

MANUAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DIRECCION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE TANQUIAN DE ESCOBEDO, S.L.P.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

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:** En las oficinas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tanquián de Escobedo, S.L.P.
3. **PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:**

Paso 1.- Deberás presentarte tú o tu representante en las oficinas del organismo 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 del Organismo 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 Dirección General.

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: En las oficinas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tanquián de Escobedo, S.L.P.

3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:

Paso 1.- Deberás presentarte personalmente o bien tu representante, en las oficinas del organismo, 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, 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.

Cancelación de Contrato

1. **DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:** Cuando requieras que tu servicio sea cancelado por cualquier motivo.

2. **DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** En las oficinas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tanquián de Escobedo, S.L.P.

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

Paso 1.- Deberás presentarte personalmente o bien tu representante, en las oficinas del organismo, 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 esta 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.- Se 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 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 visita de campo.

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

- 1. 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 Tanquián de Escobedo, siempre y cuando acredites ser Persona de la Tercera Edad, Jubilada, Pensionada o tener una capacidad Diferente.
- 2. DEPARTAMENTOS EN DONDE SE TRAMITA:** En las oficinas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tanquián de Escobedo, S.L.P.

3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:

Paso 1.- Si es alta por primera vez del servicio, deberás presentarte en las oficinas del organismo 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.- Personal del Organismo 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.

- 4. 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.

- 5. TIEMPO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO:** Máximo 1 hora después de la entrega de la documentación.
- 6. HORARIO DE ATENCIÓN:** lunes a viernes 9:00 a 14:00 horas
- 7. RESULTADO:** Recibirás el Beneficio de pagar un porcentaje menor del monto del recibo facturado.

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: En las oficinas de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tanquián de Escobedo, S.L.P.

3. PASOS A SEGUIR DEL SERVICIO:

Paso 1.- Deberás acudir personalmente a las oficinas del Organismo 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.

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 nuevamente en las oficinas del organismo 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 realizada.

6. HORARIO DE ATENCIÓN: lunes a viernes 8:00 a 13:00 horas.

7. RESULTADO: Instalación de servicios de agua potable y descarga sanitaria.