

|  |  |
|--|--|
|  <b>BAJA CALIFORNIA</b><br><small>GOBIERNO DEL ESTADO</small> | <b>COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIJUANA</b> |
|--|--|

|  |  |
|--|--|
| <b>NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>   | <b>NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO</b>               |
| Análisis de Cuenta por Inconformidad   | Análisis de Cuenta por Inconformidad                         |
| <b>ORGANISMO</b>   | <b>HOMOCLAVE</b>   |
| COMISIÓN ESTATAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIJUANA  | BC-CESPT-022   |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>   | <b>TIPO TYS</b>  |
| Trámite por medio del cual se puede solicitar la revisión de la facturación por inconformidad con el consumo de agua potable registrado. | Trámite  |
|  | <b>¿CUÁNDO DEBO DE REALIZARLO?</b>                           |
|  | Cuando requiera del servicio                                 |
| <b>¿QUÉ OBTIENE?</b>   | <b>¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?</b>                              |
| Oficio con la respuesta de la revisión y el análisis de la cuenta.   | Representante Legal<br>Interesado<br>Tutor                   |
| <b>TIPO COSTO</b>  | <b>VIGENCIA</b>  |
| Sin costo  |  |
| <b>COSTO</b>   | <b>PLAZOS</b>  |
|  | Tiempo que tiene el organismo para prevenir :10 Días Hábiles |
| <b>LUGARES DE PAGO</b>   |  |
| NINGUNO  |  |
| <b>TIENE DOCUMENTOS INFORMATIVOS</b>   | <b>CANTIDAD DE DOCUMENTOS INFORMATIVOS</b>                   |
| NO   | 0  |
| <b>AFIRMATIVA FICTA</b>  | <b>REQUIERE VISITA DE INSPECCIÓN</b>                         |
| NO   | NO   |

**OFICINAS DONDE SE PUEDE REALIZAR**

| DIRECCION   | TELÉFONOS | RESPONSABLES            | DÍA SEMANA | HORARIO       |
|---|-----------|-------------------------|------------|---------------|
| <b>CAP OFICINAS CENTRALES - BLVD. FEDERICO BENÍTEZ, COL. 20 DE NOVIEMBRE, 4057, Tijuana 22430</b> |           | EVA SALINAS PEREZ       | Lunes      | 08:00 A 17:00 |
|   |           | COORDINADOR DE DISTRITO | Martes     | 08:00 A 17:00 |
|   |           | COMERCIAL               | Miércoles  | 08:00 A 17:00 |
|   |           | ESALINAS@CESPT.GOB.MX   | Jueves     | 08:00 A 17:00 |
|   |           | 664 104 7700            | Viernes    | 08:00 A 17:00 |
|   |           |                         | Sábado     | 08:00 A 15:00 |
|   |           |                         |            |               |

**FUNDAMENTOS**

Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California., ART.62, Estatal

**ESCENARIOS**

**GENERAL**

|                        |               |
|------------------------|---------------|
| REQUISITOS INTANGIBLES |               |
| REQUISITOS TANGIBLES   | TIENE FORMATO |

DOCUMENTO QUE OTORQUE PODER PARA REALIZAR EL TRÁMITE, EN CASO DE QUE LA NO PERSONA QUE GESTIONA EL SERVICIO NO SEA EL PROPIETARIO DEL PREDIO, PUEDE SER UNO DE LOS SIGUIENTES: O CARTA PODER OTORGADA POR EL PROPIETARIO ANTE NOTARIO PÚBLICO O CORREDOR PÚBLICO. O CARTA PODER SIMPLE OTORGADA POR EL PROPIETARIO, CUYA FECHA NO EXCEDA LOS SEIS MESES DE ANTIGÜEDAD. O ACTA CONSTITUTIVA EN LA QUE SE ACREDITE LA PERSONALIDAD DE QUIEN GESTIONA EL SERVICIO.

FORMULARIO PARA TRÁMITES EN ARCHIVO, (LO PROPORCIONA CESPT O LO PUEDE SI OBTENER EN LA PÁGINA DE INTERNET FRM-005), DEBIDAMENTE LLENADO Y FIRMADO POR EL TITULAR DE LA CUENTA O POR LA PERSONA A QUIEN ÉSTE LE HAYA OTORGADO EL PODER PARA REALIZAR EL TRÁMITE.

IDENTIFICACIÓN OFICIAL CON FOTOGRAFÍA DEL PROPIETARIO DEL PREDIO; Y DE LA NO PERSONA A QUIEN ÉSTE LE HAYA OTORGADO EL PODER PARA GESTIONAR EL SERVICIO SI ES EL CASO, PUEDE SER UNO DE LOS SIGUIENTES: O CREDENCIAL PARA VOTAR VIGENTE EXPEDIDA POR EL INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL. O CREDENCIAL PARA VOTAR VIGENTE EXPEDIDA POR EL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL. O PASAPORTE MEXICANO VIGENTE. O LICENCIA DE CONDUCIR VIGENTE. O MATRÍCULA CONSULAR VIGENTE. O CÉDULA PROFESIONAL EMITIDA POR LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA.

**PASOS POR MODALIDAD**

**Presencial**

- ° LA PERSONA DE ARCHIVO REVISARÁ QUE LOS REQUISITOS ESTÉN COMPLETOS, DE NO SER ASÍ, INFORMA AL CIUDADANO QUE NO ES POSIBLE REALIZAR EL TRÁMITE HASTA QUE ÉSTOS SE COMPLETEN, INDICÁNDOLE LO QUE FALTA.
- ° PASAR AL ÁREA DE ARCHIVO Y EXPLICAR A LA PERSONA ENCARGADA QUE SOLICITA UN ANÁLISIS DE CUENTA.
- ° ACUDIR AL CENTRO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO (CAP) DE OFICINAS CENTRALES O AL CAP ROSARITO FLORESTA DEL MAR.
- ° EN CASO DE QUE DESPUÉS DE ANALIZAR LA CUENTA SE DETERMINE QUE LA INCONFORMIDAD NO PROCEDE, LA COORDINACIÓN DE ANÁLISIS Y AJUSTES DE FACTURACIÓN, REALIZA OFICIO DE CONTESTACIÓN AL USUARIO EXPLICÁNDOLE LOS MOTIVOS.
- ° CON LOS REQUISITOS COMPLETOS, LA PERSONA DE ARCHIVO CERTIFICA LA COPIA DE LA SOLICITUD PROPORCIONANDO EL PLAZO DE ATENCIÓN PARA SU RESPUESTA.
- ° EN EL PLAZO DE ATENCIÓN INDICADO EL USUARIO DEBE REGRESAR AL ÁREA DE ARCHIVO A RECOGER LA RESPUESTA A SU SOLICITUD.
- ° EN CASO DE QUE SE DETECTE QUE LA INCONFORMIDAD PROCEDE, SE REALIZA AJUSTE CORRESPONDIENTE EN LA FACTURACIÓN Y ELABORA OFICIO DE RESPUESTA AL USUARIO.
- ° EN CASO DE SER NECESARIO SE REALIZA UNA INSPECCIÓN EN EL DOMICILIO DE LA PERSONA QUE SOLICITÓ EL TRÁMITE.
- ° LA PERSONA DE ARCHIVO LE ENTREGA FORMATO (FRM-005) PARA QUE LO LLENE Y LE SOLICITA QUE ENTREGUE LOS REQUISITOS