



# **MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA DAPA PARA EL USUARIO**



## Contenido

<b>DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Aumento de Consumo .....</i>	<i>3</i>
<i>Constancia de no adeudo .....</i>	<i>4</i>
<i>Cambio de Nombre .....</i>	<i>5</i>
<i>Movimiento de Toma y/o Reubicación de Toma. ....</i>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<i>Cancelación de Contrato .....</i>	<i>7</i>
<i>Alta al Padrón para pago con Subsidio .....</i>	<i>8</i>
<i>Verificación de Uso y Tarifa .....</i>	<i>9</i>
<i>Cambio de Medidor Dañado.....</i>	<i>10</i>
<i>Cambio de Medidor por Robo .....</i>	<i>11</i>
<i>Contratación de Servicios .....</i>	<i>12</i>
<i>Fuga en el Cuadro .....</i>	<i>13</i>
<i>Pago en Parcialidades .....</i>	<i>14</i>
<i>Devolución de un pago recibido .....</i>	<i>15</i>
<i>Duplicado de recibo de Facturación .....</i>	<i>16</i>



## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### Aumento de Consumo

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este servicio se solicita cuando consideres que el consumo que aparece en tu recibo es elevado de acuerdo con tus pagos anteriores.
2. **DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** Lo puedes tramitar en el Departamento de Atención a Usuarios, vía telefónica (4813820489) vía Whats App (481-111-9232 y 481-391-7745)

#### 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:

**Paso 1.-** Al recoger tu recibo del agua deberás anotar la lectura en el recuadro de tu mismo recibo o bien, tomar una fotografía de la carátula del medidor instalado en tu casa.

**Paso 2.-** Debes enviar mensaje Whats App a los celulares (481-111-9232 y 481-391-7745) o bien, comunicarte vía telefónica a la DAPA (481320489), donde darás a conocer la lectura que tenga el medidor, con esto se llevará a cabo la revisión de la Facturación, mediante las consultas de Verificación previa del sistema Comercial.

**Paso 3.-** En este departamento se explicará el modo de Cálculo de la Facturación, determinando si es con Lectura o por promedio debido a la Falta de Lectura. Comparando la lectura que tú proporciones con la que se facturó tu consumo Si la Facturación es mediante Lectura, se te pedirá que participes en la revisión de las instalaciones al interior de tu domicilio contratando a un plomero de forma particular ya que puedes presentar una fuga que no sea visible. Si la Facturación es por promedio derivado de la Falta de Lectura, deberás permitir el Movimiento del medidor al área de banqueta, para que mes a mes se te facture con un consumo determinado por las lecturas, ya que el No tomar lecturas, genera que el Organismo DAPA facture consumos promedios estimados.

**Paso 4.-** Además de lo anterior, también se generará una Revisión al medidor (AFORO DE MEDIDOR) instalado en tu casa la cual sirve para explicarte el grado de precisión del medidor en cuanto al paso del agua que está siendo registrada en una lectura con la que se genera el volumen facturado, además de revisar que no tenga algún desperfecto el medidor.

4. **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo
5. **TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 4 días a partir de la generación de la orden de trabajo para Revisión del medidor o bien para realizar el trabajo de Movimiento del medidor.
6. **HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas
7. **RESULTADO:** Corregir y/o aclarar el probable consumo elevado



## Constancia de no adeudo

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite se utiliza para que obtengas un documento requerido en la compra - venta de casas y/o terrenos, solicitudes de crédito de vivienda, etc.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz.
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentarte tú o tu representante en las oficinas centrales con las copias fotostáticas de los siguientes documentos:

  - Escrituras, Carta Posesión Notariada, Copia pago Predial reciente.
  - Credencial INE, como Identificación oficial del titular del Contrato, o bien, Carta Poder del representante.
  - Recibo de agua pagado reciente.

**Paso 2.-** Personal de la DAPA verificará tus documentos, así como en el Sistema de Información que no exista adeudo en ningún concepto, ya sea de consumos facturados, Documentos por Cobrar, etc.

**Paso 3.-** Posterior a la revisión se elaborará la constancia firmada por la subdirección Comercial.
- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 24 horas a partir de la revisión del sistema de información y documentos necesarios.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 13:00 horas



## Cambio de Nombre

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Con este trámite se actualiza el padrón de usuarios y puedes cambiar el nombre de la persona a quien le llegará el recibo de facturación de consumos.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El Departamento de Control de Usuarios, en la Oficina Matriz, previa cita telefónica al (4813820489) extensión 109
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentarte personalmente o bien tu representante, en la Ventanilla de Contrataciones, dentro del horario de atención, con una Copia fotostática simple de la documentación siguiente:

  - Escrituras o Copia pago Predial reciente o Contrato de Arrendamiento.
  - Credencial INE, como Identificación oficial del titular del Contrato.
  - Recibo de agua pagado de fecha reciente.

**Paso 2.-** Se revisará tus documentos y se realizará la actualización en el Sistema Comercial, debiendo de aparecer el cambio en tu próximo recibo de agua.

**Paso 3.-** Por favor deja un número telefónico de contacto para dar seguimiento al servicio.
- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 1 hora a partir de la revisión del sistema de información y documentos necesarios.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 9:00 a 13:00 horas
- 7. RESULTADO:** Actualización del Padrón de Usuarios.



## Movimiento de Toma y/o Reubicación de Toma

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite lo puedes realizar cuando deseas reubicar el medidor de agua, ya sea por remodelación del acceso a tu vivienda o cualquier otro motivo (la toma de agua se encuentre al interior de tu domicilio), recuerda que debe quedar con fácil acceso para que personal pueda tomar la lectura.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El Departamento de Control de Usuarios, Ventanilla de Contrataciones en la Oficina Matriz, previa cita telefónica al (4813820489) extensión 109
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Debes presentarte personalmente o a través de tu representante (carta poder) con la siguiente documentación en copia simple:

  - Escrituras o Copia pago Predial reciente.
  - Credencial INE, como Identificación oficial del titular del Contrato.
  - Recibo de agua pagado de fecha reciente.

**Paso 2.-** El Inspector de Control de usuarios asistirá a corroborar la documentación presentada a fin de la factibilidad de los trabajos de movimiento y/o reubicación de toma.

**Paso 3.-** Deberás proporcionar tu número de teléfono en donde te avisarán de acuerdo con la programación del día y la hora en que asistirán los fontaneros para realizar el cambio de medidor, siempre y cuando sea procedente la ejecución de los trabajos, por lo que deberás estar al pendiente ese día.

**Paso 4.-** Posteriormente el cobro de los materiales utilizados se cargará en tu siguiente recibo de facturación.
- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** El Organismo Operador aportará la Mano de Obra, solo se generará el cargo de los materiales utilizados en la realización del trabajo.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 10 días a partir de la recepción de la solicitud.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas.
- 7. RESULTADO:** Reacomodo del medidor de acuerdo con tus necesidades, siempre respetando que sea en lugar visible para la toma de lectura.



## Cancelación de Contrato

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Cuando requieras que tu servicio sea cancelado por cualquier motivo.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Control de Usuarios en la Oficina Matriz, previa cita telefónica al (4813820489) extensión 109
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentarte personalmente o bien tu representante, en el Departamento de Control de Usuarios, dentro del horario de atención, con una Copia fotostática de la documentación siguiente:

- Escrituras o Copia pago Predial reciente.
- Credencial INE, como Identificación oficial del titular del Contrato, o bien, Carta Poder del representante.
- Recibo de agua pagado de fecha reciente.
- Oficio de Solicitud de Cancelación de los Servicios, dirigido al Director General, en donde menciones los motivos por los cuales requieres este trámite.
- Fecha límite para presentar ésta solicitud, será la fecha de vencimiento de tu recibo de facturación.

**Paso 2.-** Deberás proporcionar tu número de teléfono en donde te avisarán de las visitas a realizarse.

**Paso 3.-** El sistema de información generará una orden de visita de campo a fin de determinar las condiciones del predio, recuerda que cuando existan habitantes en la vivienda y el servicio esté en uso no se podrá cancelar el servicio.

Una vez hecho esta visita y de ser posible el desmantelamiento, se programará en el departamento correspondiente para que lleve a cabo el retiro del cuadro con el medidor. Posterior a esto se dará de baja en el Sistema de Padrón de Usuarios.

- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo tres días hábiles después de la notificación por el Departamento de Control de Rezago, sobre el desmantelamiento.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 13:00 horas
- 7. RESULTADO:** Baja de tu servicio en el Padrón de Usuarios



## Alta al Padrón para pago con Subsidio

- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Puedes solicitar que tu cuenta sea dada de alta en el padrón para pago con subsidio que otorga el H. Ayuntamiento de Ciudad Valles, siempre y cuando acredites ser Persona de la Tercera Edad, Jubilada, Pensionada o tener una capacidad Diferente.
- DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Control de Usuarios en oficina Matriz, previa cita telefónica (4813820489) extensión 120, 121, 109
- PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Si es alta por primera vez del servicio, deberás presentarte con los siguientes documentos:

  - Recibo de agua a tu nombre con la facturación actual pagada.
  - Credencial que lo acredita como Persona de la Tercera Edad (INAPAM), Jubilada, Pensionada o Credencial de Discapacidad (DIF).
  - Identificación con foto (INE)
  - Comprobante de Domicilio (Recibo de CFE)

**Paso 2.-** En el departamento de Control de Usuarios revisarán tus documentos, si se encuentran correctos en tu siguiente recibo de agua se verá reflejado el descuento de acuerdo con el rango de consumo a subsidiar.  
Este esquema se encuentra publicado en el Periódico Oficial del Estado, Decreto de Cuotas y Tarifas vigentes.
- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo el alta en el padrón. Vigencia de un año.  
**Restricciones:**
  - No se aplica en tu Adeudo anterior
  - No se aplica en Casas Deshabitadas
  - No se aplicará en cuanto se presenten problemas para Tomar la lectura, Cambio medidor o cualquier trabajo que el Organismo considere realizar y no des las facilidades para llevarlas a cabo.
  - Se Cancela, si no acudes a la cita de Renovación una vez al año.
- TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 1 hora después de la entrega de la documentación.
- HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 9:00 a 14:00 horas
- RESULTADO:** Recibirás el Beneficio de pagar un porcentaje menor del monto del recibo facturado.



## Verificación de Uso y Tarifa

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este servicio se tramita cuando has cambiado el uso de tu toma de agua; es decir cambia entre servicio doméstico, público, comercial e industrial.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz.
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás comunicar personalmente o vía telefónica (4813820489), en el Departamento de Atención a Usuarios el cambio del uso de tu toma de agua y presentar el recibo de facturación vigente pagado.

**Paso 2.-** El coordinador o el asistente del departamento de atención a usuarios, recabará la información proporcionada para registrar tu trámite, así como tu número telefónico para dar seguimiento.

**Paso 3.-** Después de registrado tu trámite, se programará la visita de un inspector a fin de confirmar los datos que proporcionaste, con esto se actualizará la tarifa que te corresponda dependiendo del uso que le des, recuerda que es tu obligación notificar el cambio de uso, ya que de no hacerlo puedes incurrir en una falta administrativa y hasta que normalices la situación, el Organismo Operador podrá suspender el servicio de Agua potable.

**Paso 4.-** Después de realizada la visita, si procede se actualizará a la tarifa correspondiente y en caso contrario se te notificará por teléfono acerca de las observaciones encontradas.
- 4.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO: Si tu solicitud de Trámite es por:**

Haber recibido Notificación por Uso distinto al Contratado, debido a que tienes autorizado un Uso doméstico, pero tu servicio lo ocupas en uso distinto al autorizado, deberás entregar copia de los documentos requeridos y liquidar Una diferencia de Contratación o de ser necesario independizar los consumos mediante un nuevo contrato en la clasificación que corresponda según el nuevo uso: Comercial o Industrial.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 4 días después de la solicitud del trámite y se verá reflejado en la siguiente facturación.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas.
- 7. RESULTADO:** Actualización de Giro y Tarifa en el padrón de Usuarios.



## Cambio de Medidor Dañado

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite es obligatorio que lo realices cuando tu medidor se encuentre dañado por causas accidentales (recibió golpe de un auto, intentaron robarlo o lo encuentra zafado o roto).
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz, directamente en las Ventanillas de Cobro.
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentarte en las Ventanillas de Cobro a reportar el desperfecto que haya sufrido el medidor, debes presentar tu recibo vigente pagado y proporcionar un número de teléfono para el seguimiento del servicio.

**Paso 2.-** La cajera, te comunicará el Costo solamente del medidor y las alternativas de pago autorizadas.

**Paso 3.-** Te generará una orden de trabajo como REPOSICION DE MEDIDOR, para que realicen la programación de la visita, en donde se te informará la fecha y hora de atención vía telefónica.

**Paso 4.-** El Fontanero Comercial se presentará en tu domicilio en donde te comunicará los trabajos a realizar y al concluirlo deberás firmar la orden de trabajo si estas conforme con el trabajo realizado.

**Paso 5.-** Una vez realizado el trabajo por el Fontanero Comercial, se capturará en el Sistema de Micro medición, de tal manera que ahora tu cuenta presente el número de serie del nuevo medidor.
- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** Se requiere pagar el 50% del costo del medidor, el resto puede generar hasta 3 cargos mensuales a tu cuenta de usuario.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** al día siguiente hábil, en que se presenta el reporte.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas.
- 7. RESULTADO:** Se restablece el servicio de agua y se actualiza el Padrón de Medidores.



## Cambio de Medidor por Robo

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite se realiza cuando el medidor instalado en tu domicilio ha sido robado.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz, directamente en las Ventanillas de Cobro.
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentar de forma inmediata Denuncia por falta de medidor ante el Ministerio Público.

**Paso 2.-** Posterior a la demanda debes acudir a la Coordinación de Atención a Usuarios con los siguientes documentos:

  - Copia fotostática de su declaración ante el MP.
  - Copia de su Identificación con foto.
  - Recibo de servicios de agua DAPA vigente y pagado.

**Paso 3.-** Se te comunicará que el costo del medidor corresponde al usuario, y que deberás cubrir el % al momento del reporte y el resto se te cobrará en tu siguiente recibo del agua, posterior a esto se generará una orden de trabajo en donde se te repondrá el medidor.

**Paso 4.-** Una vez realizado el trabajo por el Fontanero Comercial, se captura en el Sistema de Información, de tal, manera que ahora tu cuenta presente el número de serie del nuevo medidor.
- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** El medidor tiene costo y se cobra 50% al momento del reporte y el resto en tu siguiente recibo de agua.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo dos días después del reporte ante la DAPA.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas
- 7. RESULTADO:** Al usuario se le restablece el servicio de agua y se actualiza el Padrón de Medidores



## Contratación de Servicios

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite se realiza cuando desea tener los servicios de agua potable y requieres sean recolectados los desechos sanitarios en el predio de tu propiedad (servicio de drenaje) y se realiza mediante la Celebración del Contrato para la prestación de los servicios.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Control de Usuarios en la Oficina Matriz, Ventanilla de Contrataciones previa cita telefónica al (4813820489)
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás acudir personalmente con el encargado de Contratos en el Departamento de Control de Usuarios y entregar Copia de los siguientes documentos:

- Escrituras, Carta Posesión Notariada (sujeta a opinión jurídica) o Pago Predial reciente o Contrato de Arrendamiento.
- Copia Credencial INE, como Identificación oficial.
- Copia croquis de ubicación del predio.
- Copia Recibo de agua de un vecino que cuente ya con los servicios.

Si eres beneficiado con la Ejecución de Obras Federales, presentar además de lo anterior:

Constancia de liberación por CODESOL, adjunto a la lista de beneficiarios.

Si eres propietario de Casa de Interés Social, presentar también: Pago Derechos de Conexión.

**Paso 2.-** Deberás proporcionar un número telefónico de contacto en donde se te notificará que realizarán el “Estudio de Factibilidad”, dándote el número de registro de la orden de trabajo, así como la fecha de respuesta del trámite.

**Paso 3.-** Después de realizar en campo el Estudio de Factibilidad, se te dará a conocer vía telefónica los costos de contratación y las formas de pago. En caso de no ser factible la contratación del servicio con la infraestructura existente, se te notificará de dicha situación y deberás presentarte en la Subdirección Técnica en donde te programarán fecha de visita al predio para determinar el Presupuesto de Ampliación de Red y los metros lineales requeridos hasta tu domicilio, y posteriormente se te notificará vía telefónica del costo total y las formas de pago.

**Paso 4.-** Una vez acordado la forma de pago se procederá a programar la instalación del servicio en tu domicilio.

- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** El costo de la Contratación dependerá de las Cuotas Aplicables, establecidas en el Decreto de Cuotas y Tarifas vigentes.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 5 días hábiles a partir de la recepción de documentos y registro de la Solicitud; y para solicitudes No factibles máximo 10 días hábiles a partir de la visita al Área Técnica.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** Lunes a viernes 8:00 a 13:00 horas.
- 7. RESULTADO:** Instalación de servicios de agua potable y descarga sanitaria



## Fuga en el Cuadro

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite lo debes realizar cuando encuentras que el cuadro en donde está el medidor instalado presenta fuga en alguna de sus partes.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz, directamente en las Ventanillas de Cobro.
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentarte manera personal o vía telefónica (4813917745), en la Coordinación de atención a usuarios o con el asistente, para comunicar el problema de fuga encontrado.

**Paso 2.-** El Asistente del departamento generará mediante el Sistema de Ventanillas o Atención a usuarios, la Orden de Trabajo para programar la visita, a fin de recabar la Información necesaria, y determinar el trabajo a ejecutar. Se procederá a la reparación de la fuga en el cuadro.

**Paso 3.-** Una vez concluida la reparación la reparación por el Fontanero Comercial, te solicitará firmar la orden del trabajo realizado, en donde se te notificará el material que se fue necesario utilizar, importe correspondiente que será cobrado en tu próximo recibo de agua.
- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** El Costo depende de los materiales a utilizar.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 3 días después del reporte.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas.
- 7. RESULTADO:** Evitar pérdida de agua, contabilizada o no.



## Pago en Parcialidades

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite lo puedes realizar cuando tu cuenta presenta Adeudo Acumulado y manifiestas que no puedes pagar en su totalidad el saldo.
2. **DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz, vía telefónica (4813820489 ) y por mensaje de Whats App (481-111-9232 y 481-391-7745)
3. **PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentarte personalmente, en el Departamento de Atención a Usuarios, dentro del horario de atención, con una Copia fotostática de la documentación siguiente:

- Identificación oficial del titular del Contrato (Credencial INE o Pasaporte).
- Recibo de agua pagado de fecha reciente.

Y solicitarle Convenio para pagar tus adeudos.

**Paso 2.-** El coordinador establecerá el Convenio de Pagos, de acuerdo con la Política de Recaudación Interna autorizada por la Junta de Gobierno, por lo que deberás firmar el formato llamado CONVENIO DE PAGO, en donde se establecerán fechas e importes para pagar, así como firmar los Pagarés que resulten de los meses autorizados a pagar.

Los pagos deberás realizarlos en las fechas señaladas acudiendo a las ventanillas de cobro.

4. **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo la firma del convenio.
5. **TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 1 hora.
6. **HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas.
7. **RESULTADO:** Usuarios con pagos al corriente de su servicio



## Devolución de un pago recibido

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite lo puedes realizar cuando por concepto de contratación o pago de algún servicio éstos, no se pudieron llevar a cabo y requieres la devolución del importe pagado.
2. **DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz.
3. **PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentar un oficio dirigido al Director General y al Subdirector de Administración y Finanzas del Organismo, en donde solicitas la Devolución de los pagos efectuados a la DAPA, debiendo explicar de forma clara y completa el motivo de su petición.

El escrito deberá contar con los siguientes anexos:

- Comprobante original del pago efectuado por el usuario.
- Copia de la Credencial de Elector (INE), o Copia Pasaporte, como Identificación.
- Copia fotostática del Contrato de servicios.

Proporcionar un número telefónico para darte información al respecto del trámite.

**2.-** Los departamentos correspondientes revisarán la información que proporcionaste, checando en los sistemas de información, así como revisando en las áreas técnicas y comercial tu situación.

**3.-** Si procede la devolución, se te notificará vía telefónica la fecha en la que podrás pasar a recoger el cheque con el importe de los pagos que hayas realizado.

4. **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo.
5. **TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** La entrega del cheque se otorga máximo 7 días hábiles, después de haber recibido la solicitud de Devolución la Coordinación de Egresos.
6. **HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 8:00 a 14:00 horas.
7. **RESULTADO:** Cancelación de una orden de trabajo de instalación, etc. Y devolución del importe pagado.



## Duplicado de recibo de Facturación

- 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Este trámite se realiza para obtener una Reimpresión de tu recibo de Agua, necesario para distintos trámites.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** El departamento de Atención a Usuarios en la Oficina Matriz.
- 3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

**Paso 1.-** Deberás presentarte tú o tu representante con Carta poder en las oficinas, con los siguientes documentos:

- Copia de la Credencial de Elector (INE), o Copia Pasaporte, como Identificación.
- Copia fotostática del recibo anterior.

En el caso de que se solicite el servicio para una Institución Pública o de gobierno, el solicitante

**Paso 2.-** Los departamentos correspondientes revisarán la información que proporcionaste, checando en los sistemas de Información, así como revisando que existe adeudo actual en el contrato, para proceder a Elaborar la Reimpresión de tu recibo de facturación.

- 4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:** No tiene costo.
- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Se entrega el duplicado máximo 24 horas, después de haber recibido la solicitud de emisión del Duplicado.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 10:00 a 14:00 horas.
- 7. RESULTADO:** Entrega de recibo duplicado.