|  |
| --- |
| **Gobierno del Estado de Baja California** CESPMFormato de Servicio |
| **Nombre del Servicio:** |  | **Tiempo de Respuesta:** |
| Aclaración sobre consumos facturados. |  | De acuerdo a la afluencia de usuarios. |
| **Objetivo del Servicio:** |
| Resolver inconformidades sobre consumos facturados. |
| **Área Responsable:** | **Oficina que realiza el servicio:** |  |
| Subdirección Comercial. | Zonas Comerciales |  |
| **Costo:** |  | **Comprobante a obtener:** |  | **Vigencia:** |
| **Sin costo.** |  | * Comprobante de pago o convenio.
 |  No aplica |
| **Ubicación del área de atención, teléfonos y Portal de Internet:** | **Horarios:** |
| Ubicación del área de atención: De acuerdo a la ubicación geográfica del usuario (Ver anexo 1).Teléfonos: (686) 564-19-00Portal de Internet: www.cespm.gob.mx | Ciudad de Mexicali Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m.Sábados 9:00 a.m. a 12:00 p.m.Valle de Mexicali y San FelipeLunes a Viernes 8:00 a.m. a 3:00 p.m.Sábados 9:00 a.m. a 12:00 p.m. |
| **Requisitos:** |
| * Identificación Oficial del propietario cualquiera de las siguientes: INE, Licencia de Conducir, Matricula Consular, Cédula Profesional, Pasaporte Mexicano (documentos deben estar vigentes).
* Presentar el recibo mensual en el área de aclaraciones.
* Llevar la lectura del medidor.
* Presentar por escrito la inconformidad en caso de proceder.
* Podrá inconformarse ante el Organismo encargado del servicio, dentro del mes en que deba efectuar el pago correspondiente al consumo objetado. Si la inconformidad no se presentara dentro de ese plazo, la lectura quedará firme para todos los efectos.
 |
| **Fundamento Jurídico:** | **Formatos a utilizar:** |  |
| **Artículo 63o 64o 65o 66o de la Ley que Reglamenta el Servicio de Agua en el Estado de Baja California.** | No aplica. |  |
| **Procedimiento a seguir:** |
| Presentarse en la Zona Comercial que le corresponda.Plantear de manera verbal o en su caso por escrito las inconformidades respecto a la facturación, consumos y otros servicios.Cumplir con los requisitos.Dependiendo el caso se realizará la inspección en sitio.Efectuar el pago o convenio correspondiente.  |