

AÑO XCVIII, TOMO I
SAN LUIS POTOSI, S.L.P.
JUEVES 31 DE DICIEMBRE DE 2015
EDICIÓN EXTRAORDINARIA
100 EJEMPLARES
06 PAGINAS



PLAN DE **San Luis**

PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

2015 "Año de Julián Carrillo Trujillo"

INDICE

Organismo Municipal Metropolitano de Agua Potable, Saneamiento y Servicios
Conexos de los Municipios de Cerro de San Pedro, San Luis Potosí y Soledad de
Graciano Sánchez (NTERAPAS)

Modificación al programa de ajustes (refacturación) de cuentas de usuarios.

Responsable:
SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

Encargado del Despacho:
MIGUEL ROMERO RUIZ ESPARZA

GUERRERO No.865
COL CENTRO CP 78000
SAN LUIS POTOSI, S.L.P.

Actual \$ 17.50

Atrasado \$ 35.00

Otros con base a su costo a criterio
de la Secretaría de Finanzas

Directorio

Juan Manuel Carreras López
Gobernador Constitucional del Estado
de San Luis Potosí

Alejandro Leal Tovías
Secretario General de Gobierno

Miguel Romero Ruiz Esparza
Encargado del Despacho

STAFF

José Cuevas García
Jefe de Control de Publicaciones

Miguel Ángel Martínez Camacho
Jefe de Diseño, Edición y Publicaciones Electrónicas

Distribución
José Rivera Estrada

Para cualquier publicación oficial es necesario presentar oficio de solicitud para su autorización dirigido a la Secretaría General de Gobierno, original del documento, disco compacto (formato Word o Excel para windows, NO imagen, NI PDF)

Para publicaciones de Avisos Judiciales, Convocatorias, Balances, etc., realizar el pago de Derechos en las Cajas Recaudadoras de la Secretaría de Finanzas y acompañar en original y copia fotostática, recibo de pago y documento a publicar y en caso de balances acompañar con disco compacto (formato Word o Excel para windows, NO imagen, NI PDF).

Avisos Judiciales, Convocatorias, Balances, etc. son considerados Ediciones Ordinarias.

Los días Martes y Jueves, publicación de licitaciones, presentando documentación con dos días hábiles de anticipación.

La recepción de los documentos a publicar será en esta Dirección de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

NOTA: Los documentos a publicar deberán presentarse con la debida anticipación.

* Las fechas que aparecen al pie de cada edicto son únicamente para control interno de esta Dirección del Periódico Oficial del Gobierno del Estado "Plan de San Luis", debiéndose por lo tanto tomar como fecha oficial la publicada tanto en la portada del Periódico como en los encabezados de cada página.

Este medio informativo aparece ordinariamente los días Lunes, Miércoles, Viernes y extraordinariamente cuando así se requiera.

REGISTRO POSTAL
IMPRESOS DEPOSITADOS POR SUS
EDITORES O AGENTES
CR-SLP-002-99

Organismo Municipal Metropolitano de Agua Potable, Saneamiento y Servicios Conexos de los Municipios de Cerro de San Pedro, San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez (NTERAPAS)

EXPOSICION DE MOTIVOS

MODIFICACIONES DEL PROGRAMA DE AJUSTES (REFACTURACIONES) DE CUENTAS DE USUARIOS CON PROBLEMAS DE PAGO DE CUOTAS Y TARIFAS POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y SERVICIOS CONEXOS.

Una parte esencial del proceso de modernización del INTERAPAS, es generar la cultura de la calidad en el servicio, y no solo como un concepto genérico, sino particularizado a la atención y solución a las problemáticas que presentan los usuarios.

Un segmento de esas problemáticas que a diario se presentan en el organismo quedan sin solución o quedan resueltas de forma parcial, debido al estrecho campo de acción que brindan las políticas de ajustes y correcciones a la facturación vigentes, obteniendo como resultado el incremento continuo en la cartera vencida, una percepción negativa y encono en contra de la institución y sus funcionarios.

Por lo ya mencionado es necesario modificar el PROGRAMA DE AJUSTES (REFACTURACIONES) DE CUENTAS DE USUARIOS CON PROBLEMAS DE PAGO DE CUOTAS Y TARIFAS POR SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y SERVICIOS CONEXOS, y brindar herramientas y facultades que permitan solucionar satisfactoriamente no solo las problemáticas planteadas por los usuarios, sino también las detectadas por el Organismo de forma previa a que se transformen en quejas, mediante procesos ordenados, transparentes y efectivos.

En razón a lo anterior se proponen los siguientes:

PROCEDIMIENTOS DE CORRECCIONES Y AJUSTES A LA FACTURACIÓN DEL INTERAPAS.

Primero.- PROMEDIOS IMPROCEDENTES.- Procede cuando al revisar las lecturas facturadas se observa que en uno o más periodos de facturación, se omitió levantar y/o capturar la lectura real o este no registró movimiento debido a no haberse realizado consumo, y el sistema de facturación generó un promedio impropio.

En tal sentido se deberá corregir dicho promedio con base en la lectura real, anexando la impresión del histórico o pantalla del sistema comercial donde se muestre esta facturación. Comprobar este hecho con la Hoja de Trabajo para la toma de lecturas (bitácora) o Reporte de Visita de Inspección o Reporte de Mantenimiento de hidrómetros o Reporte de NO TOMAN LECTURA (validación de facturación) o histórico de lecturas del sistema comercial.

En caso de que en las cuentas de tipo doméstico no sea posible realizar medición por causas atribuibles al INTERAPAS, la base de la lectura se calculará conforme a los promedios de la colonia en donde se encuentre el predio.

Segundo.- LECTURA ERRONEA.- Procede cuando hay incongruencia entre la lectura capturada en el sistema y la lectura tomada en campo, se deberá corregir la lectura errónea y anexar como comprobante copia de bitácora levantada en campo por el lectorista al medidor o copia del acta de inspección donde se indica la lectura real actual o la validación por parte de la Jefatura de Facturación.

Tercero.- A LOS USUARIOS PROPIETARIOS Y/O POSEEDORES DE UNA VIVIENDA CON USO DOMÉSTICO QUE SEAN JUBILADO, PENSIONADA O AFILIADO AL INAPAM.- Procede corregir la facturación emitida a partir de que haya solicitado esta beneficio mediante la presentación de los siguientes documentos: original del formato de solicitud firmada, copia de documentos que acrediten ser JUBILADO, PENSIONADA O AFILIADO AL INAPAM, que deberá de establecer el domicilio en el que solicita el descuento o copia del predial o número oficial o escritura o fe testimonial que acredite ser propietario o poseedor único de la vivienda.

Adicionalmente esta corrección se podrá aplicar para la facturación acumulada hasta por un año previo al acta del beneficio si así correspondieran las condiciones requeridas en los documentos antes señalados.

Cuarto.- FUGA INTERNA.- Se aplicará a las cuentas de servicio doméstico, comerciales e instituciones públicas, cuando exista un comportamiento de consumo notoriamente alto, en tal sentido se cobrarán los promedios de consumo a la tarifa real, el consumo excedente de la fuga a la tarifa del cobro del rango de consumo de 40 metros cúbicos del tipo de servicio que corresponda, será obligatorio comprobar la existencia o reparación de la fuga interna que ocasiono los altos consumos, mediante copia del acta de Inspección.

En las cuentas del tipo industrial se aplicará esta política en una única ocasión.

Quinto.- FALLA DE MEDIDOR.- Procede la corrección de la facturación cuando: al realizarse la verificación en campo del aparato medidor por parte del personal del Organismo, sea detectado su mal funcionamiento.

Aplicando los ajustes a la facturación se determinará el cobro presuntivo tomando como base promedios regulares de consumo.

Sexto.- PREDIO DESHABITADO.- Aplica para aquellos predios de cualquier uso en los que por periodos continuos de facturación en que se tenga evidencia de consumos bimestrales de energía eléctrica máximos de 40kws. Y a partir de que conste en acta de inspección de que el predio esté deshabitado o sin uso, se corregirá la facturación para cobrar solo la cuota de disponibilidad.

Debiendo acreditar mediante histórico de consumos facturados expedidos por CFE y Reporte de Visita de Inspección. La corrección procederá al periodo siguiente al que se haya acreditado lo anterior.

Para nuevos usuarios domésticos que haya adquirido una vivienda con financiamiento de cualquier tipo en la que se hayan realizado facturaciones por cualquier cuota o tarifa, si la vivienda estuvo deshabitada procederá el organismo a corregir la facturación y no cobrar ningún concepto hasta el periodo en el que se realizó la entrega de la vivienda al

propietario, en los casos en que exista un consumo medido, este procederá a facturarse conforme a las cuotas y tarifas vigentes.

Séptimo.- PREDIO SIN TOMA.- Aplicara para los predios que están dados de alta como activos y en realidad no cuentan con toma.

Es obligación comprobar esta situación mediante copia de Reporte de Visita de Inspección. En este supuesto procede el criterio de cancelar los cargos de la cuenta o reintegrar los montos cobrados hasta por un término de seis meses por servicios realmente no proporcionados, falta de instalación de tubería, toma duplicada o baja de la cuenta.

Octavo.- CUENTAS DUPLICADAS.- Procede cancelar el adeudo y baja definitiva de la cuenta cuando de los soportes con que cuenta el Organismo se demuestra plenamente con respaldo documental y con Reporte de Visita de Inspección de campo que haga constar que dicha Cuenta está duplicada y que no se cuenta con dos tomas físicas en el predio en cuestión.

Novena.- TARIFA MAL APLICADA.- Aplica para los predios con estatus de tarifa equivocado lo que genera un cobro improcedente. Deberá ajustarse la facturación de acuerdo a la tarifa correcta. Es obligatorio contar con Reporte de visita de inspección y fotografía del predio, para así poder determinar el uso dominante del predio y aplicar la tarifa del tipo de usuario que corresponda.

Décima.- CARGOS IMPROCEDENTES.- Aplica a las cuentas que registran cobros por servicios no prestados. El respaldo documental lo deberá proporcionar el área según situación que se presente, debiéndolo documentar con reportes de campo o informe del área correspondiente.

Décima Primera.- INCREMENTO DE CONSUMO SIN EXPLICACIÓN LÓGICA.- Aplica en los incrementos de consumo donde si se tienen lecturas constantes y congruentes y se identifica altos consumos sin causa o razón, se deberán aplicar lo que resulte de promediar los consumos reales del usuario en los últimos tres periodos. Para efectos de lo anterior se deberá anexar Reporte de Visita de Inspección y verificación integral. Esta corrección procede hasta por 3 bimestres.

Décima Segunda.- INCONSISTENCIAS EN TOMA DE LECTURAS QUE PRESENTAN ALTOS CONSUMOS.- En la inconsistencias en toma de lecturas que por consecuencia se deriva una estimación de consumo en periodos anteriores se deberá aplicar la última lectura tomada a los periodos de no lectura y se prorrateará entre el número de bimestres sin lectura.

En el caso de que al aplicar los promedios se identifique que dichos promedios presentan altos consumos, se deberá aplicar adicionalmente el procedimiento del punto décimo primero de este acuerdo, utilizando el Reporte de Visita de Inspección y verificación integral.

Décima Tercera.- INCREMENTO EN CONSUMOS POR ARRIBA DE LOS PROMEDIOS DERIVADOS POR PROBLEMAS DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.- Cuando se presente variaciones importantes en los consumos por problemas técnicos y/u operativos en el suministro de agua potable, se procederá a realizar correcciones en la facturación realizándolo en base a los promedios de consumo de los usuarios de cualquier uso por el periodo que técnicamente se determine para lo cual la dirección de operación y mantenimiento y la dirección de comercialización emitirán un dictamen de la situación que se presenta en los casos relacionados para soporte.

Procederán correcciones en la facturación además en los casos que por falta de servicio en periodos prolongados en los que existan reclamos sociales, determinando el cobro de la cuota por la conservación del contrato en el periodo del desabasto.

Décima Cuarta.- CUENTAS INCOBRABLE.- Se realizaran las inspecciones integrales y estudios socioeconómicos para identificar y documentar los casos en que usuarios domésticos o de asistencia social sin fines de lucro se les sean imposible pagar el adeudo y/o los consumos de los servicios que le presta el organismo una vez documentados se presentaran para autorización de la Junta de Gobierno para cobrar la cuota y tarifa equivalente a cubrir el costo medio de algunas de las cuotas autorizadas y publicadas vigentes.

Décima Quinta.- Usuarios que por adeudo se les suspendió el servicio, y que fueron deshabilitados o no utilizados en el periodo que este suspendido no procederá ningún cobro, siempre y cuando no se abastezcan de una fuente diferente al sistema público a cargo del organismo.

Décima Sexta.- PAGO MAL APLICADO.- Procede en los casos en que por error se aplicó un abono a una cuenta debiéndose aplicar a otra, por lo que para corregir dicha irregularidad la persona que generó el error deberá solicitar la corrección por escrito, redactando acta circunstanciada en la que quede asentada la causa por la que aplicó de forma equivocada el pago, anexando fotocopia de su identificación oficial y el comprobante del pago previamente realizado a su solicitud.

CONFORME A LA COMPETENCIA Y ORGANIZACIÓN DEL INTERAPAS A TRAVÉS DE SUS UNIDADES ADMINISTRATIVAS REFERIDAS EN EL ARTÍCULO 3º. DEL REGLAMENTO INTERNO DEL ORGANISMO OPERADOR, SE FACULTA A LOS SIGUIENTES FUNCIONARIOS PARA QUE DE ACUERDO A SU NIVEL DE COMPETENCIA REALICEN CORRECCIONES Y AJUSTES A LA FACTURACIÓN:

RANGOS EN PESOS

FUNCIONARIO	AUTORIZADO
Personal de Atención a la Ciudadanía.	10,000.00
Jefaturas Comerciales.	25,000.00
Subdirecciones Comerciales, Jefatura de Atención Social, Jefatura del Área de Análisis de Cartera y Subdelegaciones.	40,000.00
Dirección Comercial.	100,000.00
Dirección Comercial con autorización de Dirección General.	Mayor

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Este acuerdo entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado, quedando sin efecto legal las disposiciones contenidas en la publicación de fecha 22 de Junio del 2013 referente al Programa de Ajustes (refacturaciones) de cuentas de usuarios con problemas de pago de Cuotas y Tarifas por el Servicio de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Servicios Conexos.

SEGUNDO.- Se adiciona el Decimo Sexto acuerdo al presente decreto, surtiendo sus efectos legales al día siguiente de la publicación del presente.

TERCERO.- Con la entrada en vigor del presente acuerdo, queda sin efecto las disposiciones que lo contravengan.

CUARTO.- Las presentes Modificaciones del Programa de Ajustes (Refacturaciones) de Cuentas de Usuarios con Problemas de Pago de Cuotas y Tarifas por Servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Servicios Conexos fueron aprobadas en la Vigésima Primera Sesión Extraordinaria de la Junta de Gobierno del Organismo Intermunicipal Metropolitano de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Servicios Conexos de los Municipios de Cerro de San Pedro, San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez mediante el acuerdo número 3/SE/21/15.

ING. RICARDO FERMIN PURATA ESPINOZA
DIRECTOR GENERAL INTERAPAS.
(Rúbrica)