

POLÍTICAS



XALAPA
H. AYUNTAMIENTO • 2026-2029



CMAS

COMISIÓN MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
Y SANEAMIENTO DE XALAPA

PAGO²⁰²⁶
ANTICIPADO²⁰²⁶

Por el bien de Xalapa



POLÍTICAS DE IMPLEMENTACIÓN PAGO ANTICIPADO 2026

PRESENTACIÓN

EL PAGO ANTICIPADO es un programa de carácter social, orientado a facilitar el cumplimiento oportuno y anticipado de las obligaciones que los usuarios de la **Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, Veracruz**, deben efectuar por los servicios de agua potable y drenaje sanitario, mediante incentivos económicos para los usuarios que opten por pagar por adelantado su servicio.

Este esquema ofrece dos modalidades:

1. La primera se encuentra dirigida a los usuarios titulares de cuentas domésticas que pertenecen a **sectores vulnerables, como adultos mayores, jubilados, pensionados, personas con discapacidad física, intelectual o sensorial, así como viudas o concubinas legalmente reconocidas que sean también adultas mayores**. A este grupo se le otorgará un **subsidio del 50% de descuento sobre el importe total calculado con base en los consumos promediados de la cuenta en el año inmediato anterior, previa inscripción en el padrón correspondiente**.

2. La segunda modalidad está enfocada en el público en general, es decir, cualquier usuario titular de una cuenta doméstica que, sin necesidad de pertenecer a un grupo en específico, decida realizar el **PAGO ANTICIPADO** de su servicio de agua potable, recibiendo un **descuento del 10% sobre el importe total calculado con base en los consumos del año inmediato anterior**. Esta modalidad representa un beneficio adicional que incentiva la cultura del pago puntual, así mismo permite que el organismo operador mejore su planeación financiera y garantice la prestación eficiente de los servicios.

En conjunto, el **PAGO ANTICIPADO** es una herramienta que combina responsabilidad fiscal con sensibilidad social, promoviendo el bienestar de la población y la sustentabilidad del servicio.



FUNDAMENTO

Este programa se encuentra fundamentado medularmente en el artículo **100 penúltimo párrafo de la ley 21 de Aguas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y artículo 95 de la Ley Orgánica del Municipio Libre.**

Artículo 100.- ...El subsidio será obligatorio en los casos de jubilados, pensionados y a los adultos mayores de sesenta y cinco años debidamente acreditados con la credencial de elector vigente, así como a las personas con discapacidad física, intelectual o sensorial"...

Artículo 95.- Cuando se trate del cobro de cuotas o tarifas por concepto de servicios de agua potable y alcantarillado a pensionistas y jubilados, o en su caso, a la viuda o concubina legalmente reconocida de éstos, así como a los adultos mayores de sesenta y cinco años, y personas con discapacidad física, e intelectual, o sensorial se les disminuirá el cincuenta por ciento sobre la cuota o tarifa que les corresponda, siempre y cuando cumplan con los siguientes requisitos:

Por ningún motivo se extenderá este beneficio a más de un inmueble por persona y, en todo caso, corresponderá al Ayuntamiento, concesionario u organismo prestador del servicio, establecer con claridad los mecanismos o documentos con los que deban satisfacer los requisitos exigidos. Este beneficio se otorgará aun cuando el servicio sea concesionado.

Aspectos generales

Con base en lo anterior, se emiten las siguientes:

“POLÍTICAS DE IMPLEMENTACIÓN PARA EL PAGO ANTICIPADO 2026”.

El porcentaje de descuento es un beneficio para los usuarios titulares que ingresan al padrón de jubilados, pensionados, INAPAM y personas con discapacidad física, intelectual o sensorial, viuda o concubina legalmente reconocidas, como incentivo a los titulares de cuentas domésticas con posibilidades de registrarse y realizar sus pagos anticipados 2026.

El cálculo del costo final que el usuario tendrá que pagar, depende directamente del consumo promedio del volumen de metros cúbicos, que el beneficiario de este programa, tiene registrado en el sistema comercial de este Organismo Operador en el año 2025.

La presente propuesta contiene los principales aspectos de operación, las condiciones y políticas para el ejercicio 2026 y ofrece un plan de acciones para su realización.



PRIMERA ETAPA

NUEVO INGRESO Y REFRENDO (PERIODO DEL 1 DE OCTUBRE AL 28 DE NOVIEMBRE 2025) SUBSIDIO 50%.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:

Las personas de nuevo ingreso y refrendo, entregarán la documentación requerida en las presentes políticas, a partir del 1 de octubre al 28 de noviembre 2025 de manera presencial, en las:

**Oficinas Centrales, ubicadas en la Av. Miguel Alemán No. 109
Colonia: Federal, Xalapa, Veracruz.**

Es importante mencionar que los usuarios que se registren en las fechas establecidas, realizarán el **PAGO ANTICIPADO** con el **beneficio del 50%**, con base en el recibo del periodo 01/2026, el cual contemplará el consumo promedio al cierre del ejercicio 2025. En caso de que no sea cubierto en dicho periodo tendrá que acudir nuevamente a las oficinas para hacer su cálculo sobre 11 meses, ya que el periodo uno será una facturación vencida sin subsidio.

A los usuarios que cumplan con lo establecido en estos lineamientos y queden registrados dentro del periodo de octubre y noviembre 2025 se les proporcionará la **Ficha de Ingreso y Refrendo (FIR)**.

CALENDARIO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

El registro para personas de nuevo ingreso y refrendo del 50% será con base en la primera letra del apellido del titular de la cuenta, como se presenta en el siguiente calendario:

LETROS	DÍAS	MES
A	1 al 3	OCTUBRE 2025
B-C-D	6 al 10	OCTUBRE 2025
E-F-G	13 al 17	OCTUBRE 2025
H-I-J	20 al 24	OCTUBRE 2025
K-L-M	27 al 31	OCTUBRE 2025
N-Ñ-O	3 al 5	NOVIEMBRE 2025
P-Q-R	6 al 14	NOVIEMBRE 2025
S-T-U	17 al 21	NOVIEMBRE 2025
V-W-X-Y-Z	24 al 28	NOVIEMBRE 2025

SEGUNDA ETAPA

ALTA DE NUEVO INGRESO/REFRENDO CON SUBSIDIO DEL 50% Y 10% (PERIODO DEL 2 DE ENERO AL 27 DE FEBRERO 2026)

Los usuarios que realicen su alta o refrendo del 50% o 10% en el periodo del **02 de enero al 27 de febrero de 2026**, lo podrán realizar de manera presencial, en:

**Oficinas centrales ubicada en la Av. Miguel Alemán No. 109 Colonia:
Federal Xalapa, Veracruz**

Plaza Cristal, Local 27-B

Barragán No.1, Zona Centro

Es importante recalcar que los usuarios que se registren en las fechas antes mencionadas realizarán el **PAGO ANTICIPADO** con el **beneficio del 50% y 10% según sea el caso**, con base en el consumo promedio al cierre del ejercicio 2025. **Si se realiza el pago en el mes de enero será sobre un cálculo de doce meses y si se lleva a cabo en febrero el cálculo será sobre once meses**, ya que el mes de enero será una facturación vencida y tendrá que ser pagada sin ningún tipo de subsidio.

A los usuarios que cumplan con lo establecido en estas políticas y queden registrados dentro del periodo de enero y febrero 2026 se les proporcionará el **Formato de Pago Anticipado (FOPAN)**.

USUARIOS BENEFICIADOS

Cuentas activas con al menos seis periodos facturados y teniendo el tipo de usuario doméstico:

Popular.
Interés social
Doméstico medio.
Residencial.

Se exceptúan de este beneficio a los siguientes usuarios:

Hidrantes
Instituciones públicas.
Comerciales.
Industriales.
Cuota de empleado no será acreedor a este beneficio.



Porcentaje de subsidio

50% DE DESCUENTO

- Jubilados.
- Pensionados.
- Adulto mayor (INAPAM)
- Personas con discapacidad física, intelectual o sensorial.
- Viuda o concubina legalmente reconocida y sea Adulto mayor (INAPAM)

10% DE DESCUENTO

- Usuarios en general

Nota: En caso de realizar el pago anticipado 2026 en el mes de febrero, deberá cubrir el mes de enero sin ningún subsidio ya que será una facturación vencida.

Requisitos para subsidio 50%

REQUISITOS

ALTA ALTERNATIVA

PRIMER REQUISITO

Recibo de facturación de agua.

Comprobante de pago de agua emitido por CMAS.
Foto de número de serie de medidor legible.

SEGUNDO REQUISITO

Credencial de elector vigente.

NOTA: En caso de INE vencido se aceptara únicamente con el talón de trámite en proceso de entrega emitido por el INE.

Forma migratoria ciudadanos naturalizados.
Pasaporte vigente.
Constancia de jefe de manzana o agente municipal certificada por el ayuntamiento.





TERCER REQUISITO

- Credencial de jubilado.
- En caso de viuda sea Adulto mayor (INAPAM)
- En caso de concubina sea Adulto mayor (INAPAM)
- Credencial de pensionado.
- Credencial del INAPAM.
- Certificado de discapacidad expedido por IMSS, ISSSTE, o Institución del Estado con sello de la Institución.
- Acta de matrimonio y/o Acta de defunción.
- Acta de nacimiento de hijo(s)
- Constancia de jefe de manzana certificado por ayuntamiento

NOTA: Los documentos son en copias legibles a tamaño carta.

***Además de los requisitos deberá cumplir con los lineamientos aprobados en acuerdo por Órgano de Gobierno**

Además de los requisitos establecidos en los **Aspectos Generales**, los titulares de las cuentas deberán cumplir con las siguientes condiciones y características:

El usuario solo podrá tener el beneficio en una sola cuenta.

La toma no surta más de una vivienda o lote baldío.

Al momento del registro no deberá tener adeudos pendientes facturados, convenios, sanción u otro adeudo por pagar ante CMAS.

El porcentaje de descuento solo aplicara en el **PAGO ANTICIPADO** de contado en una sola exhibición.

El usuario deberá permitir que se realicen las inspecciones y/o aforos que la Comisión considere pertinentes.

La cuenta no presente las siguientes anomalías:

Anexo: relación de anomalías

Clave Anomalía

- | | |
|----|--------------------------------------|
| 6 | Medidor atorado. |
| 7 | Medidor quemado. |
| 8 | Medidor obstruido. |
| 14 | Medidor I revés. |
| 17 | No hay medidor. |
| 29 | Medidor adentro sin lectura visible. |
| 31 | Toma clandestina. |
| 32 | Toma directa. |

A reserva de la autorización expresa por parte de la Dirección de Servicios al Usuario, la Supervisión de la Gerencia Comercial y la elaboración del Departamento de Atención a Usuarios para su aplicación.



Acuerdo órgano de gobierno
085/OG/2025



Pagos:

Los pagos los podrá realizar a partir del **jueves 02 de enero 2025 al viernes 27 de febrero 2026** en un horario de 08:00 horas a 16:00 horas en los centros de cobro CMAS en las siguientes ubicaciones:

- **Oficinas Centrales**, Av. Miguel Alemán No. 109
- **Plaza Xanat**, Local 20
- **Barragán** No.1, Zona centro
- **Plaza Cristal**, Local 27-B

1. En caso de efectuar un pago de manera errónea, el usuario **deberá realizar la aclaración pertinente el mismo día del pago**,
2. Cuando se realice la aclaración en días posteriores a la fecha del pago errado, el **usuario deberá presentar la documentación probatoria; comprobante de pago original y escrito de aclaración**.
3. En caso de ser procedente el reembolso, esté, se realizará a través de un **ABONO A LA CUENTA**, por lo que no será considerado como parte del **PAGO ANTICIPADO 2026**.
4. **NO SE REALIZARÁN REEMBOLSOS EN EFECTIVO SOLO COMO ABONOS A LA CUENTA DEL USUARIO.**

Desactivación de pago anticipado

Perderán el beneficio de este programa las cuentas contempladas en los siguientes casos:

- a) Por cambio de tipo de usuario a:

- Comercial
- Industrial
- Instituciones Públicas

Acompañado de la documentación probatoria; soporte de inspección y fotografías.

En estos casos los usuarios serán informados en su domicilio a través de un aviso y/o notificación, emitido por la **Oficina de Padrón de Usuarios** para que el usuario acuda a realizar la aclaración pertinente, antes de la desactivación del **PAGO ANTICIPADO**. En estos casos el **PAGO ANTICIPADO** será aplicado como un abono a la cuenta.



b) Cuando se observe que el servicio deriva de manera clandestina, el beneficio del **PAGO ANTICIPADO** será suspendido y se aplicará la sanción correspondiente. En tal caso, el usuario deberá acudir a la **Gerencia de Administración de Tomas** para realizar la aclaración que corresponda.

c) Si el usuario impide que se realicen inspecciones y/o aforos cuando se detecten consumos elevados que no sean los considerados en el promedio calculado al momento en que se establece el trámite de PAGO ANTICIPADO, en automático el saldo abonado será descontado según los m³ facturados en el sistema comercial y se reflejara en el recibo de pago.

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 anticipado en coordinación con el **Departamento de Comercialización**.

CANCELACIÓN DE PAGO ANTICIPADO

Se procede a la cancelación del pago sobregirado:

Cuando presentan consumos elevados por distintos supuestos (más personas en la vivienda, construcciones, fugas, etc.)

Los usuarios serán notificados en domicilio a través de un aviso en el recibo y notificación por escrito a su vivienda, invitándolo a acudir de manera inmediata a realizar la aclaración antes de la aplicación del cambio en la facturación (el importe de la diferencia, así como el **PAGO ANTICIPADO** se cancelará 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 ANTICIPADO** en coordinación con el **Departamento de Comercialización**.





Aspectos a considerar en usuarios de nuevo ingreso y refrendo.

- Para los usuarios que no puedan presentarse a registrarse con el 50% de descuento, podrá realizar su trámite solicitando una inspección de supervivencia **(solo en casos específicos y a reserva de la autorización expresa por parte de la Dirección de Servicios al Usuario, la Supervisión de la Gerencia Comercial y la elaboración del Departamento de Atención a Usuarios para su aplicación)**.
- En caso de tener consumo 0m³ (promedio 6 meses mínimo) se tomará en cuenta el rango de (0 – 10m³) tarifa mínima, previa inspección.
- En cuentas donde los usuarios requieran medidor y/o materiales por parte de la comisión durante el año en cuestión, y se encuentren dentro del programa **PAGO ANTICIPADO**, no podrán convenir estos cobros ya que en automático del saldo registrado se absorberá dicho cargo.
- Si el titular de la cuenta se presenta con INE y su domicilio es diferente al registrado, si podrá entrar en dicho programa siempre y cuando acredite ser el titular de la toma y no haya pagado en otro domicilio.
- Cuentas con afectaciones durante el año por consumos elevados o anomalías, deberán estar soportadas por inspección, aforo o consumo próximo haya disminuido o regresado al consumo promedio de la cuenta en meses atrás, todo con base a lo establecido en lineamientos de ajustes vigentes.
- En cuentas sin medidor en el año se les tomara en consideración el promedio del año inmediato anterior y que no tengan anomalías de las mencionadas en los presentes lineamientos.
- Es importante hacer mención que el pago generado en el anticipado es con base al consumo promedio anual del año inmediato anterior y se descontara mes con mes según el consumo que se tenga en el mes en curso.



- En las cuentas que aplique algún ajuste por consumo, basándose en las revisiones correspondientes y que sean procedentes, **solamente se aplicará dicho ajuste al mes afectado o hasta 2 períodos más facturados**, después del 4to. mes, ya no será procedente dicho ajuste, solo se podrá extender a más períodos, bajo un análisis previo y a reserva de la autorización expresa por parte de la Dirección de Servicios al Usuario, la Supervisión de la Gerencia Comercial y la elaboración del Departamento de Atención a Usuarios para su aplicación.
- Es importante mencionar que las cuentas que requieran ajuste solo serán procedentes si no han hecho pago o movimientos en la facturación.
- En los inmuebles que se encuentren dentro de privadas, se procederá a solicitar una inspección donde se indique y puedan tomar lectura, aunque se encuentre en la calle constituida privada.
- Se considerará, además de las anomalías establecidas en las **“Políticas para el Pago Anticipado”**, que no presente anomalías en los **últimos tres períodos facturados de la cuenta**. Solo se podrán considerar y autorizar como omisas previa inspección o aforo según se considere.
- En situaciones de refrendos no identificados por el sistema comercial, las cuentas que ya se encontraban registradas en años anteriores con este beneficio del **PAGO ANTICIPADO** y que presentaron bloqueo por inconsistencias, **SE PROCEDERÁ A TRAMITAR EL ALTA COMO NUEVO INGRESO, pero NO SE TENDRÁ GENERADO EN REPORTERÍA COMO NUEVO INGRESO PUESTO QUE YA SE ENCONTRABA EN EL PADRÓN**.



Recomendación para los usuarios

Es de suma importancia que el usuario que decida pagar su servicio de agua de manera anticipada, verifique que los datos como: número de cuenta, nombre, monto a pagar y m³ (metros cúbicos) contratados, sean los correctos en su **Ficha de Ingreso y Refrendo (FIR) (50%) y/o Formato de Pago Anticipado (FOPAN) 50% así como del 10%**, para así poder realizar el pago correspondiente. Dicho formato será entregado únicamente y exclusivamente a los usuarios de nuevo ingreso o que ya se encuentren en el **PADRÓN DE PAGO ANTICIPADO**, que acudan a actualizar su documentación, así como también a petición del usuario.

Transitorio

I.- Solo en casos determinados y a solicitud por escrito del usuario, se podrá ejecutar algún proceso que no se encuentre contemplado en dichas políticas, previa elaboración por parte del **Titular del Departamento de Atención a Usuarios**, validado por la **Gerencia Comercial** y autorizado por la **Dirección de Servicios al usuario**.

II.- Se podrá proceder a la elaboración de minutas de trabajo por las áreas que competen dichas políticas del pago anticipado, durante el periodo que comprende el programa, ello como soporte de adecuaciones a estos lineamientos.