el que se proporciona a los establecimiento que se dediquen a la compra-venta de cualquier artículo, prestaciones de servicios, quedando comprendidos los siguientes giros: restaurantes, tiendas de autoservicios (incluyendo aquellas que presten servicios las 24 horas) farmacias y/o establecimientos que pertenezcan a cadenas comerciales nacionales y/o trasnacionales, baños públicos, bares y cantinas, coctelerías (con capacidad mayor o igual a 05 mesas, con aforo de más de 16 personas), carnicerías, billares, cines, clínicas y hospitales particulares, laboratorios, escuelas particulares y privadas, clubes deportivos y de esparcimiento, bancos de sangre, centros nocturnos, discotecas, bodegas de embotelladoras, guarderías particulares, velatorios, recintos feriales o instalaciones de ferias, gasolineras, hoteles, moteles, casa de huéspedes, hostales, hospedaje, cementerios particulares, agencias de automóviles y los demás que tengan altos consumo de agua. Asimismo, se consideran dentro de este nivel los inmuebles que ocupen dos o más locales comerciales, estacionamientos con servicio de baños públicos.
8. **Dependencias Nivel I:** Se entenderá como servicio a dependencias dentro del Nivel I, el que se proporciona a toda clase de edificios o instalaciones en las que se encuentren instalados oficinas u organismos municipales y escuelas públicas, en donde no se realicen actividades comerciales.



9. **Dependencias Nivel II:** Se entenderá como servicio a dependencias dentro del Nivel II, el que se proporciona a toda clase de edificios o instalaciones en las que se encuentren instaladas oficinas para organismos y/o instituciones federales y estatales; incluyendo los organismos paraestatales, descentralizados, desconcentrados y autónomos.
10. **Servicio Industrial:** Se entenderá como servicio industrial aquel en el que se utiliza el agua como materia prima o insumo básico en la producción de bienes o servicios, tales como embotelladoras de agua purificadas y de bebidas envasadas, fábricas de hielo, fábricas de helados, nieves, paletas, fábricas de mosaicos, lavanderías, lavado de vehículos, molinos de nixtamal, tortillerías, elaboración de pan con producción mayor a 03 canastos diarios, tenerías, todo tipo de fábricas y similares, además de los que a criterios del organismo operador sean ubicados en ese rango por el consumo de agua requerida para su funcionamiento.
11. **Otras:** Se entenderá por servicio a otras, el que se proporcione a edificios que se utilicen para actividades no lucrativas; como templos, iglesias, organizaciones no gubernamentales, centros de rehabilitación y similares.

En caso de que en un inmueble exista diversidad de usos en el consumo de agua potable, alcantarillado y/o descarga de drenaje, el COAPATAP, se reserva el derecho a cobrar de acuerdo a la Tarifa y/o Cuotas de Cobro, que represente mayor beneficio para el Organismo.

Para que los cobros sean justos y equitativos, en todo el Municipio y en todos los usos es obligatoria la instalación de medidores en las tomas domiciliarias para determinar los consumos, la adquisición de este corre por cuenta del usuario, quien tiene la responsabilidad de protegerlo y mantenerlo en lugar visible para el organismo.

### **INSPECCIONES A PREDIOS.**

El Organismo tiene la facultad de poder realizar inspecciones a los predios a través del personal autorizado, con la finalidad de contar con información actualizada de cada una de las cuentas registradas en el sistema agua soluciones, verificando al mismo tiempo:

- I. Que el uso de los servicios públicos sea el contratado.
- II. Que el funcionamiento de las instalaciones sea acorde a lo que se disponga en la autorización concedida.
- III. El funcionamiento de los medidores y las causas de alto o bajo consumo.



- IV. El diámetro exacto de las tomas y de las conexiones de las descargas.
- V. Que no existan tomas clandestinas o derivaciones no autorizadas.
- VI. La existencia de fugas de agua o drenaje.
- VII. Que las tomas o descargas cumplan con lo dispuesto en la Ley en la materia.

Cuando el personal adscrito al Organismo detecte alguna irregularidad en los predios, derivado de las inspecciones asignadas o durante el desempeño de sus funciones, tiene la obligación de levantar el acta correspondiente de incidencias anotando claramente los datos del predio, la irregularidad detectada, así como, el monto de la sanción que corresponda; entregando para ello una copia al usuario e indicándole que cuenta con 5 días hábiles para regularizar su situación.

Cuando no se pueda llevar a cabo la inspección porque el propietario o la persona que atiende la inspección se niegue, se dejará un citatorio para una nueva inspección dentro de los 07 días hábiles siguientes, apercibiéndolo que, de no permitir nuevamente la inspección, se le impondrá la sanción correspondiente.

Cuando se encuentre cerrado un predio o establecimiento donde se deba practicar una inspección, se dejará un citatorio en la puerta de entrada o con un vecino donde se dé a conocer el día y la hora en que se realizará una nueva inspección que será dentro de los 15 días hábiles siguientes, con los apercibimientos de la Ley en caso contrario.

### **NOTIFICACIONES A USUARIOS Y/O PROPIETARIOS DE PREDIOS.**

El Organismo tiene la facultad de poder realizar notificaciones a todos aquellos usuarios que tengan 02 o más periodos vencidos, entregando para ello la notificación respectiva al usuario, mediante el cual se le otorgan 03 días hábiles para regularizar su adeudo, informándole que de no hacerlo se le cancelará el servicio y se aplicará un cargo por toma cortada. En caso de que el usuario no se presente en el plazo establecido, se informará al Departamento de Control de Usuarios para que proceda a la cancelación del servicio.

Así también, el Organismo podrá notificar a los propietarios de predios donde se detecte alguna toma clandestina, entregando para ello la notificación respectiva al propietario, en el cual se establece que se le otorgan 72 horas para regularizar la instalación de la toma, y que se aplicará la sanción correspondiente conforme a lo establecido en la Ley en la materia. En caso de que el usuario no se presente en el plazo establecido, se informará al Departamento de Control de Usuarios para que proceda a realizar el corte en banqueta.

## ACLARACIONES:

Por las propias necesidades operativas de la Dirección General y/o de la Dirección Comercial, se establecen las Políticas Comerciales de la Dirección Comercial, por lo que todo el personal adscrito a las áreas de la Dirección Comercial, quedarán sujetos a la supervisión y a las sanciones que se deriven conforme a los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas, por el desacato a los presentes lineamientos y por las faltas que sean cometidas en agravio a los intereses del Comité de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tapachula.

QUEDAN DEROGADAS LAS DISPOSICIONES ESTABLECIDAS EN LAS POLÍTICAS COMERCIALES DE FECHA \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ SEGUNDA REUNION EXTRAORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO EN FUNCION.

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Mtra. Karina García Rivas  
**Auditor Interno**

Mtro. Francisco J. Caprí Bodegas  
**Director Comercial**

Ing. Carlos Vidal Cossío Horita  
**Director General**