



CMAS

COMISIÓN MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y SANEAMIENTO DE XALAPA

Pago Anual Anticipado 2018

(Propuesta de políticas de implementación)

Departamento de Atención a Usuarios /

Módulo de Pago Anual

Gerencia Comercial



Aspectos Generales

- Se recepcionará documentación de usuarios a partir del 2 de Octubre 2017, para Alta o Refrendo.
- **Vigencia.** Del 03 de Noviembre 2017 al 12 de Enero 2018.
- **Usuarios beneficiarios.** Cuentas activas con al menos seis periodos facturados y

Tarifa Doméstica, excepto:

- Hidrantes.
- Cuota de Empleado.
- **Porcentajes de descuento.**
 - 50%. Para Jubilados, Pensionados e INAPAM (Previo registro -> programa de alta y refrendo de datos).
 - 15%, 10% o 5% en función de la fecha de pago para público en general.



Descuentos y tarifas

Vigencia	Padrón Jubilados		Público en General	
	% Descuento / Tarifa para cálculo según periodo de facturación.		% Descuento / Tarifa para cálculo según periodo de facturación.	
Del 01/11/2017 al 30/11/2017	50%	11/2017	15%	11/2017
Del 01/12/2017 al 30/12/2017	50%	12/2017	10%	12/2017
Del 01/01/2018 al 20/01/2018**	50%	12/2018	5%	01/2018

Propuesta de políticas de implementación

Pago Anual Anticipado 2018



Capital

Programa de alta o refrendo de datos

a iniciar el 02 de Octubre 2017. Entrega presencial de documentos

Tipo de verificación	Alta Requerido / Alternativa*		Refrendo Requerido / Alternativa*	
Identidad y Dirección (misma en la cuenta y en la documentación soporte)	<ul style="list-style-type: none"> • Credencial para votar vigente • Forma migratoria para ciudadanos naturalizados. • Acta de matrimonio o defunción, en el caso de ser cónyuge de titular. • Recibo de agua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencia de Manejo. • Constancia de jefe de manzana o agente municipal, certificada en Ayuntamiento. • Número de cuenta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de agua / Número de cuenta. • En el caso de no coincidir IFE, se requiere constancia del Jefe de Manzana, certificada por H. Ayuntamiento y demás requisitos. 	
Acreditación	<ul style="list-style-type: none"> • Credencial de Pensionado / Jubilado. • Credencial de INAPAM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación que acredite la pensión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Credencial de Pensionado / Jubilado. • Credencial de INAPAM. 	
Complementaria	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de pago de pensión / Jubilación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talón de pago de pensión / Jubilación. 	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica, previa verificación. 	

Propuesta de políticas de implementación

Pago Anual Anticipado 2018



Programa de alta o refrendo de datos.

Puntos a considerar

- En el caso que el usuario sea titular de más de una cuenta, el descuento del 50% se aplicará a la cuenta que corresponda con los documentos presentados.
- Para garantizar el cumplimiento de la política de uso de la toma (una sola vivienda habitada) se verificarán mediante inspección las tomas con consumo promedio menor a 1 m³ y mayor a 30 m³ por periodo o con antecedente en las inspecciones de la cuenta.
- Para cuentas sin historial de consumo (entre 3 y 6 periodos) no aplica el 50% de descuento, se considera cuenta normal, aplicando el descuento correspondiente de acuerdo al mes.
- Todos los documentos se requieren en copia. El trámite es presencial



Políticas para aplicar el pago anual anticipado a Jubilados, Pensionados y Adultos Mayores (INAPAM)

Además de los establecidos para los titulares de las cuentas en el **programa de Alta o refrendo de datos**, se requiere:

- Que la cuenta tenga al menos seis periodos facturados **sin anomalías** en la toma de lectura y que **no tenga adeudos** ni convenios por pagar.
- Que el medidor se encuentre **accesible** para la toma de lecturas (o exterior) colocado **horizontalmente** (excepto volumétricos).
- Que la toma **no surta a más de una vivienda, casa deshabitada o lote baldío**.



Políticas para aplicar el pago anual anticipado al Público en General

Además de los establecidos para las cuentas en el apartado **Aspectos Generales**, se requiere:

- Que la cuenta tenga al menos seis periodos facturados **sin anomalías** en la toma de lectura y que **no tenga adeudos**, ni convenios por pagar.
- Que el medidor se encuentre **accesible** para la toma de lecturas (o exterior) colocado **horizontalmente** (excepto volumétricos).

En estos casos no hay restricciones en el número de viviendas o el inmueble para el que se contrata el servicio.



Desactivación de Pago Anual

Una cuenta dentro del programa perderá el beneficio en los siguientes casos:

- Por cambio de tipo de usuario a comercial o industrial, instituciones publicas y comerciales (con soporte de inspección y fotografías).
- Cuando se observe que el servicio se deriva de manera clandestina (se aplicará sanción correspondiente).
- Si el usuario impide que se realicen inspecciones y/o aforos cuando se detecten consumos elevados en su toma de lectura mensual u otras anomalías (ver anexo de anomalías).

Los usuarios serán notificados en domicilio a través de un aviso en el recibo para acudir a realizar la aclaración pertinente antes de la desactivación del pago anual. El importe del pago anual será aplicado como un anticipo.

El monitoreo de los consumos excedidos y otras causas para desactivación se realizarán por el Departamento de Atención a Usuarios, a través del módulo de Pago Anual.

Propuesta de políticas de implementación

Pago Anual Anticipado 2018



Capital

Cancelación de Pago Anual

Se procede a la cancelación de un pago anual sobregirado:

- Cuando presenta consumos elevados identificados como improcedentes para ajuste (Ejemplo: más personas en vivienda, construcciones, o fugas).
- Cuando se detecte que una toma surte a más de una vivienda en pagos con el 50% de descuento.
- Cuando no se permite la verificación de anomalías en la toma de lectura.

Los usuarios serán notificados en domicilio a través de un aviso en el recibo, para acudir a realizar la aclaración antes de la aplicación del cambio en la facturación (el importe de la diferencia, así como el pago anual se cancelarán y la cuenta continuará en facturación mensual al periodo siguiente de la cancelación).

La generación de notificaciones, el seguimiento y propuesta de cuentas a cancelar, se realizará a través del módulo de Pago Anual.

Propuesta de políticas de implementación

Pago Anual Anticipado 2018



Capital

Anticipos

En anticipos no se realiza descuento, ni tienen el mismo comportamiento que el Pago Anual (las amortizaciones y la diferencia se informan al usuario vía recibo). Existen casos en que el usuario solicita realizar un anticipo a la cuenta, especialmente cuando la cuenta no puede ingresar al programa Pago Anual por la vigencia del programa o por que la cuenta no cumple con la(s) política(s) de ingreso.

Los requisitos para la autorización de anticipos son:

- Que la cuenta tenga al menos tres periodos facturados **sin anomalías** en la toma de lectura y que **no tenga adeudos** ni convenios por pagar.
- Que el medidor se encuentre **accesible** para la toma de lecturas (o exterior) colocado **horizontalmente** (excepto volumétricos).
- Que el usuario no derive el servicio clandestinamente a más viviendas, y que permita la realización de revisiones de la toma, en caso de ser necesario.



Centros de Atención

Ubicación	Horario
Av. Miguel Alemán #109, Centro Administrativo Municipal	Lunes a Viernes de 08:00 a 16:00 hrs
Plaza Ánimas local #135	Lunes a Viernes 8:00 a 16:00 hrs. Sábado 9:00 a 13:00 hrs.
Urban Center local #38	Lunes a Viernes 8:00 a 16:00 hrs. Sábado 9:00 a 13:00 hrs.
Plaza Cristal local #27B (Cobros únicamente)	Lunes a Viernes 8:00 a 16:00 hrs. Sábado 9:00 a 13:00 hrs.

Propuesta de políticas de implementación

Pago Anual Anticipado 2018

