



PLAN DE **San Luis**

PERIODICO OFICIAL DEL ESTADO

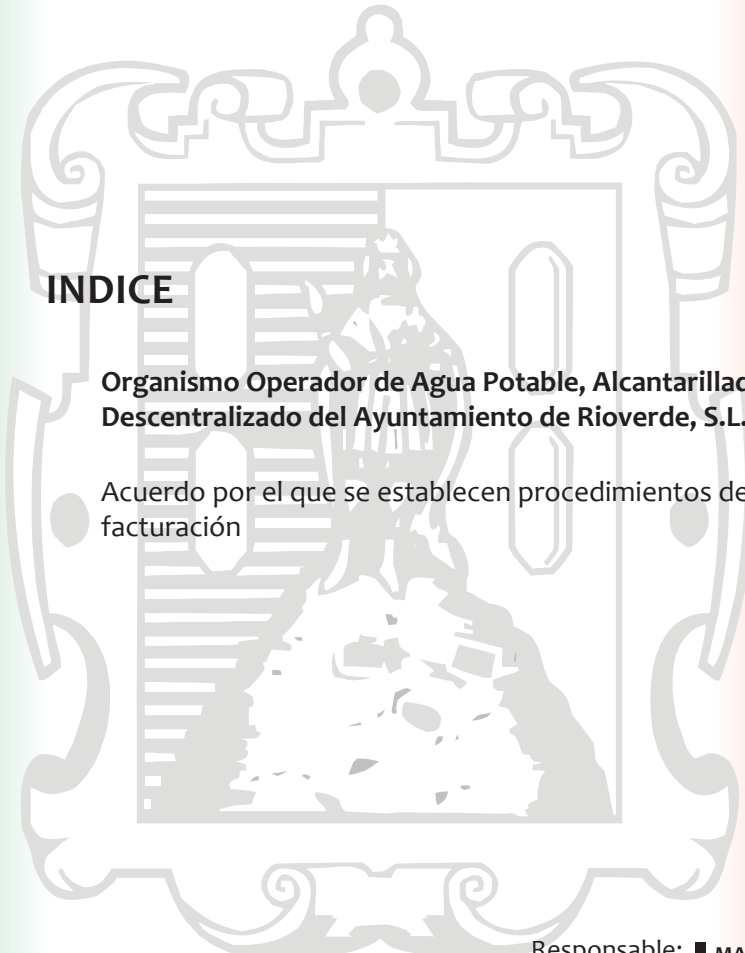
Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

“2021, Año de la Solidaridad médica, administrativa, y civil, que colabora en la contingencia sanitaria del COVID 19”.

INDICE

Organismo Operador de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento
Descentralizado del Ayuntamiento de Rioverde, S.L.P.

Acuerdo por el que se establecen procedimientos de correcciones y ajustes a la
facturación



Responsable:
SECRETARIA GENERAL DE GOBIERNO

MADERO No. 305
ZONA CENTRO
CP 78000
SAN LUIS POTOSI, S.L.P.

Directora:
MA. DEL PILAR DELGADILLO SILVA

VERSIÓN PÚBLICA GRATUITA



Directorio

Juan Manuel Carreras López

Gobernador Constitucional del Estado
de San Luis Potosí

Alejandro Leal Tovías

Secretario General de Gobierno



Ma. del Pilar Delgadillo Silva

Directora del Periódico Oficial del Estado
“Plan de San Luis”

STAFF

Miguel Romero Ruiz Esparza

Subdirector

Jorge Luis Pérez Ávila

Subdirector

Miguel Ángel Martínez Camacho

Jefe de Diseño y Edición

Para cualquier publicación oficial es necesario presentar oficio de solicitud para su autorización, dirigido a la Secretaría General de Gobierno, sustento jurídico según corresponda, original del documento, archivo electrónico (formato Word o Excel para windows , **NO imagen, NO OCR, 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 archivo electrónico (formato Word o Excel para windows , **NO imagen, NO OCR, NI PDF**).

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

* El número de edicto y las fechas que aparecen al pie del mismo, son únicamente para control interno de esta Dirección del Periódico Oficial 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.

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

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

Con el fin de otorgarle un mejor servicio, sugerimos revisar sus publicaciones el día que corresponda a cada una de ellas y de ser necesaria alguna corrección, solicitarla el mismo día de publicación.

Organismo Operador de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Descentralizado del Ayuntamiento de Rioverde, S.L.P.

ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN PROCEDIMIENTOS DE CORRECCIONES Y AJUSTES A LA FACTURACIÓN

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Con el objetivo de brindar un servicio de agua más eficiente y con la finalidad de brindar herramientas y facultades que otorguen certeza legal para atender las problemáticas en la facturación que se presentan día a día y que ocasionan inconformidades, reclamos y conflictos con los usuarios del Organismo Operador de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Descentralizado del Ayuntamiento de Rioverde, S.L.P. Asimismo, el presente tiene también como objetivo establecer procedimientos formales, ordenados y transparentes en materia de ajustes a las facturas que se emiten por consumos de agua, drenaje y saneamiento, ajustes que de no ser gestionados correctamente generan situaciones que quedan sin resolución o con resoluciones parciales, lo que ocasiona incrementos en la cartera vencida y una percepción negativa de la institución y de sus funcionarios, ya que actualmente no existen normas, políticas o procedimientos claros que permitan a los funcionarios atender eficientemente estas situaciones. Al mismo tiempo se pretende que gracias a procedimientos establecidos en el presente acuerdo se logre incentivar la recaudación con la cobranza de usuarios que anteriormente no contaban con alternativas de pago y que debido a un ajuste les sea posible regularizar su saldo deudor.

El presente tiene su fundamento legal en el artículo 96, fracción I y XIV de la Ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí, el cual otorga las facultades a la Junta de Gobierno del Organismo Operador de emitir el siguiente:

ACUERDO

El presente acuerdo tiene por objeto establecer los procedimientos de correcciones y ajustes a la facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de acuerdo con los siguientes casos y de conformidad con lo siguiente:

ARTÍCULO 1°. Para los efectos del presente **ACUERDO** se entiende por:

- I. **Ajustes y correcciones:** Los importes en pesos que se apliquen de disminución a las cuentas de los usuarios y que tengan por objeto o resultado final mostrar un saldo correcto y que contribuya al pago de este.
- II. **Factura:** los recibos de cobro de agua que emite el Organismo Operador de manera mensual a través de su Área Comercial.
- III. **Lectura:** La verificación del consumo mensual en metros cúbicos que realice el personal del Organismo Operador.
- IV. **Promedios:** El consumo mensual promedio en metros cúbicos de tres meses previos de facturación.
- V. **Sistema comercial:** El software utilizado para administrar el servicio del agua en el Área Comercial del Organismo Operador.

SE ESTABLECEN LAS SIGUIENTES CORRECCIONES Y AJUSTES:

ARTÍCULO 2°. **LECTURA ERRÓNEA:** Cuando se determine que existen datos erróneos entre la lectura capturada en el sistema comercial y la lectura tomada en campo, se procederá a corregir la lectura errónea y anexar como comprobante copia de la orden de trabajo levantada en campo por el lectorista para verificación al medidor donde se indique la lectura real.

ARTÍCULO 3°. SUBSIDIO NO APLICADO A JUBILADOS, PENSIONADOS O AFILIADOS AL INAPAM: Cuando se determine que no se aplicó correctamente el subsidio establecido en título tercero de la Ley de Cuotas y Tarifas del Organismo Operador se procederá a corregir la facturación emitida a partir de la fecha en que haya solicitado este subsidio, siempre que se compruebe que han cumplido con los requisitos establecidos en dicha Ley, los cuales son: ser solicitado por escrito, anexando original y copia de credencial vigente que compruebe su carácter de persona jubilada, pensionada o afiliada al I.N.A.P.A.M., comprobante de pago de la última pensión o cuota de jubilación en su caso, comprobante de domicilio donde habita el solicitante y último recibo de pago de servicios de agua al corriente. En todos los casos, el solicitante deberá habitar el inmueble y el contrato deberá estar a su nombre.

ARTÍCULO 4°. PROMEDIOS INCORRECTOS: Procede cuando al revisar las lecturas se observa que por causas atribuibles al Organismo, en uno o más periodos de facturación se omitió levantar y/o capturar la lectura real y el sistema de facturación generó un promedio incorrecto. Se procede a corregir dicho promedio con base en la lectura real. Se debe comprobar este hecho anexando impresión del estado de cuenta detallado donde se muestre esta facturación incorrecta y la lectura real actual. Se debe anexar como comprobante copia de la orden de trabajo levantada en campo por el lectorista para verificación al medidor donde se indique la lectura real del consumo.

ARTÍCULO 5°. FUGA INTERNA: Procede por una única ocasión y exclusivamente para usuarios de servicio doméstico, cuando exista un comportamiento de consumo notoriamente alto comprobable en el estado de cuenta generado por el sistema comercial. Se deberá otorgar únicamente a usuarios que se compruebe que han tenido un buen historial crediticio respecto del pago mensual de su recibo. Para proceder al ajuste será obligatorio comprobar la existencia y la posterior reparación de la fuga interna que ocasionó los altos consumos, mediante copia de la orden de trabajo de la inspección, así como historial de pagos que compruebe la existencia de un buen historial crediticio, esta corrección se hará por un periodo máximo de dos meses anteriores a partir de la fecha de la solicitud de corrección por escrito del usuario y la máxima corrección a aplicar será el 30% del consumo arrojado por el medidor.

ARTÍCULO 6°. FALLA DE MEDIDOR: Procede la corrección de la facturación cuando se constate falla del medidor que por cualquier causa arroje datos de consumo erróneo. Se procederá mediante la orden de campo para verificación del medidor y mediante prueba que otorgue certeza de la falla de medidor. Se realizará ajuste tomando como base los promedios de consumo anteriores a la identificación de la falla y deberá realizarse reparación o cambio de medidor.

ARTÍCULO 7°. PREDIO DESHABITADO: Cuando un usuario deshabite un predio y no solicite baja del servicio procederá ésta en automático después de seis meses de no presentar consumos, el usuario deberá presentar como evidencia recibo de la C.F.E. donde se muestren consumos bimestrales de energía eléctrica máximos de 40 kwh y/o baja del servicio de energía eléctrica. A partir de que en una orden de trabajo mediante inspección se determine que el predio esta deshabitado o sin uso, se corregirá la facturación para cobrar un máximo de seis meses, utilizando promedios anteriores. En ningún caso procederá lo anterior si se detectan consumos de agua mediante lecturas del medidor.

ARTÍCULO 8°. TARIFA INCORRECTA: Cuando se aplique una tarifa equívoca a un predio deberá ajustarse la facturación que corresponda con la tarifa correcta. Deberá comprobarse con orden de trabajo donde conste reporte de visita de inspección y fotografía del predio, que permitan determinar el uso preponderante y aplicar la tarifa del tipo de usuario que corresponda.

ARTÍCULO 9°. CARGOS IMPROCEDENTES PAGADOS PREVIAMENTE: aplica a las cuentas que registran cobros por servicios no prestados tales como, cambio de tubería, reconexiones, instalación de tomas o descargas, multas. El respaldo documental lo deberá proporcionar el área según la situación que se presente, debiéndolo documentar con reportes de campo o informe del área correspondiente. En caso de que el usuario haya realizado el pago de un cargo de esta naturaleza, se procederá a aplicarlo como saldo a favor en su cuenta, en caso de que el usuario solicite la devolución en efectivo del pago realizado, ésta deberá realizarse previo informe del área correspondiente, así como mediante nota de crédito generada por el área comercial, donde se observen los montos a corregir, para que la Caja General procese la devolución.

ARTÍCULO 10°. INCREMENTO DE CONSUMOS POR ARRIBA DE LOS PROMEDIOS OCASIONADOS POR PROBLEMAS DE SUMINISTRO: Cuando se presenten variaciones en los consumos derivados de problemas técnicos y operativos en el suministro y distribución de agua potable, que pudieran ocasionar aire en las líneas o cualquier otro problema que provoque que el medidor avance sin razón alguna, se procederá a realizar correcciones en la facturación por el periodo que técnicamente la Gerencia Operativa determine mediante dictamen, éste deberá indicar claramente las colonias, y/o calles que presentaron problemas de suministro, para que se proceda ajuste con base a promedios de consumo.

ARTÍCULO 11. CUENTAS INCOBRABLES: Procederá únicamente para usuarios domésticos y asociaciones civiles de asistencia social sin fines de lucro, así como a instituciones educativas, a quienes les sea imposible pagar el adeudo y/o los consumos por los servicios que presta el organismo, una vez documentados y recabados los estudios socioeconómicos que incluya reporte

fotográfico del exterior del predio. Se presentarán para autorización de la Junta de Gobierno para que ésta determine el ajuste a la facturación correspondiente.

ARTÍCULO 12. PAGOS APLICADOS A CUENTAS INCORRECTAS: Cuando se haya abonado el pago a una cuenta, debiéndose abonar a otra se deberá proceder a corregir dicha irregularidad, por lo que la persona que generó el error deberá solicitar su corrección por escrito, indicando cuenta, inmueble, usuario y fecha de pago que se realizó incorrectamente, de igual manera se deberá indicar la cuenta correcta a la que se le deberá aplicar el ajuste, éste lo deberá procesar el jefe del Área Comercial y se deberá anexar estado de cuenta donde se observe el ajuste a la alza de la cuenta incorrecta a la que se le aplicó el pago, así como el ajuste a la baja a la cuenta correcta.

ARTÍCULO 13. Los ajustes deberán ser firmados por el funcionario que realizó el ajuste, así como de revisión por parte del jefe del Área Comercial, y autorización por parte de la Dirección General y deberán ser puestos a disposición de la Contraloría Interna para su fiscalización.

ARTÍCULO 14. Los ajustes a la facturación deberán ser parte de la transparencia proactiva del Organismo Operador y deberán ser publicados en el portal de transparencia que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí, de conformidad con el artículo 24, fracción XII, 54 fracción IX, 68, 69 y 70 de dicha Ley. Se deberá generar la versión pública de dichos ajustes, de manera que el documento que se publique no contenga información confidencial que de conformidad con el artículo 129 fracción IV de la Ley citada, pueda poner en riesgo la vida, seguridad o salud de una persona física.

TRANSITORIOS

Primero. El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "Plan de San Luis".

Segundo. A la entrada en vigor del presente **ACUERDO POR EL QUE SE ESTABLECEN PROCEDIMIENTOS DE CORRECCIONES Y AJUSTES A LA FACTURACIÓN** deberá aplicarse a la Ley de Cuotas y Tarifas para el Servicio Público de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Rioverde, S.L.P.

Lo anterior fue acordado en Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Organismo Operador de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento Descentralizado del Ayuntamiento de Rioverde, S.L.P. de fecha doce de agosto del año dos mil veintiuno, donde se discutió y aprobó.