

## Manual de Criterios Comerciales

### Contenido

Introducción.....	2
Protocolo.....	4
I.- Servicio Medido de agua potable.....	21
II.- Tarifas fijas por servicio de agua potable.....	42
III.- Servicio de Alcantarillado.....	46
IV.- Tratamiento de aguas residuales.....	51
V.- Contratos de agua potable y alcantarillado.....	54
VI.- Materiales e instalación para ramal de agua potable.....	65
VII.- Materiales e instalación de cuadro de medición.....	71
VIII.- Suministro e instalación de medidores de agua potable.....	74
IX.- Materiales e instalación para descarga de agua residual.....	78
X.- Servicios administrativos para usuarios.....	84
XI.- Servicios operativos para usuarios.....	89
XII.- Incorporación a las redes hidráulica y sanitaria para fraccionamientos habitacionales.....	93
XIII.- Servicios operativos y administrativos para desarrollos inmobiliarios de todos los giros.....	99
XIV.- Incorporaciones comerciales e industriales.....	108
XV.- Incorporaciones individuales.....	110
XVI.- Venta de agua tratada.....	112
XVII.- Descargas industriales.....	114
XVIII.- Infracciones y sanciones.....	121

## Manual de Criterios Comerciales

### Introducción

La prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento se rige por un marco normativo específico que deriva del Artículo 115 de la Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos.

En dicho ordenamiento se establecen las facultades municipales para la prestación de dichos servicios y para la determinación de las tarifas aplicables previa anuencia del Congreso del Estado, como parte de las Leyes de Ingresos Municipales.

La Ley Orgánica Municipal para el Estado de Guanajuato, establece en su Artículo 172 que los municipios pueden prestar los servicios de agua potable y alcantarillado preferentemente por medio de un organismo público descentralizado al cual se le reconoce personalidad jurídica y patrimonio propio, pero quedando sujeto, en lo correspondiente a tarifas, a la autorización que al respecto haga el H. Ayuntamiento de Irapuato, Gto. tal como se señala en el artículo 154 de la misma Ley invocada.

La Ley de Ingresos Municipales establece los precios y tarifas que sobre servicios y derechos debe cobrar JAPAMI, pero no precisa la mecánica de aplicación.

Ante las recomendaciones hechas por el Congreso del Estado de Guanajuato en el sentido de que se norme la aplicación de tarifas para que se garantice equidad y certeza en las decisiones, así como para eliminar todo riesgo de aplicación discrecional, se diseñó, revisó y actualizó el presente documento, como instrumento que define los criterios de aplicación de la norma, y genera certeza para una aplicación generalizada de las disposiciones tarifarias con el fin de que sea una garantía para los ciudadanos, procurando con ello que se tengan tratos iguales para circunstancias similares, facilitando además la gestión y disminuyendo los tiempos de respuesta para los usuarios.

## Manual de Criterios Comerciales

La definición en los procedimientos de cobranza no es materia de la Ley de Ingresos por lo cual se hace necesario este documento complementario para que se precisen en los lineamientos comerciales bajo las disposiciones que al respecto hace la Ley Orgánica Municipal, el Código Territorial para el Estado y los municipios de Guanajuato y el propio Reglamento de JAPAMI.

La presentación de este instrumento administrativo, se hace respetando la estructura del Artículo 14 de la Ley de Ingresos Municipal para el Municipio de Irapuato, Gto., describiendo cada uno de los incisos que lo componen y detallando los criterios de aplicación para que el personal pueda hacer uso de ellos y garantizar una ejecución eficiente de la ley.

## Manual de Criterios Comerciales

### Protocolo

A continuación, se muestran las recomendaciones generales en relación al trato, a la forma de actuar y a las formas en que debe atenderse a cada usuario.

Estas recomendaciones son enunciativas, más no limitativas, por lo que la Gerencia de Comercialización de JAPAMI asegurará la correcta aplicación de los criterios e implementará acciones complementarias que redunden en una mejora tangible de atención a los usuarios.

## Manual de Criterios Comerciales

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS

La eficiencia de atención a usuarios tiene dos componentes.

Una de ellas está íntimamente relacionada con la implementación de criterios de aplicación general que garanticen un trato igualitario para todos los usuarios y que resuelvan en el mismo sentido todos los casos de acuerdo a su tipificación.

Esto significa que, para un mismo tipo de asuntos, las reglas de aplicación y resolución, deban apegarse a un mismo criterio a fin de eliminar cualquier posibilidad de discrecionalidad.

Los criterios bajo los cuales se regirá la aplicación de la Ley de Ingresos es la materia y la esencia de este manual. Pero esas medidas podrían ser insuficientes si no se cuenta con la otra componente que se indica en las recomendaciones siguientes:

#### **Reglas Generales de Atención a Usuarios. Tratándose de atención personalizada**

##### **1. De la recepción al usuario**

Asignar a una persona para que reciba al usuario cuando este entre a las oficinas del organismo para ofrecerle apoyo e información que le permita ser atendido en el menor tiempo posible.

Es importante que la persona que los atienda a su llegada se presente con el usuario diciendo su nombre, expresándole su disposición en ayudarlo. Ofreciendo además una sonrisa y una total disposición.

## Manual de Criterios Comerciales

### 2. Del motivo de la visita

Preguntar al usuario su nombre y motivo de su visita para conocer de forma directa el problema o asunto que motiva la presencia del ciudadano ahí y poder indicarle el punto donde su asunto puede ser atendido.

### 3. Del primer contacto

En caso de que no hubiera un gabinete de recepción, la persona del organismo que tenga el primer contacto con el usuario, debe preguntarle que se le ofrece y conducirlo al área donde puedan atenderlo. Preferentemente presentarlo ante la persona que lo atendería, aunque posteriormente tuviera que tomar turno para ser atendido.

La atención presencial obliga a una comunicación inmediata en la que el empleado y el usuario establecen un contacto y por lo mismo el proceso de atención debe ser de la forma más adecuada y afectiva posible.

### 4. De la atención y cordialidad

Debe ser muy evidente la disposición del empleado y ofrecer en su trato amabilidad y cordialidad con el usuario.

En cuanto sea posible y tanto cuanto se requiera, debe llamarse al usuario por su nombre o referirse a su profesión en caso de que lo hubiera mencionado al momento de la presentación y tratar de conservar el contacto visual el mayor tiempo posible para que tenga certeza de que se le está escuchando.

Es recomendable utilizar siempre el "Usted" para dirigirse al usuario. Si se considera conveniente, se puede tratar al usuario de "tu", si por razones de edad se considere que es aceptable o recomendable. Pero en cualquiera de las formas debe dirigirse al usuario de forma respetuosa, amable y clara.

## Manual de Criterios Comerciales

### 5. De la actitud corporal

Mantener atenta nuestra mirada en el usuario. El contacto visual indica que el canal de comunicación está abierto.

Evitar mirar a otros lados cuando el usuario este expresándose porque el empleado daría la idea de estar más atento a otras cosas que a la persona que se tiene enfrente en ese momento.

Saludar con la mirada. Es la manera de hacerle notar al usuario que se está consciente de su presencia y en disposición de atenderle.

Sonreír y utilizar gestos que indiquen que se está receptivo y abierto a escuchar. Eso ayuda y facilita la comunicación.

Utilizar una buena postura. Indica nuestro grado de atención y disponibilidad.

Evitar cruzarse de brazos pues esto muestra un sentido de desinterés ante el usuario.

### 6. De la comprensión del asunto

El empleado debe dejar que el usuario se exprese abierta y ampliamente sobre lo que pretende resolver, evitando interrumpir su exposición y solamente haciendo alguna pregunta cuando no se esté seguro de haber comprendido bien lo que expresa o que no el usuario no tuviera clara la forma de plantear su problema.

Expresar que se ha entendido lo expresado “Si no he entendido mal, usted me ha dicho Que desea esto o propone aquello.”.

Saber identificar los problemas. Estar atento a las dificultades que aparezcan en cada caso y ofrecer la información necesaria evitando dar información no solicitada por el usuario que pueda provocar confusión en la respuesta.

## Manual de Criterios Comerciales

### 7. De las distracciones durante el proceso de atención

Por ningún motivo deben tomarse llamadas en el momento en que se atiende a un usuario y solamente se podrá hacer uso del teléfono para consultar a otra persona dentro del organismo sobre algún aspecto que abone a la solución del usuario en turno.

Tampoco debe atenderse la consulta de otro compañero a menos que sea algo urgente y que se atienda en un tiempo no mayor a veinte segundos. Si se requiere más tiempo se debe explicar al compañero que al término de la entrevista con el usuario en turno se comunicará con él para el asunto que corresponda.

### 8. De las conclusiones precipitadas

Evitar llegar a conclusiones con el fin de obviar o reducir el tiempo de atención y abordar las posibles soluciones solo hasta que se hubiera tenido claro lo que pretende el usuario.

Es prioritario estar y parecer estar disponible para la atención del usuario, ofreciendo la impresión de que el usuario no interrumpe nuestro trabajo, evitando transmitir la sensación de tener alguna ocupación más importante y no debe el empleado parecer tan absorbido por otros asuntos como para causar rechazo en el usuario.

### 9. De la confidencialidad del asunto

Poner atención y percibir los casos en que los usuarios o los problemas pueden requerir confidencialidad o discreción, aun cuando nos parezcan asuntos cotidianos. Cuando se detecte esa necesidad, el empleado debe de generarle un espacio de atención más privada o en caso de que no exista espacio físico para ello, disminuir el tono de voz como muestra de privacidad.

### 10. De las expectativas del usuario

Es frecuente que la expectativa del usuario sea mayor a las que puede ofrecerle el empleado. En ese caso es importante hacerle saber los alcances de la solución y ajustarse



## Manual de Criterios Comerciales

solamente a los límites de las facultades que le hubieran sido otorgadas y a las disposiciones contenidas en el Manual de Criterios Comerciales.

### 11. De las reclamaciones y quejas

Nunca es agradable escuchar reclamaciones. A pesar de ello, no conviene interrumpir cuando se presenta una, ya que eso solo generaría descontento y provocaría un aumento en la tensión.

Se debe de demostrar que se comprende el problema, resumiéndolo cuando termine de expresarlo, lo que le hará darse cuenta al usuario de que se le ha escuchado. Hay que tener cuidado al expresarse: nunca debe decirse que el problema es poco importante ya que si el usuario se queja es porque lo considera importante.

Es siempre recomendable que se le facilite la formalización de una sugerencia o queja para que quede evidenciado por escrito su malestar.

A veces hay quien busca la complicidad del empleado hablando mal de la Institución, aunque exonerando de culpa al trabajador o a los trabajadores con los que se relacionan. No hay que entrar en esa dinámica. Lo mejor es centrarse en la situación concreta que se está tratando y no dejarse llevar por esos comentarios, que, como mínimo, harán perder tiempo al empleado, a la persona que se atiende, y a los que puedan estar esperando.

### 12. Del espacio de trabajo

Es recomendable que esté ordenado el lugar de trabajo, escritorio y entorno del espacio de cada persona que atiende a usuarios, procurando ofrecer un aspecto agradable que invite a sentir bienestar y comodidad para el usuario. No debe parecer nunca un depósito de archivos o una oficina con trabajo atrasado.

## Manual de Criterios Comerciales

### 13. De la atención a usuarios especiales

Hay usuarios que, por razones de edad, circunstancias físicas o de otros motivos, requieren de una atención especial y es importante considerar lo siguiente:

#### a. Personas mayores

El empleado debe tener en cuenta que el número de personas mayores representa cada vez una proporción mayor de la población. Por tanto, merecen que quien lo atiende se acerque a su realidad específica para poder satisfacer sus necesidades concretas.

Su atención no implica criterios diferentes a los del resto, pero si implica poner más énfasis en algunos aspectos para adaptarse a sus características y requerimientos especiales:

- Acogerlos con una actitud cordial, positiva, optimista y constructiva.
- Respetar su ritmo de expresión y comprensión sin mostrar impaciencia o indisposición.
- Vocalizar correctamente, elevar ligeramente el tono de voz si se llegan a captar deficiencias auditivas.
- Hablar con un ritmo moderado o lento, si es necesario.
- Utilizar un lenguaje claro.
- Ser exhaustivos a la hora de dar instrucciones.
- Resumir las instrucciones o los datos generales con notas breves, siempre escritas con letra grande y clara

## Manual de Criterios Comerciales

### **b. Personas con capacidades diferentes**

Con frecuencia la recepción de usuarios con discapacidad crea cierta preocupación al personal del organismo, quizá por estar poco habituados a atenderlos.

La norma básica es ofrecer siempre un trato natural, amable y respetuoso.

- El empleado que los atiende debe identificarse como personal de JAPAMI
- Cuando se hable con personas con discapacidad visual, evitar expresiones comúnmente aceptadas y de uso frecuente, como ver, observar, mirar
- Cuando se atiende a personas con discapacidad motriz evitar expresiones como; andar, caminar, moverse.
- Preguntar al usuario qué necesita y sólo ofrecer la ayuda que él demande.
- No transmitir o aparentar condescendencia, compasión, ni sobreprotección.
- Es fundamental que el personal siempre esté atento a la ubicación de usuarios con características especiales para avisarles en caso de que existan emergencias o alarmas.
- Si la persona con discapacidad va acompañada, quien la atiende debe dirigirse a ella directamente, en vez de dirigirse a su acompañante como único interlocutor.

### **c. Personas con discapacidad visual**

- No mostrar nerviosismo; se dará cuenta de nuestra actitud tensa.

## Manual de Criterios Comerciales

- Para que capte la presencia de quien le atiende, el empleado debe llevar la iniciativa en el saludo, estableciendo un leve contacto de su mano con el brazo del usuario y preguntando en que le podría ayudar.
- Hablar directamente con la persona invidente que se atiende y no utilizar de intérprete a algún posible acompañante.
- Hablar con un volumen de voz moderado (los invidentes oyen perfectamente).
- Utilizar un lenguaje explícito en sí mismo, ya que la persona ciega no ve los gestos que el empleado hace con las manos ni capta su lenguaje corporal.
- Advertir las posiciones de elementos físicos tomando como referencia a la persona en cuestión: "A su izquierda", "Justo detrás de Ud."

### d. Personas con discapacidad auditiva

- Antes de hablarle a estas personas, quien lo atiende debe asegurarse de que el usuario lo tiene claramente visible o en caso contrario llamar su atención con un gesto que indique que se comenzará a hablar con él.
- Nunca, quien lo atiende, debe dirigirse al usuario desde su espalda o desde una dirección donde no pueda ser visto directamente por el usuario.
- Vocalizar con claridad, pero no gritar.
- Hablar poco a poco.
- Construir frases cortas y simples.
- Acompañar los mensajes con gestos y palabras escritas tantas veces como sea necesario.

## Manual de Criterios Comerciales

- No hacer demasiado obvios los movimientos o gesticulación para no generar incomodidad y para evitar un efecto negativo en la percepción del usuario.

### **e. Personas con discapacidad física motriz.**

- Tratarlos con naturalidad.
- Darles la ayuda que necesiten para compensar las dificultades de manipulación y desplazamiento que tengan.
- Cuando exista duda de que tipo de ayuda necesitan, el empleado no debe precipitarse y ante la duda es mejor preguntar directamente sobre algún tipo de apoyo adicional que la persona requiera.
- No dejarse impresionar, ni mostrar algún gesto de sorpresa por el aspecto físico que tuviera el usuario.
- Adaptarse a su ritmo de movimientos.
- No preguntar el origen o las causas de su lesión.

### **14. De las opciones de solución.**

Una vez expuesto el problema por parte del usuario y asimilado por parte de quien lo atiende, debe de ofrecerse la mejor opción de solución.

Si el usuario la acepta, de inmediato hay que proceder a la formalización del acto y en caso de que no la aceptara habría que explicarle si existe otra alternativa, en caso de que la hubiera, o bien respetar su decisión si no desea elegir la opción propuesta, pero nunca se le deben generar mayores expectativas de las permitidas por la Ley o de las disposiciones normativas concurrentes.

## Manual de Criterios Comerciales

Tampoco se le debe generar la idea de que acudiendo a una autoridad mayor dentro del organismo podría obtener mejores condiciones a lo solicitado.

### 15. De algunas actitudes que debemos considerar en la atención a usuarios

Al usuario no le gusta:

- **Que de forma precipitada se le niegue la razón.**

Es conveniente dejar siempre abierta la posibilidad de que el personal de JAPAMI se hubiera podido equivocar, por lo cual no es conveniente adelantar juicios y hacerlo hasta el momento en que se pueda aclarar el problema.

- **Que quien lo atiende corte la exposición de su queja diciendo o dando a entender que no es asunto o competencia nuestra su problema.**

Desde luego, si realmente el asunto que expone no es competencia de quien lo atiende, debe explicársele amablemente la situación, pero procurar de inmediato llevar al usuario al lugar y con la persona que pueda atender su caso.

- **Que no se ofrezca una disculpa ante equivocaciones.**

El personal del organismo debe reconocer los errores cometidos, pero este reconocimiento no los ha de colocar en una situación de inferioridad, ya que la actuación o decisión posterior sobre el caso, no tiene que estar influida por un sentido de culpa o de un mal entendido.

- **Que el empleado se ponga nervioso cuando lo atiende.**

Esta circunstancia es a veces inevitable, ya sea por motivos personales, por falta de experiencia, o por razones que momentáneamente nos impidan dar una solución. Si la situación se pone tensa, y siempre que esto sea posible, conviene trasladar con sutileza al usuario con otra persona para que lo atienda.

## Manual de Criterios Comerciales

- **Que no se ofrezca una despedida amable.**

Habiendo concluido el trámite, el empleado debe despedirse amablemente del usuario para que quede debidamente entendido que la plática concluyó y dejar una sensación de buen trato y amabilidad con los usuarios.

### **16. De la competencia de atención**

Cuando se esté ante un usuario cuyo asunto deba ser atendido por otro compañero, el empleado debe conducirlo y presentárselo personalmente, indicándole además delante de él qué asunto ha de resolverse.

Si simplemente se le remite a otro empleado sin más, hay que iniciar las explicaciones de nuevo y lo conseguido hasta entonces se pierde y se le haría perder el tiempo tanto a él como a nuestro compañero.

Si resulta físicamente imposible acompañarle, al menos se debe poner telefónicamente en antecedentes al compañero que lo atenderá.

### **17. Del trato cuando el usuario se exaspera o molesta**

Existen casos en los que el usuario muestra malestar con quien lo atiende y esto obedece a razones varias, como cuando el usuario considera que su expectativa no es satisfecha con la respuesta ofrecida, o por razones diversas que generan en él un malestar que puede llegar al enojo o incluso a la ofensa contra quien lo atiende.

Puede resultar común atender a una persona que viene predispuesta a quejarse a la menor ocasión que tenga. En estos casos, se debe poner más énfasis en atenderle correctamente, sin reaccionar a su manera de comportarse.

No debe alzarse la voz, ni adoptar actitudes agresivas.

Cuando la persona que se atiende llegara a tener una reacción que le hiciera gritar, la postura correcta es que el empleado no levante la voz; debe hablarle pausadamente y en

## Manual de Criterios Comerciales

un tono suave. Con esta actitud se dará cuenta de que no nos intimida y perderá la posición dominante que creía poder conseguir.

Si de todas formas se altera, alza la voz y grita, lo mejor es avisar al superior jerárquico para que lo atienda en otro sitio, ya que a veces estas situaciones alteran a otras personas que están cerca.

### **18. Buscar un apoyo para el relevo**

De presentarse estos casos es recomendable que se le proponga al usuario ser atendido por otro compañero de trabajo y para tal efecto debe el empleado conducirlo a otro escritorio y presentarlo ante quien podría continuar con la atención.

En tal caso el empleado solamente debe informar al compañero de forma breve y concreta lo que el usuario pretende y alejarse amablemente para que el usuario exprese a quien entra de atención sobre las razones de su inconformidad. Esta medida generalmente baja el malestar del usuario al verse ante una persona diferente de aquella con la que se generó su molestia.

El cambio de persona en la atención no es razón suficiente para generarle un mayor beneficio al usuario pues la decisión debe apegarse a lo que se tiene autorizado y la molestia del usuario no es la condición para que se le otorgue un trato preferencial.

### **19. De la atención telefónica**

La atención a usuarios por medio de una llamada telefónica es también de carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

Al teléfono nuestra amabilidad “se escucha”, se percibe al otro lado de la línea.



## Manual de Criterios Comerciales

### 20. De las recomendaciones generales para atender llamadas

De presentarse estos casos es recomendable que se le proponga al usuario ser atendido

#### a) Recomendaciones relacionadas con el entorno:

- Tener el teléfono accesible y adoptar una postura cómoda durante la llamada
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se utiliza habitualmente para escribir, con el fin de tener esa mano libre para anotar los mensajes.
- Tener bien cercanos y a la vista los documentos y material necesarios para una correcta atención de la llamada.
- Tener la Ley de Ingresos a la mano y papel para anotar cosas importantes de la conversación o ideas de solución en tanto termina el usuario de exponer su caso.
- Evitar en la medida de lo posible los ambientes ruidosos que dificulten la concentración o que puedan interferir la llamada atendida.

#### b) Recomendaciones relacionadas con la actitud personal:

- Ser educado con los usuarios, debiendo expresar cordialidad y amabilidad
- Ser positivo en todo lo que se exprese
- Cuidar el tono y el volumen de la voz.
- Vocalizar adecuadamente. La velocidad de locución no debe ser tan rápida como para resultar ininteligible al receptor. Tampoco será muy lenta pues denota inseguridad y poca convicción. Si es necesario, deletrear la palabra.
- No dudar en reformular el asunto para ver si se ha entendido bien
- Procurar ser lo más concreto posible en la información que se le proporciona.

## Manual de Criterios Comerciales

- Para hacerle entender que se le escucha con atención se recomienda, mientras dure la conversación, intercalar expresiones del tipo “sí”, “de acuerdo”, “entiendo”, y otras que le hagan saber que se sigue ahí atendiendo su caso.
- En el caso de que el usuario se muestre reticente, ponga objeciones, exprese signos de protesta o se muestre agresivo, es importante no entrar en su misma dinámica, por lo que el empleado debe continuar con atención y respeto evitando ser influenciado por la actitud del usuario.

### 21. De la transferencia de llamadas

Se transferirá la llamada a otra terminal telefónica en los siguientes casos:

- Cuando el usuario requiera de información que quien le atiende no puede proporcionarle.

Antes de poner en espera al interlocutor, es conveniente, comentarle que, para poder satisfacer sus necesidades, se requiere buscar una información o bien transferirle a otra persona. Explicárselo y preguntarle si está dispuesto a esperar o bien prefiere que el mismo empleado le hable con posterioridad una vez que disponga de la información, o bien que vuelva a llamar transcurrido un tiempo prudente.

- Interés del usuario de hablar con otra persona.

Cuando el usuario solicite que se le transfiera con otra persona, el empleado debe saber si es posible o no comunicarle con la persona que ha solicitado, y después se le pedirá al usuario que se identifique. De lo contrario puede parecer que se tiene algún motivo de carácter personal para no comunicarle después de conocer su nombre. Lo normal es que se dé una de estas dos situaciones:

## Manual de Criterios Comerciales

Imposibilidad de conectar con el destinatario de la llamada. (2 opciones)

• Está ocupado:

Si por cualquier circunstancia se va a demorar la posibilidad de hablar con la persona en cuestión, se le comunicará y preguntará si desea esperar, o bien se le pedirá que llame más tarde o se le llamará en cuanto esté disponible.

Anotar su mensaje

Recordar el mensaje y transmitírselo al otro empleado con quien se establecería la comunicación

• No está presente:

Es recomendable utilizar una expresión como por ejemplo “Lo siento, pero en este momento no puede atenderle, ¿podría ayudarle en algo?”.

En otro caso, anotar su mensaje en el impreso correspondiente.

Recordar el mensaje y las conclusiones acordadas

- Cuando finalmente se transfiera a la persona requerida la llamada, habrá que informarle de la identidad del interlocutor y del motivo de la misma. De lo contrario, aquél deberá volver a solicitar nuevamente todos los datos al interlocutor.
- Despedida

Se recomienda agradecer la llamada realizada, independientemente de su contenido.

# Manual de Criterios Comerciales

Instructivo para la aplicación del Artículo 14 de la Ley de Ingresos Municipales correspondiente a los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus de aguas residuales

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 1

## I.- Servicio Medido de agua potable

## Manual de Criterios Comerciales

### *Clasificación de tarifas*

- 1.1. Las tarifas se asignarán a cada usuario de acuerdo al giro que le corresponda, de conformidad a las clasificaciones que indica el Artículo 312 del Código Territorial para los Municipios del Estado de Guanajuato (CTMEG) y será de la siguiente forma;

#### a) Uso Doméstico

Usuarios cuyo uso de agua sea exclusivamente para atender las necesidades de higiene, limpieza y consumo de las personas físicas y del uso particular dentro de un hogar.

#### b) Usos Comerciales y de servicios

Usuarios que utilicen el agua en locales y oficinas siempre y cuando su fin sea para atender las necesidades de higiene de los trabajadores y de la limpieza de las instalaciones, pero que no forme parte de los procesos comunes del giro o negocio o como elemento componente de los artículos comercializados.

#### c) Usos Industriales

Usuarios que dentro de sus actividades habituales tengan procesos en los que se utilice el agua como parte de la limpieza o elaboración de los productos que ahí se generen y en los cuales el agua sea transferida a los consumidores como componente del bien comercializado o de los servicios prestados mediante el uso directo de este recurso.

#### d) Usos Mixtos

Usuarios que tengan una toma doméstica desde la cual se suministre agua para los servicios básicos de un local comercial anexo a la vivienda, siempre y cuando el uso del agua en el comercio adherido, de acuerdo al análisis mediante el método de unidad mueble, no sea preponderante ni mayor al 30% del agua total utilizada. (Herramienta 1)

## Manual de Criterios Comerciales

### e) Uso Público

Tomas instaladas en inmuebles municipales, estatales y federales de todos los giros.

### *Aplicación de tarifas*

- 1.2. Se aplicarán las tarifas autorizadas dentro de la Ley de Ingresos vigente para el Municipio de Irapuato, Gto. y no podrá aplicarse ninguna tarifa que no esté incluida en la Ley de Ingresos.

### *Método de cálculo de la tarifa*

- 1.3. Los usuarios pagarán sus servicios de suministro de agua potable de forma mensual, siendo el importe a pagar el que resulte de los metros cúbicos consumidos y con base a la clasificación de uso que corresponda a cada usuario de acuerdo a las tablas contenidas en la fracción I del Artículo 14 de la Ley de Ingresos Municipal vigente.

- 1.4. La tarifa tiene dos componentes:

- a) Una cuota base mediante la cual se trasladan al usuario los costos proporcionales de energía eléctrica para la extracción, los derechos de uso y disposición de aguas, y la parte de costo que se genera con la conducción y distribución del agua y cuya componente presupuestal es la que aplica el organismo operador para ponerla a disposición en todos los domicilios. Esta cuota base la deben pagar todos los usuarios, aun quienes en el mes no tengan consumos ya que es un gasto que realiza el organismo para hacer llegar los servicios hasta cada domicilio.
- b) Un cargo variable que se aplica de acuerdo con los metros cúbicos que cada usuario utiliza. Mediante el cargo variable se aplican los costos derivados de la operación general, la administración, gastos comerciales y mantenimiento general de la infraestructura hidráulica y sanitaria y tienen un costo variable

## Manual de Criterios Comerciales

ascendente a fin de que se aplique un precio más accesible a los bajos consumos y que vaya creciendo el precio por cada metro cúbico a medida que incrementan los consumos.

### *Cálculo de volumen consumido*

- 1.5. Los metros cúbicos a pagar serán los que resulten de restar a la última lectura, la inmediata anterior que se tenga registrada en la base de datos del sistema comercial.

El periodo de facturación cubrirá periodos de consumo entre 27 y 35 días de acuerdo a la programación de la toma de lecturas que se tenga establecida y en casos especiales el periodo podrá ser menor a los 27 días, cuando se trate de toma recién instalada o de modificación a las rutas de reparto, entre otras.

### *Facultades para ejercer criterios comerciales.*

- 1.6. Todas las facultades establecidas en este Manual que correspondan al Gerente de Comercialización por su actividad directa con los usuarios, son facultades también del Director General y del Presidente del Consejo Directivo quienes las ejercerán en ausencia del Gerente de Comercialización o cuando así lo dispongan.

### *Imposibilidad de tomar lectura*

- 1.7. Cuando no se pueda tomar la lectura por encontrarse el medidor dentro del domicilio y fuera del alcance del lectorista, se facturará el consumo promedio histórico que tenga registrado el usuario en los últimos doce meses, o en su caso tomando como base los meses recientes en los que tenga consumos registrados. En caso de que no se cuente con historial de consumos, el organismo, por medio de la Gerencia de Comercialización, determinará el consumo tomando en cuenta los promedios de acuerdo a la zona donde se encuentra ubicado el predio y de acuerdo a la tarifa y giro.



## Manual de Criterios Comerciales

### *Ajuste de consumos estimados*

- 1.8. Si como consecuencia de la estimación de lecturas se genera una diferencia entre lo facturado y lo realmente consumido, una vez determinado el volumen resultante, se cobrará al usuario el importe faltante cuando resulte más alto su consumo real que el estimado. Consecuentemente, en el mismo sentido, se ajustará el cobro a favor del usuario cuando los metros cúbicos estimados superen los consumos reales que resulten la última lectura directa efectivamente realizada, convirtiendo el volumen en importe de acuerdo a los precios vigentes, mismo que será tomado a cuenta como pago anticipado. (Formato 1)

### *Omisión de lecturas*

- 1.9. Si por omisión de lecturas en un periodo se factura al usuario un importe elevado por la acumulación de consumos, no se aplicará el precio del volumen acumulado considerando que la omisión de la lectura es atribuible al personal del organismo. Para efectos de factura se dividirá el consumo entre los meses cuya lectura se haya omitido y se realiza un prorrateo de lecturas, determinando el importe total con la suma de los importes parciales de cada mes omitido. (Formato 1)

### *Resguardo de lecturas con ajustes*

- 1.10. Independientemente de las razones que generen un ajuste, este deberá quedar registrado en el histórico de eventos del sistema comercial y, para garantizar la confiabilidad, de las lecturas en la base de datos del sistema comercial, se modificarán solamente aquellas en las que el registro de la lectura real difiera de la que se tenga registrada en la base de datos. El Departamento de Tecnologías de la Información, que es el área que administra las bases de datos del sistema comercial, será la responsable de resguardar la seguridad y confiabilidad de la información.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Respaldo de ajustes de lecturas*

- 1.11. Los ajustes a consumos que se autoricen deberán contar con el respaldo respectivo en donde se asienten los motivos y razones que justifiquen dicho ajuste como son historial de pagos, bitácora de consumos, ordenes de servicio o fotografía y se otorgarán solo a petición de parte. (Formato 1)

### *Ajustes en facturación por servicio medido*

- 1.12. Los ajustes en facturación por servicio medido solamente procederán previa solicitud del usuario y se concederán con fundamento en la revisión de campo que para tal efecto ordenará la Gerencia de Comercialización.

Dichos ajustes se describen en el punto 1.13 de este manual y se enlistan a continuación:

1. **Ajuste por recargos**
2. **Ajuste por fuga interna**
3. **Ajuste por fuga externa**
4. **Ajuste por error en la toma de lectura**
5. **Ajuste por predio deshabitado en cuota fija**
6. **Ajuste por facturación improcedente**
7. **Ajuste por pago aplicado a otra cuenta**
8. **Ajuste por cambio de tarifa**
9. **Ajuste por consumo estimado**
  - **Medidor se encuentre obstruido**
  - **No permitan el acceso o que la tapa del registro se encuentre sellada**
  - **Medidor obsoleto**
  - **Medidor destruido**
  - **Robo de medidor**
  - **Disminución de consumo medido o**
  - **Afectación de aire**

## Manual de Criterios Comerciales

10. **Ajuste por tarifa errónea**
11. **Ajuste por cancelación de contrato**
12. **Ajuste por descuento a pensionados, jubilados, personas con discapacidad y otros que apliquen.**
13. **Ajuste por cargos indebidos**

### *Ajustes en consumos excesivos*

#### *Ajuste por fuga interna*

1.13. En caso de consumos excesivos producidos por fugas imputables al usuario se aplicarán ajustes conforme al factor que resulte de dividir el consumo registrado en la fuga, contra el consumo mensual promedio. El descuento se aplicará sobre el volumen excedente y será de acuerdo al cuadro siguiente:

Rango de incremento de lecturas comparadas		ajustes autorizados
de	a	
1%	200%	30%
201%	400%	40%
401%	600%	50%
601%	800%	60%
Más de 800%		70%

#### *Ajuste por fuga externa*

En caso de alto consumo por fugas atribuibles al Organismo Operador (fugas en el cuadro del medidor o fuga en banqueta), se podrá ajustar al consumo promedio, considerando los últimos 12 meses o los que se tengan registrados en el sistema comercial.

#### *Ajuste por predio deshabitado en cuota fija*

Con soporte de una inspección en campo se podrá realizar un ajuste por la facturación emitida por los servicios, debiendo el usuario cubrir la tarifa base de acuerdo al uso que corresponda, en caso de contar con los servicios deberá tramitar la suspensión voluntaria de la toma o en su caso la cancelación del contrato.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Ajuste por pago aplicado a otra cuenta*

Se realizará la aplicación del pago a la cuenta correcta y a la par se deberá realizar el cargo por el mismo importe a la cuenta en la cual erróneamente se había aplicado el pago, lo anterior siempre y cuando el usuario presente su comprobante original de pago de servicios.

### *Ajuste por cambio de tarifa*

En los casos donde se instale por primera vez el medidor y la cuenta cambie de cuota fija a servicio medido, se podrá realizar el ajuste de los meses facturados en cuota fija sobre un consumo promedio mensual (de acuerdo a los meses con registro de servicio medido).

### *Ajuste por consumo estimado*

En los casos en que se haya promediado el consumo por las siguientes causales:

- El medidor se encuentre obstruido;
- No permitan el acceso o que la tapa del registro se encuentre sellada;
- Medidor obsoleto;
- Medidor destruido;
- Robo de medidor;
- Disminución de consumo o
- Por afectación de aire;

Siempre y cuando los consumos estén por arriba del consumo real, de acuerdo a las inspecciones realizadas por el área de medición y facturación, se realizará el ajuste al consumo promedio del histórico que tenga registrado el usuario en los últimos doce meses, o en su caso tomar como base los meses recientes en los que tenga un consumo real registrado.

Asimismo, en aquellos casos donde se incrementa el consumo de un mes sin causa aparente, y el registro del siguiente consumo es normal de acuerdo a su historial, se podrá realizar un ajuste del excedente en m<sup>3</sup> del 50% y cobrar el consumo promedio más el 50% del excedente, por una sola vez en el año.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Ajuste por tarifa errónea (cambio de giro)*

Cuando por alguna situación un usuario cuente con una tarifa que no corresponde al uso actual, se podrá realizar el ajuste a la tarifa correcta, siempre y cuando exista el soporte de la inspección realizada en campo.

### *Ajuste por cancelación de contrato*

Cuando se haya llevado a cabo la contratación de un predio, en el cual ya existe un contrato con anterioridad y presente un adeudo, se realizará el ajuste que proceda para la cancelación de uno de los contratos, previo análisis del caso y con soporte de inspección en campo.

### *Ajuste por descuento a pensionados, jubilados, tercera edad o personas con discapacidad*

Cuando un usuario que se encuentre previamente registrado en el padrón del organismo operador para obtener el descuento por ser pensionado, jubilado, tercera edad o persona con discapacidad y el beneficio no haya sido aplicado al momento de emitir la facturación, se le podrá otorgar el descuento del 40% en los primeros 10 metros cúbicos de sus consumos sobre la facturación vigente.

### *Ajuste por cargos indebidos*

Cuando por alguna situación se realice a un usuario un cargo improcedente de cobros diversos, se le podrá realizar el ajuste de los mismos, previo análisis de la cuenta.

### *Personal autorizado para otorgar ajustes*

- 1.14. Los ajustes los aplicará el personal de la dirección de recaudación y de la dirección de atención ciudadana y serán autorizados por la Gerencia de Comercialización.

## Manual de Criterios Comerciales

Para ajustes especiales no contenidos en la tabla del 1.13, solo podrán ser autorizados por el Director General considerando las condiciones específicas del caso. Todos los ajustes deberán quedar registrados en el sistema comercial. Para los casos en que el usuario hubiera realizado pago anticipado y tuviera saldo a favor, se le aplicaría el monto a pagar sobre el saldo disponible. (Formato 2)

- 1.15. El beneficio de ajuste por fuga solamente se podrá autorizar dos veces por año fiscal para cada usuario.

### *Ajuste por lecturas erróneas*

- 1.16. Cuando mediante una inconformidad de pago se demuestre que el usuario tiene razón al aplicársele una lectura errónea por parte del personal de JAPAMI, se hará la bonificación por el importe que corresponda, mismo que será tomado a cuenta como pago anticipado cargando en el sistema el importe correspondiente, anexando a la autorización el dictamen generado por el reporte de campo que para tal efecto elaborará el personal del área comercial turnando la información al responsable de facturación y al responsable de Atención a Usuarios. Este ajuste procede también cuando el diferencial sea detectado, sin que medie como requisito la petición por parte del usuario.

### *Condonación de recargos*

- 1.17. El titular de la Gerencia de Comercialización, podrá autorizar descuentos hasta de un 100% en recargos generados por adeudos siempre y cuando el pago se realice en una sola exhibición. (Formato 3)
- 1.18. Cuando el pago del rezago sea en parcialidades, se otorgará una condonación del 85% en los recargos, si el pago es en un máximo de seis parcialidades; del 70% cuando sean siete y hasta once pagos parciales; y del 50% cuando se difiera el pago en doce o hasta veinticuatro parcialidades. (Formato 3)

## Manual de Criterios Comerciales

- 1.19. También podrán condonarse los recargos hasta en un 100% cuando se trate de programas generales de recuperación de cartera vencida o cuando las condiciones de insolvencia del usuario así lo justifiquen. Esta autorización solamente la podrá realizar el titular de la Gerencia de Comercialización.

### *Calificación de sanciones por infracciones al reglamento*

- 1.20. En el caso de sanciones que se generen por infracciones conforme al Reglamento de la Junta Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Irapuato, el Gerente de Comercialización podrá modificar la calificación inicial de la sanción, tomando como base los elementos de juicio que tenga a su alcance. (Formato 4)

### *Ajuste por facturación improcedente*

- 1.21. El titular de la Gerencia de Comercialización, o el personal a quien le otorgue esta facultad por parte del titular de la Gerencia de Comercialización, podrá autorizar la cancelación de los importes de ese rezago y sus accesorios correspondientes en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el usuario tenga dentro del componente de su crédito fiscal importes derivados de facturaciones efectuadas durante el periodo en que estuvo suspendido el servicio y habiendo verificado que en tal periodo no se registraron consumos;
- b) Cuando no se utilizan los servicios por ser lotes baldíos, predios en construcción, predios bardeados, predios en ruinas.

Lo anterior basándose en el dictamen que para tal efecto realice el personal de la Dirección de Recaudación y Dirección de Atención Ciudadana, adscritas a la Gerencia de Comercialización.

Se seguirá el mismo procedimiento para los casos en que se tenga facturación improcedente, como aquellos donde la facturación sea emitida sin que la conexión de la toma hubiera sido efectuada, también en aquellos donde se aplique duplicidad de cargos y en aquellos casos de usuarios con cuota fija en donde por razones diversas no se hubiera dotado de servicios durante algún periodo.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Aplicación de tarifa mixta*

- 1.22. Si en un domicilio particular se acondiciona un local comercial, el giro de este negocio deberá ser considerando como servicio Mixto en los términos que establece este Manual, siempre y cuando en el espacio habilitado como local no existan instalaciones hidráulicas y/o sanitarias.

### *Descuento a instituciones y usuarios con condiciones socioeconómicas especiales, Instituciones de beneficencia y centros de rehabilitación*

- 1.23. Se otorgan facultades al Gerente de Comercialización para autorizar descuentos respecto a las tarifas publicadas de acuerdo a lo que se tuviera autorizado en el artículo de beneficios administrativos de la Ley de Ingresos vigente.

### *Verificación de incidencias en facturación*

- 1.24. Se hará un análisis de la facturación previo a la emisión de los recibos para verificar la existencia de consumos atípicos observándose aquellos que tuvieran una variación notable a la baja o al alta en términos de los consumos medios de las tomas. De las incidencias detectadas, se comisionará a un lectorista para que verifique la lectura tomada a fin de certificar el registro de consumo que tenga el medidor.

En caso de que se tratara de un error de lectura o de captura, se haría el ajuste correspondiente y si se tratara realmente de un consumo alto en relación a los consumos promedio, se generará una orden de trabajo para determinar si el alto consumo es por fuga, y del resultado obtenido, se le notificará al usuario lo sucedido para que revise sus instalaciones por la existencia de una potencial fuga y se le monitoreará el consumo registrado en la visita realizada previo a la fecha en la toma



## Manual de Criterios Comerciales

de la siguiente lectura, para verificar si persiste la tendencia de un alto consumo y prevenir al usuario sobre la urgencia de corregir su potencial fuga y para enterarlo de los efectos que tendrá en sus montos facturados la variación de sus consumos.

Cuando se trate de un consumo realmente bajo en relación al consumo promedio y habiendo sido verificada que la lectura hubiera sido tomada correctamente, se harán dos lecturas parciales dentro del siguiente periodo mensual para verificar si persiste el bajo consumo, debiendo tomar en cuenta la ocurrencia de las incidencias siguientes:

1. Medidor obstruido
2. Tapa sellada
3. Mica borrosa
4. Tapa de registro pesada
5. Registro con aguas negras

1-5 Cuando no se puedan recuperar las lecturas porque el predio sigue en las mismas condiciones, el sistema SIAC determinará el consumo estimado tomando en cuenta los 12 meses donde exista un registro de consumo, o los consumos que se tengan registrados en el sistema comercial, en caso de no contar con un histórico de consumos se enviará una revisión al medidor o una inspección física para verificar las condiciones del predio.

En los siguientes casos a través del sistema SIAC se calculan consumos por promedio.

6. Medidor pegado
7. Medidor dañado
8. Sin medidor
9. Cambio de medidor
10. Medidor invertido

## Manual de Criterios Comerciales

11. Medidor desconectado
12. No presenta consumo (siempre y cuando el predio se encuentre habitado de acuerdo a revisión o inspección previa)
13. Alta a servicio medido (Cuando se instala un medidor y solo se tiene una lectura, se ingresa lectura anterior de acuerdo con la fecha de instalación de medidor, de acuerdo con la zona y giro del predio)

Del punto 6 al punto 12 el sistema SIAC determinará el consumo promedio, tomando en cuenta los 12 meses donde exista un registro de consumo, o los consumos que se tengan registrados en el sistema comercial, en caso de no contar con un histórico de consumos se enviará una revisión al medidor o una inspección física para verificar las condiciones del predio.

### *Visitas de inspección*

- 1.25. La Gerencia de Comercialización podrá ordenar en cualquier momento visitas de inspección a tomas para verificar los servicios, las condiciones de instalación del medidor o cualquier otra situación que pudiera requerirse para constatar la normalidad en la prestación de los servicios.

### *Escuelas públicas e inmuebles destinados al servicio público*

- 1.26. Las escuelas públicas y los inmuebles de propiedad o en posesión municipal, siempre y cuando se destinen al servicio público, recibirán exclusivamente los beneficios otorgados en la Ley de Ingresos vigente. Para esta disposición se considerarán también tomas públicas a cargo del municipio, parques vecinales y áreas verdes.

### *Condonación de gastos de ejecución*

- 1.27. Los gastos de ejecución no podrán ser condonados, salvo en el caso de que el crédito fiscal que se reclama haya resultado improcedente de acuerdo con un

## Manual de Criterios Comerciales

dictamen emitido por la Gerencia de Comercialización. Este beneficio se hará extensivo a las tomas públicas que estuvieran en esta condición.

### *Recargos y honorarios de cobranza*

- 1.28. Los recargos y los honorarios de cobranza serán establecidos de acuerdo con lo que dispone respectivamente la Ley de Ingresos del municipio de Irapuato, Gto. y los porcentajes no podrán ser modificados en el proceso de facturación.

### *Aplicación del Procedimiento Administrativo de Ejecución*

- 1.29. Conforme lo establece la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Guanajuato, deberá realizarse el procedimiento administrativo de ejecución de acuerdo a las disposiciones que emita para tal efecto la Gerencia de Comercialización.

### *Implementación permanente de disminución de cartera vencida*

- 1.30. La Gerencia de Comercialización implementará un programa permanente para la disminución de la cartera vencida mediante acciones que permitan inducir a los usuarios al pago de sus adeudos, otorgando los beneficios establecidos en este documento a fin de garantizar a los usuarios las facilidades para su regularización. Se considerará en cartera vencida el usuario que acumule cinco meses sin pago registrado.

### *Área facultada para la recuperación de créditos fiscales*

- 1.31. La recuperación de créditos fiscales deberá realizarse mediante la Gerencia de Comercialización o por medio de un despacho externo cuando el Consejo Directivo así lo determine.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Subrogación de derechos y obligaciones en transferencia de inmuebles*

- 1.32. Cuando se transfiera la propiedad de un inmueble con sus servicios, el nuevo propietario se subroga en los derechos y obligaciones derivados del contrato, debiendo avisar a JAPAMI, dentro de los treinta días naturales siguientes al de la fecha del acto que transmite la propiedad.

### *Suspensión de servicio por adeudo*

- 1.33. A los usuarios con tarifa doméstica que adeuden más de tres meses, así como a los comerciales e industriales que adeuden dos o más meses de pago de servicios, la Gerencia de Comercialización podrá suspenderles el servicio de suministro de agua potable, y a partir de ese momento no se les facturará ningún servicio adicional, emitiéndose mensualmente solo el crédito fiscal subsistente con su correspondiente actualización de recargos y honorarios de cobranza. Así mismo la Gerencia de Comercialización se encargará de monitorear a los usuarios que no hayan regularizado su adeudo y verificar que sigan suspendidos.
- 1.34. Para la limitación o suspensión del servicio, la Gerencia de Comercialización comunicará al usuario el adeudo generado y la causa que motiva dicha limitación del servicio, otorgándole un plazo de cinco días hábiles para que realice el pago o bien manifieste lo que a su interés convenga. Cumplido dicho plazo se resolverá sobre la procedencia de la limitación del servicio domiciliario, así como su ejecución inmediata. (Formato 5)
- 1.35. Tratándose de inmuebles de uso doméstico, cuando el usuario así lo solicite, el organismo operador le comunicará el punto de abastecimiento para la dotación de agua para las necesidades básicas.

## Manual de Criterios Comerciales

- 1.36. Los adeudos a cargo de los usuarios tendrán el carácter de créditos fiscales, los cuales, una vez determinados en cantidad líquida y para su cobro, se hará uso de la facultad económico-coactiva en los términos contenidos en el Reglamento de JAPAMI y conforme a lo establecido por la Ley de Hacienda para los Municipios y el Estado de Guanajuato.

### *Convenio para pago de adeudo en parcialidades*

- 1.37. Todo usuario, dueño del inmueble, representante legal, arrendatario, heredero o titular del contrato, podrá celebrar un convenio para pago de adeudo en su facturación con JAPAMI, debiendo presentar en el acto de la firma su identificación oficial original y una copia. Para los casos en que la persona que tramite dicho convenio no sea el propietario o el titular de la cuenta, deberá acompañarlo además de carta poder simple expedida por el propietario o titular de la cuenta y suscribir una carta compromiso y entregar copia de credencial de elector de ambos. Ante ausencia del titular, la Gerencia de Comercialización podrá autorizar el convenio correspondiente.

### *Requisitos para celebrar convenio para pago de adeudo*

- 1.38. Para la celebración de un convenio para el pago de adeudos de aquellos usuarios que se encuentren en cartera vencida, se debe considerar lo siguiente:

#### *Para uso doméstico:*

- a) Para adeudos equivalentes a un monto de \$500.00 a \$5,000.00 deberá pagar mínimo el 10% de su adeudo y se le otorgará plazo de hasta veinticuatro meses para cubrir el saldo.

## Manual de Criterios Comerciales

- b) Para adeudos entre \$5,001.00 a \$10,000.00 deberán pagar mínimo el 15% a la firma del convenio y se otorgará un plazo de hasta veinticuatro meses para cubrir el saldo.
- c) Para adeudos de más de \$10,000.00 deberán pagar mínimo el 20% a la firma del convenio y se otorgará un plazo de hasta de veinticuatro meses para cubrir el saldo.

Para otros usos:

- a) En cuentas de giros no domésticos y tratándose de cualquier monto deberá pagar al menos el 20% de su adeudo y se le otorgará plazo hasta veinticuatro meses para cubrir el resto.

Los porcentajes previamente señalados de anticipo como base para los convenios de pago, podrán ser modificados cuando existan circunstancias de vulnerabilidad respecto a los usuarios por condición socio-económica; para tal efecto, el Comité de Disminución de Pérdidas y Recuperación de Adeudos del Organismo Operador, determinará los supuestos de excepción.

Una vez definidos los supuestos de excepción, la Gerencia de Comercialización previo estudio socio-económico correspondiente y en caso de ser procedente, se determinará entre las partes las condiciones particulares del convenio de pago respectivo.

### *Aplicación de recargos en convenio para pago de adeudo*

- 1.39. El pago de las parcialidades del adeudo se hará conforme a lo establecido en la Ley de Ingresos vigente y de acuerdo con el plazo otorgado. Estos pagos serán independientes al pago de la facturación mensual, para los casos en que el usuario esté conectado o que se autorice su reconexión y el usuario deberá cubrir ambos conceptos en las fechas de vencimiento que correspondan.

## Manual de Criterios Comerciales

Se aplicarán las actualizaciones que correspondan según lo dispuesto por la Ley de Hacienda para los Municipios del Estado de Guanajuato.

### *Actualización de convenio de adeudo*

1.40. Todo convenio para pago de adeudo que esté en proceso con la Gerencia de Comercialización y que se encuentre al corriente en los pagos de su adeudo, pero que se atrase en el pago de los servicios del mes, el convenio podrá ser actualizado las veces que sean necesarias en los siguientes casos:

- a) Por enfermedad grave del titular o dependiente económico que viva en el mismo domicilio.
- b) Por pérdida del empleo del obligado.
- c) Por caso fortuito o de fuerza mayor.
- d) Por incumplimiento de pago por razones diversas.

### *Vencimiento de plazos de pago del Adeudo*

1.41. Para los convenios de pago de adeudo en plazos que se encuentren vencidos, la Gerencia de Comercialización podrá proceder a su cobro y regularización mediante el procedimiento administrativo de ejecución (PAE).

### *Suspensión de servicio en incumplimiento de pago por convenio de adeudo*

1.42. Al usuario que haya firmado un convenio para pagar en parcialidades su adeudo con JAPAMI e incumpla con el pago de una parcialidad en la fecha estipulada en el convenio correspondiente, se le hará efectiva la suspensión del servicio tres días después de que se le haya vencido el periodo de pago.

### *Solicitud de cambio de tarifa*

1.43. El cambio de giro se hará a solicitud de la parte interesada. Para tal efecto el personal del área de Atención Ciudadana, área de Recaudación o el área de Medición y Facturación, generarán una orden de revisión de tarifa y giro, a efectos de comprobar el cambio de giro solicitado.

## Manual de Criterios Comerciales

- 1.44. Para los casos en que el personal de campo observara que una toma se encuentre tributando en un giro diferente al registrado, notificará a la Gerencia de Comercialización el giro real que corresponda y se emitirá un requerimiento para que el interesado, en un plazo máximo de diez días hábiles, acuda a las oficinas del organismo para hacer las aclaraciones necesarias. (Formato 6)
- 1.45. En caso de que asista la razón al usuario, se mantendrá el giro registrado en el padrón y en caso contrario se hará la modificación de tarifa para que el usuario pague en la siguiente mensualidad el importe que corresponda. Si el usuario hubiera realizado su pago anual, se le cobrará la diferencia de tarifa solamente a partir de su cambio de giro. Los meses previos a ello permanecerán en la tarifa que hubiera estado tributando. En los casos que aplique el cambio de giro, se hará el cargo por los derechos de infraestructura e incorporación de acuerdo con el diferencial del gasto de demandas y con base en los precios vigentes dentro de la Ley de ingresos vigente.

### *Facultad de aplicar el cambio de tarifa*

- 1.46. Se faculta al Gerente de Comercialización para autorizar los cambios de tarifa cuando resulte procedente.

### *Aplicación de tarifas especiales*

- 1.47. La tarifa a pensionados, jubilados, personas discapacitadas y de la tercera edad se aplicará cuando el usuario, dueño del inmueble y/o titular del contrato sea mayor de 60 años; o cuando siendo menor de 60 años sea pensionado por incapacidad física parcial o permanente. Dicha condición la deberá acreditar el interesado con documentación oficial.

### *Facultad y requisitos para aplicación de tarifas especiales*

- 1.48. Se faculta al personal del área de padrón de usuarios para realizar el trámite de cambio de tarifa a pensionados, jubilados, personas discapacitadas y de la tercera



## Manual de Criterios Comerciales

edad, con copia del recibo de cobro de agua del predio así mismo deberá presentar cualquiera de la siguiente documentación:

Para mayores de 60 años:

- a) copia de la credencial de elector del titular del contrato.
- b) copia de la credencial del INAPAM (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores).

Para la aplicación de la tarifa a pensionados, jubilados, personas discapacitadas y de la tercera edad no es requisito indispensable ser dueño del predio, por lo que podrá aplicarse dicha tarifa al arrendatario, usufructuario y/o comodatario, siempre y cuando acredite vivir en el domicilio, Dicho beneficio se otorgará en un solo domicilio, debiendo ser en donde habita el solicitante.

### *Atención a usuarios*

- 1.49. Para la mejora en los servicios y trámites para los usuarios, se deberá llevar un registro de la recurrencia por cada tipo de queja o solicitud que se presenten ante el personal de la Gerencia de Comercialización.

Se hará un reporte bimestral y, de acuerdo al tipo de queja más recurrente, se deberá implementar una política de atención y prevención que permita reducir la incidencia y mejorar sustancialmente la causal que de origen a las quejas presentadas.

# Capítulo 2

## II.- Tarifas fijas por servicio de agua potable

## Manual de Criterios Comerciales

### *Aplicación de tarifas fijas mediante consumos promedio*

- 2.1. En los lugares donde no haya medidores y mientras éstos no se instalen, los pagos serán determinados mediante la asignación de la tarifa fija que corresponda a la zona. Una vez calculado el consumo promedio mensual se asignará a la toma la tarifa fija que corresponda dentro del catálogo de tarifas contenidas en la fracción II, del Artículo 14 de la Ley de Ingresos.

### *Aplicación de tarifas fijas mediante consumos promedio*

- 2.2. La asignación de tarifa fija de la zona que corresponda, los determinará la Gerencia de Comercialización considerando, entre otros elementos de juicio, lo relativo a las condiciones generales de un fraccionamiento.

### *Provisionalidad de las tarifas fijas*

- 2.3. Se conservará la clasificación asignada en forma provisional y una vez que se instale el medidor, el usuario debe pagar de acuerdo a los consumos y al giro que corresponda conforme a los precios vigentes en la Ley de Ingresos.

### *Aplicación por Excepción de tarifas fijas a toma mixta, comercial, industrial y pública*

- 2.4. Los consumos estimados se asignarán a tomas domésticas y por excepción a tomas con giro mixto, comercial, industrial y pública procurando que los usuarios no domésticos se ajusten a los pagos que a sus consumos correspondan instalando para ello el medidor en cada toma de acuerdo con el programa de ampliación de cobertura que vaya desarrollando JAPAMI.

### *Clasificación de tarifas fijas*

- 2.5. Se clasificará cada tipo de vivienda conforme a lo que le corresponda en relación a la tabla de tarifas de la fracción II del Artículo 14 de la Ley de ingresos y la tarifa la asignará la Gerencia de Comercialización mediante el análisis de los consumos

## Manual de Criterios Comerciales

hipotéticos que se tuvieran en relación a los habitantes de la vivienda y el área total construida, entre otros factores.

De la misma forma se clasificarán los usuarios conforme a las tarifas comerciales, industriales, mixtas y públicas, todas ellas sujetas a sus condiciones de consumo y aplicando exclusivamente las que estén contenidas en la tabla de la Ley de ingresos.

### *Modificaciones de consumos estimados*

- 2.6. La Gerencia de Comercialización presentará los elementos de juicio bajo los cuales podrá proponer la modificación de consumo estimado asignado a alguna toma que se encuentre en el régimen no medido, cuando se tratara de modificar su clasificación en el sentido de incrementar o disminuir dicho consumo.

### *Promoventes de modificaciones a consumos estimados*

- 2.7. La modificación al importe de pago para un servicio no medido puede provenir de la solicitud directa del interesado, o mediante la propuesta de la Gerencia de Comercialización cuando se trate de una vivienda que difiera de forma ostensible de la clasificación que corresponde a las viviendas colindantes y se considere que su consumo factible no corresponde al promedio bajo el cual fue clasificada.

### *Estimación de consumos para tomas comerciales*

- 2.8. En toda toma comercial se realizará una estimación sobre consumos promedios conforme a los niveles de consumo que se tienen registrados para aquellos comercios similares en donde el uso de agua es para fines totalmente sanitarios. Esta medida no podrá ser extendida a un periodo mayor de seis meses que es el tiempo límite en que deberá instalarse el medidor. También se podrá hacer uso de la herramienta de unidad mueble para estimar los consumos factibles y se les

## Manual de Criterios Comerciales

cobrará conforme a los importes que correspondan como si se tratara de servicio medido. (Herramienta 1)

### *Estimación de consumos para tomas industriales*

- 2.9. Para el caso de que, por causas fortuitas y ajenas al organismo operador, alguna toma industrial no contara con micro medidor, se le asignará provisionalmente un consumo estimado tomando en cuenta su condición de área, número de empleados, giro, proceso de producción, si es industria nueva o tomando en cuenta igualmente el consumo promedio de los últimos seis meses, para el caso de la toma ya existente. El organismo deberá instalar el medidor en un término no mayor a 60 días naturales. De la misma forma aplica para los usuarios de giro mixto y público.

### *Ponderación de consumos*

- 2.10. Para los casos en que se pretenda hacer un ajuste a la tarifa considerando que la asignación de volumen que tuviera un usuario fuera hipotéticamente más bajo del correspondiente a su tarifa, se haría en análisis de consumos en relación al número de personas y a las condiciones generales de la vivienda. (herramienta 2)

### *Para ajuste de créditos fiscales*

- 2.11. Para los casos en que se pretenda poner al corriente el rezago de un usuario con tarifa fija, se hará el análisis de consumos proyectado y se hará el comparativo contra el volumen asignado, de tal forma que se podría disminuir el monto del adeudo en caso de existir diferencia entre el volumen asignado y el que resulte de su consumo proyectado. (herramienta 2)

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 3

## III.- Servicio de Alcantarillado

## Manual de Criterios Comerciales

### *Cobro por servicio de alcantarillado*

- 3.1. El cargo por servicio de alcantarillado se determinará aplicando el porcentaje autorizado en la Ley de Ingresos vigente, al importe mensual facturado por servicio de agua potable.

### *Cobro por servicio de alcantarillado con servicio de agua suspendido*

- 3.2. Si por razones de morosidad el servicio de agua potable es suspendido a un usuario doméstico y mixto y este obtiene el agua por algún otro medio alternativo, se seguirá cobrando el porcentaje de alcantarillado que corresponda al consumo de 12 metros cúbicos de agua.

### *Suspensión del servicio de alcantarillado a usuarios no domésticos*

- 3.3. Para las tomas no domésticas cuyos adeudos persistan tres meses después de que les hubiera sido suspendido el servicio de suministro de agua, les será también suspendida la descarga de agua residual y esta se reconectará hasta que paguen o convengan sus adeudos y que cubran los costos de la reconexión, salvo en los casos en que exista una descarga compartida de uso doméstico en razón de una derivación del contrato original.

### *Disponibilidad de alcantarillado*

- 3.4. Los usuarios que no cuenten con descarga de agua residual y que cuenten con servicio de agua potable y disponibilidad para incorporarse a la red de alcantarillado deberán hacerlo en forma inmediata para evitar problemas de salud entre los habitantes de las viviendas colindantes.

### *Verificación de descargas*

- 3.5. Cuando el organismo operador identifique que algún usuario que se ubique dentro de los supuestos de la fracción 3.4, no tenga definido o identificado el sitio de la descarga de sus aguas residuales, el área Comercial ordenará una visita de inspección para identificar plenamente como se está haciendo la disposición final de dichas aguas residuales.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Obligación de contrato de drenaje a usuarios sin servicio de agua, conectados a la red de alcantarillado*

- 3.6. Para los usuarios que habitan en un fraccionamiento donde se suministren de agua potable por una fuente de abastecimiento no operada por el Organismo Operador, pero que tengan conexión a la red de drenaje del organismo, pagarán por concepto de descarga residual el porcentaje aplicando el cobro conforme a las tarifas fijas contenidas en la Ley de Ingresos vigente, de la cual se le asignará la zona que corresponda y será la base para aplicar la tasa de drenaje.

### *Suspensión del servicio de drenaje como sanción*

- 3.7. Cuando la conducta del usuario no permita el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código Territorial para el Estado y los municipios de Guanajuato, del Reglamento del organismo operador, o de las condiciones generales de descarga, así como lo establecido en las normas de parámetros contaminantes aplicables, JAPAMI podrá aplicar como sanción, la suspensión del servicio de drenaje o alcantarillado, en los términos de los ordenamientos legales citados.

### *Instalaciones de aforo a usuarios no domésticos*

- 3.8. JAPAMI procurará que los usuarios no domésticos construyan instalaciones de aforo, conforme a las especificaciones que el propio organismo determine, a fin de que, en ejercicio de las funciones de vigilancia para cumplimiento del Código Territorial para Estado de Guanajuato y el presente Manual, pueda monitorear la cantidad y calidad del agua descargada y el tipo de residuos sólidos descargados que puedan afectar al sistema sanitario.

### *Instalaciones especiales a usuarios no domésticos*

- 3.9. En todos los casos que determine JAPAMI, el usuario no doméstico deberá realizar las instalaciones especiales que resulten convenientes para prevenir los efectos de



## Manual de Criterios Comerciales

la contaminación, tales como trampas de aceite, mallas para la retención de sólidos, o cualquier otro mecanismo que le permita cumplir con las disposiciones a que se refiere el Código Territorial para el Estado y los municipios de Guanajuato para el estado de Guanajuato.

### *Prohibición de descargas abiertas*

- 3.10. Cuando JAPAMI cuente con sistema de drenaje o alcantarillado frente a los predios, queda prohibido a los usuarios descargar aguas residuales a ríos, drenes, canales y depósitos a cielo abierto, o cualquier infraestructura existente para el manejo de aguas pluviales.

### *Causales de suspensión del servicio de drenaje*

- 3.11. Se podrá suspender el servicio de alcantarillado o drenaje, en los siguientes casos:
- Para realizar el mantenimiento preventivo o correctivo de la red de alcantarillado.
  - A petición de parte interesada, en todo caso, se deberán cubrir las formalidades que se contengan en este Manual en cuanto a la presentación por escrito por parte de los interesados.
  - Por incumplimiento en cualquiera de las obligaciones a cargo de los usuarios no domésticos, en especial por la falta de pago de los servicios y por no cumplir con las demás obligaciones que se contienen en el presente Manual y en el Reglamento de JAPAMI en materia de descargas.

### *Rehabilitación sin costo de la descarga de alcantarillado*

- 3.12. Se podrá rehabilitar sin costo la descarga de agua residual cuando el tubo este fracturado del límite del predio a la red general de la calle, y solamente se podrá rehabilitar a los usuarios que tengan contratado dicho servicio y que se encuentren al corriente en sus pagos. Si es causa imputable al usuario le corresponderá a él hacer el pago correspondiente.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Descargas conectadas a pozos de visita*

- 3.13. Para los casos en que la descarga esté conectada al pozo de visita y/o boca de tormenta, JAPAMI podrá cancelar, o en su caso reubicar dicha descarga, evaluando si procede o no, cobrar al usuario el costo que se genere por dicho concepto.

### *Instalación de descargas en predios en esquina*

- 3.14. Cuando existan predios en esquina o que salgan de calle a calle, se podrá realizar la instalación de la descarga sanitaria en la calle donde exista la red, aun cuando el número oficial se ubique en el lado opuesto.

### *Suspensión del servicio de drenaje como sanción*

- 3.15. Cuando la conducta del usuario no permita el cumplimiento de las disposiciones contenidas en Ley para la Protección y Preservación del Ambiente del Estado de Guanajuato, el Código Territorial para el Estado y los municipios de Guanajuato para el estado de Guanajuato, del Reglamento, o de las condiciones generales de descarga, así como lo establecido en las normas de parámetros contaminantes aplicables, JAPAMI, por medio de la Gerencia de Operación y Mantenimiento, podrá aplicar como sanción, la suspensión del servicio de drenaje o alcantarillado, en los términos de los ordenamientos legales citados.

### *Instalaciones de aforo a usuarios no domésticos*

- 3.16. La Gerencia de Operación y Mantenimiento procurará que los usuarios no domésticos construyan instalaciones de aforo, conforme a las especificaciones que el propio organismo determine, a fin de que, en ejercicio de las funciones de vigilancia para cumplimiento de la Ley para la Protección y Preservación del Ambiente del Estado de Guanajuato, del Código Territorial para Estado de Guanajuato y el presente manual, pueda monitorear la cantidad y calidad del agua descargada y el tipo de residuos sólidos descargados que puedan afectar al sistema sanitario.

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 4

## IV.- Tratamiento de aguas residuales

## Manual de Criterios Comerciales

### *Cobro del servicio de tratamiento*

- 4.1. Se aplicará un cargo por servicios de tratamiento a todos los usuarios que les sea prestado dicho servicio, cobrándose en forma mensual lo que resulte de aplicar el porcentaje autorizado en la Ley de Ingresos vigente al importe de agua potable facturado o el importe sobre los volúmenes vertidos cuando se tenga medidor totalizador para la cuantificación de la descarga.

### *Sobre las condiciones de descargas de aguas residuales*

- 4.2. Las condiciones particulares de las descargas de aguas residuales que descarguen a las redes se establecerán en el capítulo 17 de este Manual por corresponder a las especificaciones para usuarios no domésticos y a los cargos por incumplimiento a los parámetros establecidos en las normas.

### *Permiso de descarga cuando se utilice el agua como materia prima*

- 4.3. Todo usuario no doméstico deberá contar con su permiso de descarga cuando utilice el agua como materia prima para su proceso y en los términos que establezca la Gerencia de Operación y Mantenimiento de JAPAMI y se solicitará mediante el formato que el organismo autorice para tal efecto. (formato 7)

### *Tratamiento para usuarios con servicio de agua Proporcionado por organismo operador y otra fuente*

- 4.4. Tratándose de usuarios que cuenten con servicio de agua potable suministrado por el organismo operador, y además cuenten con fuente propia, pagarán la tasa que les corresponda sobre los importes facturados, respecto al agua dotada por JAPAMI y un importe por cada metro cúbico descargado del agua no suministrada por el propio organismo operador, que será calculado a la tasa y precios contenidos en la Ley de Ingresos vigente.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Usuarios que sometan a tratamiento sus aguas residuales*

4.5. Los usuarios que sometan a tratamiento sus aguas residuales no estarán obligados a pagar por este servicio, siempre y cuando el agua descargada al alcantarillado cumpla con las condiciones particulares de descarga que establezca JAPAMI.

### *Promoción de la venta y uso de aguas residuales*

4.6. JAPAMI promoverá la venta y el uso de aguas residuales, crudas o tratadas para que se usen en procesos en los que no se requiera necesariamente agua potable.

### *Para quienes se suministran agua por otros medios*

4.7. En los casos en que el usuario se abastezca por medios propios o diferentes a los proporcionados por JAPAMI, aplicarán las mismas medidas de medición y control de volúmenes que se establecen para la descarga de aguas residuales.

# Capítulo 5

## V.- Contratos de agua potable y alcantarillado

## Manual de Criterios Comerciales

### *Obligación de los usuarios de presentar solicitud para contratarse*

- 5.1. Los usuarios que pretendan incorporarse a las redes de agua potable y alcantarillado del organismo operador deberán hacer su solicitud a la Gerencia de Comercialización, indicar la ubicación donde requieren los servicios y dar los datos contenidos en el formato que el propio organismo pondrá a su disposición para la realización del trámite correspondiente. (Formato 8)

### *Definición de contrato y asignación de giro y diámetro que corresponda al usuario*

- 5.2. El contrato es el acto administrativo mediante el cual el usuario adquiere autorización para ser conectado a las redes de agua potable y drenaje sanitario. Este pago no incluye materiales ni instalación. JAPAMI asignará el giro de acuerdo con la condición de uso del agua en el predio que se contrate, y determinará los diámetros de tubería para dotación y descarga, de acuerdo al análisis de demandas que se realice para tal efecto.

### *Contrato de servicios en lugares con infraestructura*

- 5.3. Podrán contratar los servicios en los lugares en donde exista infraestructura hidráulica y sanitaria:
- a) Los propietarios o poseedores a cualquier título de predios destinados para uso habitacional;
  - b) Los propietarios o poseedores a cualquier título de predios edificados cuando por el frente de los mismos existan instalaciones adecuadas para prestar los servicios;
  - c) Los propietarios o poseedores de predios destinados a giros comerciales o industriales o de cualquier otra actividad que por su naturaleza estén obligados al uso de agua potable.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Plazos para instalación de tomas*

- 5.4. Los propietarios o poseedores de predios a que se refiere el artículo anterior, podrán solicitar la instalación de sus tomas respectivas, su conexión y suscribir el contrato dentro de los términos siguientes:
- a) De 30 días naturales siguientes a la fecha en que se notifique al propietario o poseedor de un predio ya construido, que ha quedado establecido el servicio público en la calle en que se encuentre ubicado;
  - b) De 30 días naturales contados a partir de la fecha en que se adquiriera la propiedad o posesión del predio ya construido;
  - c) De 30 días naturales contados a partir de la fecha de apertura del giro comercial o establecimiento industrial; y
  - d) Dentro de los 15 días naturales anteriores al inicio de una construcción.

### *Solicitud de contrato*

- 5.5. Para proceder a la firma del Contrato, se deberán cumplir los requisitos siguientes:
- a) Nombre y dirección del solicitante (Formato 9)
  - b) Personalidad de su Representante Legal, debiendo acreditarse con carta poder simple;
  - c) Croquis de ubicación del predio, referenciando las calles entre las que se encuentra el predio y señalando la distancia aproximada a la más cercana de ellas a fin de ubicar el sitio donde se instalará la toma, señalando en su caso, el lugar exacto en el frente del predio en donde se realizará la instalación;
  - d) Uso solicitado o identificado con motivo de la visita de inspección o cualquier medio indirecto de comprobación utilizado por el organismo operador.
  - e) Diámetro de la toma solicitada;



## Manual de Criterios Comerciales

- f) Los demás datos que aparezcan en el formato que para tal efecto pondrá organismo operador a disposición del solicitante.

### *Revisión de instalaciones a inmuebles que no sean de reciente construcción*

- 5.6. Tratándose de inmuebles que no sean de reciente construcción, JAPAMI se reserva el derecho de revisar las instalaciones hidráulica y sanitaria como requisito para la expedición del contrato solicitado. En caso de que se detectaran problemas de fugas o cualquier otro incidente que afectara el buen uso del agua, se indicará por escrito al interesado para que haga las correcciones correspondientes a fin de obtener la anuencia para su contrato.

### *Asignación de giros*

- 5.7. De acuerdo con la actividad preponderante de la toma se le asignará su giro y en base al mismo tributará conforme a los precios y tarifas contenidos en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

### *Catálogo de giros*

- 5.8. Para determinar los giros se considerarán las actividades preponderantes que se listan a continuación y en caso de que el usuario desarrolle alguna no contenida en las tablas siguientes, el organismo la homologará a la que más se asemeje para efectos de asignarle una clasificación y consecuentemente una tarifa. La Gerencia de Comercialización tendrá la facultad para agregar algún giro nuevo de acuerdo a las necesidades.

domésticos		comercial		comercial	
1	casa habitación	75	forrajera	165	tortillerías (expendio)
2	casa deshabitada	76	fotografía	166	tractores e implementos agrícolas
3	casa en construcción	77	frutería	167	venta de combustibles
4	casa en ruinas	78	funeraria	168	venta de pinturas
5	departamentos habitacionales	79	gasolinera	169	venta productos naturistas

## Manual de Criterios Comerciales

6	cochera
7	lote baldío
8	centros de rehabilitación
9	áreas verdes
10	casa edificio vertical
11	barda para reuniones familiares
12	caseta de vigilancia
13	departamento
14	toma común
15	predio bardeado
16	iglesias/ templos centro de oración

### comercial

1	abogados
2	academia de enseñanza comercial
3	aceites y lubricantes
4	aceros
5	administración empresas
6	agencia de viajes
7	agricultores y negociaciones
8	alimentos animales
9	alimentos balanceados
10	alimentos congelados
11	almacén y tienda departamental
12	alquiler mesas y sillas
13	arquitectos
14	artículos para el hogar
15	artículos para fiesta
16	artículos plásticos
17	avalúos en general
18	bancos/ casa de bolsa
19	barda para fiestas

80	gimnasio
81	granjas o establos
82	grúas
83	guardería
84	harinera
85	hojalatería y pintura
86	impermeabilizantes
87	imprensa
88	inmobiliaria
89	insecticidas
90	instalaciones de gas
91	jarcería
92	joyería
93	lechería
94	legumbres
95	lienzo charro
96	llantas para automóviles
97	laboratorio diagnóstico clínico
98	local comercial
99	local comercial deshabitado
100	locales comerciales
101	locales comerciales y departamentos
102	lonchería
103	lubricantes
104	maderería
105	maquinaria para construcción
106	mariscos
107	materiales eléctricos
108	materiales para construcción
109	mercería
110	mueblería

170	veterinaria
171	vidrios y cristales
172	vinos y licores
173	vulcanizadora
174	zapaterías y tienda de ropa

### industrial

1	balneario
2	baños públicos
3	baños de vapor
4	bodega de cementos
5	clínica/ hospital/ sanatorio
6	club deportivo
7	constructora
8	elaboración de derivados lácteos (pasteurizadora)
9	embotelladora
10	empacadora de carnes
11	escuelas de natación
12	fábrica de colchones
13	fábrica de concreto
14	fábrica de ladrillos, azulejos, mosaico
15	fábrica de hielo
16	fábrica de productos químicos / plásticos
17	granja
18	granja avícola
19	hacienda rancho
20	hotel, motel
21	invernadero
22	ladrillos y tabiques
23	lavado de automóviles
24	lavandería

## Manual de Criterios Comerciales

20	báscula pública	111	notarios	25	maquiladoras
21	billar	112	oficinas particulares despacho	26	molino de trigo
22	bodega	113	oficinas y taller de ropa	27	molino nixtamal
23	boutique	114	óptica	28	nave industrial
24	bufete jurídico	115	paletería nevería expendio	29	paleterías y neverías elaboración
25	cafetería	116	panadería y/o pastelería expendio	30	panadería/ pastelería elaboración
26	caja de ahorro	117	panteón	31	plaza de toros
27	cancelería aluminio	118	papelería	32	porcicultura
28	cantina	119	paquetería	33	purificadora de agua
29	carne asada/ carnitas o fondas	120	peluquería	34	taller textil
30	carnicería	121	pensión	35	tortillería con molino
31	carpintería	122	pescadería	36	viveros
32	cartonera	123	pisos cerámica		
33	casa de huéspedes/ asistencia	124	pizzería		<b>mixto</b>
34	cenaduría/ cocina económica	125	plaza comercial	1	comercio integrado a casa habitación
35	central de autobuses	126	pollería	2	departamentos y local comercial
36	centro comercial	127	productos alimenticios		
37	centro deportivo/ recreativo	128	productos de belleza		
38	centros de desarrollo y rehabilitación	129	productos de limpieza		<b>públicos</b>
39	centro de capacitación	130	productos lácteos/ quesería expendio	1	áreas verdes públicas
40	centro de verificación	131	recicladora	2	auditorio
41	cerrajería	132	refaccionaría en general	3	biblioteca pública
42	cerveza deposito expendio	133	renta de trajes	4	canchas deportivas
43	cine	134	reparación calzado	5	corralón municipal
44	clínica de belleza	135	reparación de radiadores	6	dependencia pública
45	club nocturno	136	reparación de refrigeradores	7	escuela pública
46	clubes de servicio	137	restaurant bar	8	mercados
47	club social y recreativo	138	rostería	9	parque
48	comité partidos políticos	139	salón de belleza	10	rastro municipal
49	compra/venta de automóviles	140	salón de fiestas		
50	compra venta cartón fierro	141	sastrería		
51	compra y venta de semillas	142	seguros en general		

## Manual de Criterios Comerciales

52	computación servicio y accesorios	143	sitios de automóviles
53	consultorio en general	144	sociedades de ahorro y préstamo
54	consultorios médicos	145	súper mercado
55	contadores	146	taller de bicicletas
56	convento	147	taller de bombas
57	cooperativas en general	148	taller de herrería
58	cremería	149	taller de mofles
59	decoración comercial	150	taller de ropa
60	deportes venta de artículos	151	taller de torneado
61	disco-bar.	152	taller eléctrico
62	discotecas venta de discos	153	taller mecánico
63	dulcería	154	tapicería
64	edificio/ locales y oficinas	155	taquería
65	edificio de oficinas	156	telégrafos
66	equipos eléctricos	157	tianguis
67	escuela particular	158	tienda de abarrotes, miscelánea
68	estacionamiento	159	tienda de maquinaria
69	estación de radio	160	tienda de autoservicio
70	farmacia droguería	161	tienda juguetes
71	farmacia veterinaria	162	tienda regalos
72	ferretería	163	tintorería
73	fertilizantes	164	tlapalería
74	florería		

### *Codificación de la toma*

5.9. La codificación de la cuenta se asignará conforme a la zona, ruta y número de reparto que le corresponda en relación con el esquema general de reparto que tenga el organismo operador.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Asignación de clave de reparto*

- 5.10. En los casos en que, a petición del usuario, el recibo para pago deba ser entregado en un domicilio diferente al de la ubicación de la toma, se podrá asignar una segunda codificación que será útil solamente para propósitos de entrega de recibos.

### *Contratación obligatoria a predios baldíos con construcción*

- 5.11. Los predios baldíos que tengan construcción, limitación con bardas o cercas de cualquier material que impida realizar una inspección ocular mediante la cual se constate que efectivamente no tienen demanda de servicios, estarán obligados a realizar su contrato.

### *Contratación a tomas temporales*

- 5.12. Cuando se trate de tomas solicitadas para giros comerciales o establecimientos ubicados en forma temporal, en donde se requieran los servicios, el propietario del predio responderá ante JAPAMI por los adeudos que se generen durante el periodo de funcionamiento de la toma.

### *Visita de inspección en contratación de servicios de alcantarillado*

- 5.13. Para la contratación de servicios de alcantarillado, serán aplicables las disposiciones contenidas en este capítulo, previa visita de inspección que realice JAPAMI, para definir las condiciones de la instalación de la descarga.

### *Casos de prohibición de fosas sépticas*

- 5.14. No se autorizará la construcción de fosas sépticas en zonas donde exista la opción de conectarse a la red de drenaje o que las condiciones del terreno no favorezcan la instalación de este sistema.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Aviso de predios sin construcción*

- 5.15. Tratándose de predios que no pretendan construir inmuebles en fechas posteriores a la firma del Contrato, no se requerirá mayor formalidad que el de dar aviso por escrito al organismo operador, de que la obra no será construida en fecha próxima y de que previo al inicio de esta, se le solicitará al Organismo la conexión respectiva. En caso de que en un plazo de dos años no se construya o no delimite el terreno, se suspenderá la toma en tanto conserve su condición de lote baldío. La reactivación del contrato se hará sin costo alguno, salvo los rezagos pendientes que se tuvieran por pagar.

### *Derivaciones de descargas de aguas residuales*

- 5.16. Cuando se requiera realizar una derivación temporal o permanente de la descarga de aguas residuales, deberá presentar ante la Dirección Técnica una solicitud por escrito sin mayor formalidad que especificando la justificación de la derivación y en su caso el proyecto de la obra a realizar.

### *Requisitos para contratación de servicios*

- 5.17. Para realizar la contratación del servicio el usuario solicitante deberá presentar alguna identificación oficial, acompañada de los siguientes documentos: **(Formato 10)**

- a) Copia del recibo de pago del impuesto predial reciente con número oficial, del inmueble destino de los servicios.
- b) Copia del contrato de compraventa notariado del predio con número oficial.
- c) Copia de las escrituras del notariadas del predio y número oficial del predio.
- d) Constancia notariada que está en proceso de escrituración con nombre, calle y colonia.
- e) Copia del título de propiedad.
- f) Copia de la constancia de asignación del solar urbano ejidal

## Manual de Criterios Comerciales

- g) Copia de aviso de retención de infonavit
- h) Copia documento de PROCEDE
- i) Copia constancia de posesión notariada

En caso de que quien pretenda contratar no sea el propietario del predio, deberá acompañar adicionalmente a los documentos arriba mencionados:

- j) Copia de la identificación oficial del propietario y del solicitante.
- k) Original de carta poder simple donde expresamente el propietario autorice la contratación, firmada por dos testigos con sus respectivas identificaciones oficiales; o
- l) Copia simple de poder notarial expedido a su favor por el propietario del predio, de donde se desprenda dicha facultad.

### *Imposibilidad de contratos en inmuebles con adeudos*

5.18. Para evitar la duplicidad de los contratos, no se contratarán los servicios de agua potable y alcantarillado cuando el usuario pretenda contratar estos servicios en el inmueble que tenga adeudos pendientes con JAPAMI.

### *Imposibilidad de contratos en inmuebles divididos con adeudos*

5.19. No se autorizan contratos por división de predio cuando en el inmueble que se trate exista un adeudo por servicios anteriores a la división en la cuenta original.

### *Pago de derechos de incorporación en contratación de predios o nuevos desarrollos*

5.20. En toda contratación de predios o nuevos desarrollos se pagarán los derechos de incorporación conforme a lo dispuesto en la Ley de Ingresos salvo que estos hubieran sido pagados por el fraccionador.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Imposibilidad de contratar el servicio de drenaje, independiente al de agua*

5.21. No se contratará el servicio de drenaje, independiente al contrato por servicios de agua, excepto en casos especiales autorizados por la Dirección General de JAPAMI, así como en la excepción prevista en el numeral 3.6. de este instrumento.

### *Adecuación de nomenclatura en domicilios con contrato*

5.22. En los domicilios en donde ya exista contrato de servicios de agua potable, en el cual se requiera alguna toma adicional, el área de contratación podrá adecuar la nomenclatura para poder identificar cada uno de los contratos que se realicen en el predio. Pero invariablemente el contrato será a nombre del propietario.

### *Opción de contratación provisional*

5.23. Para la contratación de los servicios de agua potable y drenaje sanitario el organismo operador podrá facilitar la contratación provisional en el supuesto de que el usuario no tenga documentos que acrediten propiedad del inmueble, lo cual deberá solventar el interesado en un plazo que no exceda de doce meses a partir de la fecha de la contratación. El Director General o el Gerente de Comercialización podrán autorizar una prórroga de hasta seis meses para el cumplimiento de esta condición, previa solicitud del interesado.



# Capítulo 6

## VI.- Materiales e instalación para ramal de agua potable

## Manual de Criterios Comerciales

### *Diámetros autorizados para tomas de agua*

- 6.1. Las tomas de agua potable serán autorizadas en 1/2" hasta 1 1/2" de diámetro.

### *Dictamen técnico para autorizar el diámetro de la toma*

- 6.2. El diámetro a contratar podrá ser solicitado por el usuario, pero corresponde a JAPAMI hacer el dictamen técnico para autorizar el diámetro de la toma.

### *Visita de inspección*

- 6.3. Personal de la Gerencia de Comercialización deberá realizar una visita de inspección en el predio para el cual se solicita el servicio la cual se hará dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la solicitud presentada por el usuario y tendrá por objeto corroborar la veracidad de los datos proporcionados por el solicitante, estimar el material a utilizar y la mano de obra requerida , así como verificar si existe la necesidad de realizar ruptura de banqueteta, guarnición o pavimentos y sus respectivas reposiciones para estar en condiciones de realizar la conexión.

### *Ubicación de la toma*

- 6.4. Las tomas podrán realizarse de acuerdo a la ubicación de la red y esta podría ser en la banqueteta, al centro de la calle o toma larga cuando solamente exista una red y esta se encuentre en la acera de enfrente o a una distancia mayor que no podrá ser superior a los quince metros lineales, respecto al punto de conexión a la red de agua

### *Tipo de toma de acuerdo a la superficie*

- 6.5. Otra variable de instalación es la superficie que se tenga en la calle en que se conectará la toma pudiendo ser en forma genérica terracería o pavimento.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Clasificaciones de tomas*

- 6.6. Considerando las variables de distancia y material se tendrían ocho tipos de tomas a saber:
- Toma en banqueta de tierra
  - Toma en banqueta de pavimento
  - Toma corta en terracería
  - Toma corta en pavimento
  - Toma larga en terracería
  - Toma larga en pavimento

### *Posibilidad de tomas diferentes*

- 6.7. Si existiera un material diferente al considerado en las tablas, JAPAMI homologará el material al que más se asemeje a la especificación descrita.

### *Materiales de acuerdo a tipo de toma*

- 6.8. Los materiales a utilizar en cada tipo de toma serán lo que correspondan a las características de distancia, diámetro y piezas especiales a utilizar y se ajustarán de acuerdo a la visita técnica que se hubiera realizado con ese propósito.

### *Periodo de conexión*

- 6.9. La conexión de la toma deberá realizarse una vez que hubiera sido autorizada y dentro de los diez días hábiles posteriores a que se hubiera realizado el pago por parte del usuario.

### *Contenido del ramal de la toma*

- 6.10. El ramal de la toma comprende la conexión con abrazadera a la tubería de alimentación, el elemento de inserción, la tubería del ramal y el adaptador a la conexión del cuadro o caja de medición.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Ubicación de la toma*

6.11. Las tomas y medidores deberán instalarse en lugares accesibles de los predios o establecimiento, preferentemente a 60 centímetros, de forma tal que sin dificultad se puedan llevar a cabo las lecturas de consumo, las pruebas de funcionamiento de los aparatos y cuando sea necesario el cambio de los mismo por desperfecto.

### *Presupuesto a tomas largas*

6.12. Cuando se trate de una toma que supere las distancias contenidas en las tablas de la Ley de Ingresos, JAPAMI realizará un presupuesto y lo pondrá a consideración del solicitante y una vez aceptado se pagará conforme al importe total del presupuesto acordado.

### *Pago proporcional de obra*

6.13. En caso de que se introduzca infraestructura en los lugares en que se carezca del servicio, los propietarios o poseedores de los inmuebles deberán pagar la parte proporcional que les corresponda por la obra realizada, estableciendo los siguientes lineamientos:

- a) Que la Gerencia de Ingeniería y Proyectos de JAPAMI analice las solicitudes para las ampliaciones de línea de agua potable y drenaje sanitario.
- b) Presentar solicitud por escrito que contenga el número de domicilios beneficiados, así como nombre y domicilio de los usuarios solicitantes.
- c) Tener la factibilidad técnica y presupuesto de la ampliación del servicio, con base en un proyecto de red de agua y/o drenaje. Ambos documentos emitidos por el área técnica de JAPAMI.
- d) Pago del 100% del costo de la tubería por parte de los beneficiarios. Dicho pago será tomado a cuenta de los derechos de incorporación al realizar la contratación de los servicios.
- e) Una vez instalada la red, cada usuario deberá realizar el contrato de servicios, que incluye el costo de los materiales de la toma y/o descarga.

Bajo estas condiciones todo el costo de instalación será absorbido por JAPAMI, así como la maquinaria y todos materiales pétreos y pavimentos.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Supuestos para derivaciones*

- 6.14. Se podrá autorizar por escrito, una derivación, previa aprobación del propietario del inmueble derivante, cuando concurren las siguientes circunstancias:
- a) Cuando JAPAMI no alcance a suministrar el servicio al predio, giro o establecimiento colindante;
  - b) Cuando se trate de establecimientos temporales, vigilando que el mismo cuente con el permiso de funcionamiento; y
  - c) Cualquier otro que se justifique a juicio de JAPAMI.

### *Requisitos en derivaciones*

- 6.15. Invariablemente se requerirá la solicitud por escrito de parte del propietario del predio donde se recibiría el nuevo servicio y la autorización por escrito del propietario o poseedor del predio derivante, quien será obligado solidario del pago de los servicios recibidos.

### *Autorización del proyecto y control en su ejecución, derivaciones*

- 6.16. La Gerencia de Comercialización solo autorizará derivaciones de toma de agua en los casos previstos en el artículo anterior, todas las autorizaciones estarán sujetas a la autorización del proyecto y control en su ejecución por parte de JAPAMI, debiendo en todo caso, contarse con las condiciones necesarias para que el mismo JAPAMI pueda cobrar las cuotas que correspondan por dichos servicios.

### *Condiciones de Restricción del servicio*

- 6.17. En época de escasez de agua, comprobada o previsible, o por construcción, reparación, mantenimiento o ampliación de la infraestructura hidráulica, se podrán acordar condiciones de restricción, durante el lapso que estime necesario, enterando a los interesados por cualquier medio de las medidas adoptadas.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Prohibición a los usuarios de realizar cambios a los servicios prestados*

6.18. Queda prohibido a los usuarios del servicio, realizar el cambio del sistema, instalación, supresión o conexión de los servicios, ya que, en caso de hacerlo, se hará acreedor a las sanciones que fije JAPAMI, realizando los trabajos que estime pertinentes para la corrección de las irregularidades detectadas con cargo al usuario.

### *Solicitud para modificaciones a los servicios prestados*

6.19. Cualquier modificación que se pretenda hacer en el inmueble, giro o establecimiento que afecte las instalaciones de los servicios de agua y alcantarillado, obliga a los interesados a formular la solicitud correspondiente a JAPAMI, sujetándose a los plazos y procedimientos establecidos para la instalación y conexión del servicio y previo pago del monto que corresponda de conformidad con lo establecido en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

### *Reparación de daños por causas imputables a los propietarios*

6.20. Si las instalaciones para la prestación de los servicios propiedad de JAPAMI se destruyen total o parcialmente por causas imputables a los propietarios o poseedores de los predios, estos deberán cubrir el importe de la reparación, sin perjuicio de que se apliquen las sanciones administrativas que correspondan y se presente denuncia y/o querrela por la comisión de los delitos que se deriven.

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 7

## VII.- Materiales e instalación de cuadro de medición

## Manual de Criterios Comerciales

### *Diámetro de los cuadros de medición*

- 7.1. El diámetro de los cuadros lo determinará JAPAMI en función de la toma que para tal efecto haya sido autorizada al usuario.

### *Dictamen técnico para determinar diámetros*

- 7.2. Los diámetros podrán ser de media pulgada y hasta seis pulgadas, teniendo JAPAMI la facultad para determinarlo en base a las demandas que el giro solicitante tenga y previo dictamen técnico por parte del personal del área operativa de JAPAMI.

### *Ubicación de los cuadros de medición*

- 7.3. Los cuadros deberán ser colocados en la parte externa del predio y en un área que, una vez instalado el medidor, facilite la lectura por parte del personal de JAPAMI.

### *Pago de los cuadros de medición*

- 7.4. Todos los usuarios que soliciten contratos deberán hacer el pago de su cuadro de medición y de los implementos complementarios para que pueda tributar mediante el sistema de servicio medido.

### *Causales de pago por el cuadro de medición*

- 7.5. Corresponde a los usuarios el pago de cuadro de medición cuando:
- a) Este sea dañado por causas imputables al usuario e impida que el registro de lecturas sea correcto.
  - b) Por solicitud expresa del propietario de reubicación de la toma y hasta una distancia de tres metros lineales. Los metros adicionales se le cobrarán aplicando el precio del metro adicional de instalación de toma contenido en la fracción VI, del artículo 14 de la ley de ingresos.
  - c) Exista cambio de diámetro en la toma a solicitud del interesado y con aprobación de JAPAMI.



## Manual de Criterios Comerciales

### *Restricción a reubicación del cuadro de medición*

- 7.6. Ningún usuario y/o contratista tienen autorización para reubicar un cuadro de medición por sí solo o por interpósita persona sin la autorización por escrito de las autoridades de JAPAMI.

# Capítulo 8

## VIII.- Suministro e instalación de medidores de agua potable

## Manual de Criterios Comerciales

### *Obligación de instalación de medidores*

- 8.1. Es obligatoria la instalación de aparatos medidores para todos los usuarios para la medición del consumo de agua de cada toma.

### *Facultad para instalar medidores*

- 8.2. Corresponde exclusivamente a JAPAMI instalar y operar los aparatos medidores, así como verificar su funcionamiento y su retiro cuando hayan sufrido daños.

### *Ubicación de medidores para tomar lecturas*

- 8.3. Las tomas deberán instalarse en la entrada de los predios o establecimientos, y los medidores en lugares accesibles, junto a dicha entrada, en forma tal que se puedan llevar a cabo sin dificultad la toma de las lecturas de consumo, las pruebas de funcionamiento de los aparatos y, cuando sea necesario, el cambio de los medidores.

### *Aviso a usuario para fecha de conexión*

- 8.4. Instalada la toma y hechas las conexiones respectivas, JAPAMI por medio de la Gerencia de Comercialización le comunicará al propietario o poseedor del predio o establecimiento de que se trate, la fecha de la conexión y la apertura de su cuenta para efectos de cobro por servicio medido.

### *Exención del cobro por reposición de medidor*

- 8.5. Se eximirá de pago por robo o extravío cuando el usuario presente su denuncia ante el ministerio público debiendo entregar a JAPAMI una copia de tal denuncia. De igual manera cuando existan programas de reposición o cambios de medidores por vida útil del mismo.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Prioridad en la instalación de medidores*

- 8.6. Para la instalación de servicio medido, se dará prioridad en las colonias o sectores de la ciudad conforme lo determine la Gerencia de Comercialización y también estará bajo su facultad la decisión de colocar medidores en tomas especiales o a potenciales grandes consumidores. Ningún medidor podrá ser instalado o retirado sin la autorización de la Gerencia de Comercialización.

### *Notificación de anomalías en el medidor*

- 8.7. Los usuarios deberán notificar a JAPAMI las anomalías que pudieran detectar en su medidor para que se hagan las pruebas correspondientes y se verifique su confiabilidad.

### *Tipos de medidores a instalar*

- 8.8. Se considerarán en forma genérica tres tipos de medidores para su instalación:
- a) Medidores de velocidad
  - b) Medidores de chorro único
  - c) Medidores volumétricos
  - d) Medidores ultrasónicos

### *Instalación de medidores de tipo volumétrico*

- 8.9. Se optará por un medidor de tipo volumétrico cuando se trate de aguas claras, libres de sedimentos, aun con caudales pequeños y baja presión hidráulica y preferentemente para grandes consumidores de todos los giros.

### *Instalación de medidores de tipo velocidad*

- 8.10. Se instalará un medidor de acuerdo a las condiciones de suministro que se tengan en la zona y podrá ser medidor de velocidad, de chorro único o volumétrico según se requiera para que se garantice una eficiente medición de los consumos.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Costo transferible al usuario*

- 8.11. La diferencia entre el costo de los medidores de toma remota o los medidores con accesorios especiales para que se genere mayor confiabilidad de los consumos, en relación con el costo de un medidor estándar volumétrico o de velocidad, deberá ser absorbida por JAPAMI. Solo se podrá transmitir al usuario el costo de un medidor tipo de entre los que se tienen autorizados dentro de la Ley de Ingresos.

### *Plazo de atención a órdenes de instalación de medidores*

- 8.12. El organismo operador instalará medidores en los casos de que no exista aparato medidor, que esté inoperante o destruido. El personal que atiende la solicitud o queja por la falta de medidor debe generar inmediatamente la orden de atención en el sistema comercial para su instalación y reposición de acuerdo con el programa de ampliación y cobertura que se esté desarrollando en JAPAMI, esta medida no podrá ser extendida a un periodo mayor de 90 días naturales, que es el tiempo límite en que deberá instalarse el medidor y prescindir de la facturación estimada.

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 9

## IX.- Materiales e instalación para descarga de agua residual

## Manual de Criterios Comerciales

### *Diámetros de descargas de agua residual*

- 9.1. Las descargas de agua residual serán autorizadas en diámetros de seis pulgadas. Las descargas de mayor diámetro solamente podrán ser autorizadas por la Gerencia de Operación y Mantenimiento de JAPAMI.

### *Dictamen técnico para autorizar el diámetro de descargas de agua residual*

- 9.2. El diámetro a contratar podrá ser solicitado por el usuario, pero corresponde al organismo hacer el dictamen técnico para autorizar el diámetro de la descarga a instalar.

### *Longitud de las descargas de agua residual*

- 9.3. El importe para pagar por la descarga de agua residual ampara una longitud de hasta seis metros, cobrándose la distancia adicional de acuerdo con las tablas contenidas en la misma Ley de ingresos.

### *Obligación de cumplimiento de calidad de aguas residuales*

- 9.4. Respecto a las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, corresponderá a los usuarios responsables el cumplimiento de los parámetros en materia de calidad de dichas aguas, fijadas en las disposiciones legales aplicables, o en su caso, cubrirán al organismo operador, las cuotas y tarifas por los excesos de contaminantes en las aguas residuales conforme a la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

### *Atribuciones del organismo operador en materia de calidad de aguas residuales*

- 9.5. Para el cumplimiento de las disposiciones en materia de calidad de las aguas residuales a descargar en los sistemas de drenaje o alcantarillado, JAPAMI estará facultado para ejercer las atribuciones siguientes:

## Manual de Criterios Comerciales

- a) Llevar el registro de todas y cada una de las descargas en los términos que establece el Código Territorial para el Estado y los Municipios de Guanajuato, el Reglamento del Organismo operador y el presente Manual;
- b) Establecer los procedimientos para el control de las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado;
- c) Vigilar el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el apartado anterior;
- d) Promover la participación de todos los sectores, público, social y privado en la ejecución de los sistemas de tratamiento que se requieren para tratar las aguas residuales que se descargan a los sistemas de alcantarillado;
- e) Formular programas integrales de protección, conservación y mejoramiento de la calidad del agua que se descarga a los sistemas de alcantarillado, para su reúso, y para mantener el medio ambiente.

### *Formato de permiso de descarga*

- 9.6. Para dar cumplimiento a la obligación de solicitar el permiso de descarga de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado a cargo del organismo operador, este deberá proporcionar el Formato de Solicitud a todos los usuarios no domésticos que generan aguas residuales. (Formato 11)

### *Análisis en Laboratorios acreditados*

- 9.7. En el permiso de descarga de agua residual se establecerá, de acuerdo al giro o actividad del usuario no doméstico, los tipos de contaminantes que deberán ser analizados en un laboratorio acreditado ante la EMA (ENTIDAD MEXICANA DE ACREDITACIÓN, A.C.).

### *Contenido de los permisos de descarga*

- 9.8. Los Permisos de Descarga contendrán como mínimo lo siguiente:
- a) Nombre o razón social del Titular del permiso
  - b) Domicilio legal



## Manual de Criterios Comerciales

- c) Ubicación física de la descarga o descargas
- d) Giro o actividad preponderante al que se utilizan las aguas que se descargan
- e) Volumen y gasto instantáneo de la descarga
- f) Nombre cuerpo receptor y ubicación de la descarga
- g) Condiciones Particulares de Descarga
- h) Forma, procedimiento y periodicidad de los muestreos y análisis a reportar a JAPAMI, así como la forma del Reporte.
- i) Obligaciones del responsable de la descarga
- j) Vigencia del permiso
- k) Fecha de expedición
- l) Nombre y firma de la Autoridad que autoriza.

### *Vigencia de los permisos de descarga*

- 9.9. El permiso y las condiciones de descarga, tendrán una vigencia de 5 años, pero cuando lo exija el interés general, o se produzca una contingencia ambiental o riesgo de la salud pública, JAPAMI, en coordinación con el Instituto de Ecología y la Secretaría de Salud, determinarán lo conducente, pudiendo inclusive revocar las condiciones estipuladas y tomar las medidas de seguridad establecidas en la Ley de Protección y preservación del Ambiente del Estado de Guanajuato y la Ley de Salud del Estado.

### *Instructivo del trámite de permisos de descarga*

- 9.10. La Gerencia de Operación y Mantenimiento elaborará un Instructivo para el trámite de solicitud del permiso de descarga de aguas residuales a los sistemas de Alcantarillado.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Prórroga para el trámite de permisos de descarga*

- 9.11. Para solicitar la prórroga del permiso de descarga proveniente del predio que ya cuenta con una descarga autorizada, bastará presentar dentro de los 60 días anteriores a su vencimiento, el permiso de descarga de aguas residuales y un escrito en el que se contengan las causas por la que se realiza la petición, así como precisar que se solicita la prórroga respectiva del permiso de referencia.

### *Trámite de nueva descarga en predios con permiso*

- 9.12. Cuando se requiera tramitar una nueva descarga de aguas residuales, aunque provenga del mismo predio o negociación mercantil o industrial, deberá cumplir con todos los requisitos establecidos en el Código Territorial para el Estado y los municipios de Guanajuato para el estado de Guanajuato, el Reglamento del organismo operador y el presente manual.

### *Cambio de proceso productivo*

- 9.13. Igual situación acontecerá cuando se pretenda cambiar el proceso productivo y puedan generarse tipos y cargas contaminantes diferentes a las autorizadas.

### *Permisos de descarga a usuarios no domésticos*

- 9.14. Los usuarios no domésticos que descarguen de manera permanente o intermitente, aguas residuales a los sistemas de drenaje y alcantarillado, requerirán del permiso de descarga correspondiente.

### *Descargas fortuitas*

- 9.15. Tratándose de descargas fortuitas deberán sujetarse a las disposiciones de este Manual y del Reglamento del organismo.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Disposiciones descargas fortuitas*

- 9.16. El usuario responsable de la descarga fortuita deberá Notificar por escrito a JAPAMI, dentro de las 24 horas siguientes a la descarga, lo siguiente:
- El volumen descargado
  - El tipo de contaminantes en la descarga y cargas contaminantes
  - Tratándose de residuos peligrosos, deberá notificarlo dentro de las 2 horas siguientes al organismo operador, a la Unidad de Protección Civil y a las Autoridades Ambientales y Sanitarias del lugar, para que actúen en el ámbito de sus respectivas competencias.

### *Daños y perjuicios por descargas fortuitas*

- 9.17. Los daños y perjuicios causados por las descargas fortuitas, serán pagados por el responsable de la descarga, en los términos de las disposiciones legales vigentes.

### *Instalaciones para descargas fortuitas*

- 9.18. Atendiendo a la prevención de riesgos, JAPAMI podrá exigir a los usuarios responsables de las descargas, instalaciones para prevenir descargas fortuitas o accidentales de sustancias o materiales prohibidas en las Condiciones Generales y Particulares de Descarga, o en cualquier otra disposición legal aplicable.

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 10

## X.- Servicios administrativos para usuarios

## Manual de Criterios Comerciales

### *Servicios administrativos a petición de parte*

10.1. Todos los servicios administrativos deberán ser a petición de parte y los podrá solicitar el usuario directamente en el área que corresponda.

### *Constancias de no adeudo*

10.2. Las constancias de no adeudo se expedirán a nombre del titular del contrato y preferentemente dirigidas a la autoridad ante la cual deba acreditarse el estado de la cuenta. Para los usuarios que tienen contrato con JAPAMI se especificará que no existe adeudo con relación a los importes facturados por los servicios recibidos

Y para quienes no tienen contrato con JAPAMI, pero requieren esta constancia para realizar algún trámite adicional, se deberá indicar en su carta que no hay contrato de servicios en el predio para el cual se solicita la constancia.

### *Cambio de titular del contrato*

10.3. Para los casos que, por razones fiscales, o por la venta del inmueble, entre otros, el usuario considere conveniente modificar la titularidad del contrato, podrá hacer la solicitud directamente en la Dirección o departamento debiendo presentar la documentación que avale su dominio sobre el bien.

### Requisitos

- I. Solicitud de cambio presentada por el propietario (formato 12)
- II. En caso de ser persona diferente al propietario deberá presentar carta poder simple, especificando autorización para esta gestión.
- III. Identificación oficial del solicitante
- IV. Copia del recibo predial del bimestre inmediato anterior a la fecha del trámite
- V. Copia de la escritura en caso de que exista copropiedad

## Manual de Criterios Comerciales

### *Titularidad del contrato no genera derecho en relación con la propiedad*

10.4. Los cambios de titular se harán a solicitud expresa y por escrito del propietario, y ello no generará derecho alguno en relación con la propiedad del predio a favor de quien se extienda, considerándose la titularidad del contrato solamente para efectos de pago de servicios ante el organismo operador.

### *Suspensión voluntaria de los servicios*

10.5. La suspensión voluntaria de los servicios podrá solicitarla el titular de la cuenta o una persona distinta siempre y cuando presente una carta poder simple y copia de identificación oficial por parte del titular de la cuenta bajo los argumentos que considere pertinentes cuando en un periodo determinado el bien inmueble no estuviera ocupado, previo pago del monto que corresponda de conformidad con lo dispuesto en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato. La suspensión voluntaria quedará automáticamente sin efecto el 1 de enero del año siguiente a su autorización y sólo se podrá renovar a solicitud del usuario.

En aquellos casos en los que exista una controversia legal, La Gerencia de Comercialización podrá autorizar el trámite de la suspensión voluntaria.

### *Plazo para aplicar la suspensión voluntaria de los servicios*

10.6. Cualquier usuario que haya contratado el servicio de suministro de agua potable y se encuentre en una situación que le impida hacer uso del mismo, podrá solicitar una suspensión voluntaria ante el organismo quien deberá resolver en un plazo no mayor de 5 días y pagando antes de su próxima facturación.

### *Determinación presuntiva de consumos en suspensión voluntaria de los servicios*

10.7. Cuando se trate de inmuebles que tienen suspensión voluntaria del servicio, el organismo requerirá el pago si se observa que durante ese periodo el inmueble

## Manual de Criterios Comerciales

hubiera sido ocupado y en tal caso procederá a realizar una determinación presuntiva para el cobro de los consumos que resulten.

### *Efectos de la suspensión voluntaria de los servicios*

10.8. Habiendo comprobado la Gerencia de Comercialización que existen razones para otorgar la suspensión voluntaria, solamente se podrá cobrar al usuario una cuota inherente a la suspensión, y no se cobrará a partir de esta fecha ninguna cantidad por concepto de prestación de los servicios, salvo que:

- a) Se adeuden conceptos generados con anterioridad a la fecha de la suspensión
- b) Se perciba que se está haciendo uso de la infraestructura hidráulica o sanitaria por parte de quienes se encuentran en tal condición

### *Extensión de la suspensión voluntaria de los servicios*

10.9. A solicitud del usuario se puede otorgar una extensión a la suspensión, siempre y cuando se compruebe, mediante una orden de inspección, que no ha sido utilizado el servicio o que no se encuentre habitado el predio. Una vez comprobado lo anterior, procede la extensión de la suspensión voluntaria por un año más, adicional al periodo otorgado inicialmente. La Gerencia de Comercialización podrá emitir la constancia que ampare la suspensión voluntaria adicional sin cargo alguno para el usuario.

### *Suspensión definitiva de los servicios*

10.10. Si el usuario solicita por escrito una suspensión definitiva, la Gerencia de Comercialización podrá extender dicho documento sin costo alguno, generando una orden de inspección para determinar su baja en el sistema comercial.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Cancelación de tomas*

- 10.11. Para los casos en que el usuario solicite suspensión definitiva de los servicios y para aquellos en los que se trate de una toma que no pudiera ser físicamente localizada para la entrega de recibos, se podrá autorizar su cancelación y baja en el sistema comercial por parte de la Gerencia de Comercialización.

### *Nuevo contrato en predio con suspensión definitiva*

- 10.12. Cuando el usuario requiera contratar nuevamente los servicios en donde previamente hubieran solicitado la suspensión definitiva, estará obligado a pagar los contratos y las conexiones de agua potable y drenaje sanitario respectivos mencionados en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, sin el cargo de los derechos de incorporación única y exclusivamente para casa habitación. Para obtener esta autorización la cuenta deberá estar totalmente al corriente en sus pagos.



# Capítulo 11

## XI.- Servicios operativos para usuarios

## Manual de Criterios Comerciales

### *Agua para construcción sobre consumo medido*

- 11.1. El agua para construcción que llegaran a utilizar los fraccionadores y para la construcción de viviendas, y edificios o locales, así como para terracerías y otras obras civiles, se cobrará conforme a los consumos que marque el medidor de la toma previamente contratada y a los precios que correspondan al giro.

### *Estimación de volumen a consumir en agua para construcción*

- 11.2. Cuando no sea posible instalar medidor en la zona en que se vaya a construir, el organismo operador cobrará de acuerdo al volumen que se estime utilizar durante el periodo de construcción y de acuerdo al precio vigente en la Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato.

### *Posibilidad de incluir en convenio de servicios de incorporación el agua para construcción*

- 11.3. Si el cobro por agua para construcción se llega a incluir en el convenio por el pago de servicios de incorporación, podrá cobrarse de acuerdo a los metros cuadrados de construcción total, multiplicando el área por el importe unitario del metro cúbico que marque la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato.

### *Cobro de limpieza de descargas sanitarias*

- 11.4. La limpieza de descargas sanitarias se cobrará en forma unitaria por servicio cuando sea por medios mecánicos conforme a los precios unitarios de la ley de ingresos y siendo por medio de camión hidroneumático se aplicará el precio por hora que marque la Ley o por la fracción de tiempo en el caso de que el uso servicio requiera menos de una hora.

### *Cobro por hora o fracción*

- 11.5. La aplicación del cobro por hora o fracción se hará de acuerdo al tiempo que dure el trabajo y siendo en área urbana no se contabilizarán los traslados. Para la

## Manual de Criterios Comerciales

realización de los trabajos, en caso de tener contrato de servicios con JAPAMI, el usuario debe dejar en garantía el pago de dos horas de servicio. Si no tiene contrato con JAPAMI, la garantía debe ser de lo equivalente a cuatro horas de servicio.

### *En caso de diferencia entre el servicio y la garantía.*

- 11.6. Si el importe a cobrar es menor que el importe de garantía se devolverá la diferencia al usuario. En caso de que el importe a cobrar fuera mayor a la garantía que hubiera dejado el usuario, se le hará el cobro de la diferencia al finalizar los trabajos. Si el usuario no los paga, se le aplicarán los cargos en el siguiente recibo de servicios de agua que se le hiciera llegar a su domicilio. Para quienes no tienen contrato, deberán pagar de inmediato la diferencia que resultara.

### *Reconexiones como consecuencia del pago de un crédito fiscal*

- 11.7. Las reconexiones para toma de agua potable que se generen como consecuencia del pago de un crédito fiscal o como reactivación de cuenta, se aplicarán una vez que sean autorizadas por el área comercial.

Para realizar la reconexión de agua potable la Dirección de Recaudación tendrá un plazo de 1 a 2 días hábiles, en cuanto a las reconexiones por el servicio de drenaje sanitario se contará con un plazo de 2 a 4 días hábiles.

### *Reubicación del medidor*

- 11.8. Los medidores podrán ser reubicados a petición de parte o por determinación de JAPAMI, cuando sea necesario por razones de toma de lecturas y de previsión para su mantenimiento o sustitución. Los medidores solamente podrán ser reubicados con autorización del área comercial. La reubicación se hará hasta tres metros de distancia y en caso de que la distancia resulte mayor se cobrarán los metros lineales adicionales conforme al precio contenido en la ley de ingresos. La distancia máxima de reubicación será de seis metros lineales.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Costo de la reubicación de medidor*

- 11.9. El importe que pagarán los usuarios será el que se encuentre en la ley de ingresos vigente o el que resulte del presupuesto correspondiente en el caso de que los materiales a utilizar requirieran de un presupuesto específico para su ejecución.

### *Distribución de agua en pipas*

- 11.10. La distribución de agua en pipas podrá hacerse mediante transporte propio de JAPAMI o por venta a particulares y en ambos casos se cobrará el volumen suministrado al precio unitario vigente, debiéndose cargar la pipa exclusivamente en el pozo que JAPAMI determine, siempre y cuando exista una garza disponible para entregar el volumen pagado y llevar registro detallado de las ventas por este medio.

### *Distribución de agua en pipas propiedad del organismo*

- 11.11. Para efectos de transporte en pipas propiedad de JAPAMI, se cobrará el importe que resulte de multiplicar el volumen trasladado, por el precio unitario de traslado y el número de kilómetros a recorrer. Todo ello en base a los precios vigentes de la Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto. El cobro de distancia en el reparto aplica solamente para usuarios que no tienen contrato con JAPAMI y para suministros de agua en pipa fuera de la zona urbana.

# Capítulo 12

## XII.- Incorporación a las redes hidráulica y sanitaria para fraccionamientos habitacionales

## Manual de Criterios Comerciales

### *Clasificación de viviendas para efecto de pago de derechos*

12.1 Para efecto de pago de derechos de dotación de agua potable y descarga de agua residual se clasificarán las viviendas como:

- a) Populares: Viviendas o unidades privativas cuyo precio de venta no exceda del valor que resulte de multiplicar por once veces la Unidad de Medida y Actualización Diaria, elevada al año y con superficie o área privativa máxima de 70 metros cuadrados y ubicados en zona de uso de suelo H-4.;
- b) De interés social: viviendas o unidades privativas cuyo precio de venta no exceda del valor que resulte de multiplicar por veinticinco veces la Unidad de Medida y Actualización Diaria, elevada al año y con superficie o área privativa máxima de 120 metros cuadrados y ubicados en zona de uso de suelo H-3 o H-4.;
- c) Residenciales: viviendas o lotes se destinen a uso habitacional unifamiliar con un área privativa igual o mayor a 200 metros cuadrados, cuyo precio de venta sea igual o mayor al valor que resulte de multiplicar por veinticinco la Unidad de Medida y Actualización diaria, elevada esta cantidad al año y ubicados en zona de uso de suelo H-0 o H-1;
- d) Campestres: aquéllas que se ubiquen fuera de los centros de población delimitados en los programas municipales, cuyos lotes se destinan a uso habitacional unifamiliar, con una superficie mínima de 1000 metros cuadrados, ubicados en zonas cuyo uso de suelo sea H-C (habitacional campestre) o se encuentren ubicados en corredores regionales o locales;

## Manual de Criterios Comerciales

### *Cálculo del pago de derechos*

- 12.2 El pago de derechos se hará conforme a las tablas contenidas en la Ley de ingresos y se cobrará por lote o unidad habitacional una vez que se hubiera clasificado el desarrollo de acuerdo con la definición contenida en los incisos anteriores.

### *Cobro de volúmenes de títulos*

- 12.3 El volumen de títulos para cada vivienda se pagará conforme al precio establecido en la Ley de Ingresos y se hará independientemente del tipo de vivienda que se trate.

### *División de predios*

- 12.4 Las viviendas que fueran divididas para la construcción de un nuevo espacio habitacional dentro de un desarrollo en proceso de incorporación o ya incorporado, pagarán por la demanda excedente el equivalente a una vivienda más conforme a los precios establecidos en la Ley de Ingresos vigente y conforme a la clasificación y tipo de vivienda que le corresponda.

### *Entrega de títulos de explotación*

- 12.5 Si el fraccionador entrega títulos de explotación que se encuentren en regla, estos se tomarán a cuenta de los importes que se generen por concepto de derechos de incorporación, por metro cúbico anual señalados en la Ley de Ingresos vigente.

### *Requisitos para recibir fuente de abastecimiento*

- 12.6 Para desarrollos que cuenten con fuente de abastecimiento propia, se tendrá que hacer un aforo, un video y análisis físico, químico y bacteriológico a costo del propietario y de acuerdo con las especificaciones que JAPAMI determine.

### *Gasto máximo a reconocer*

- 12.7 El gasto máximo para reconocer como bonificación contra el pago de derechos, independientemente del gasto que hubiera resultado del aforo, será el que resulte

## Manual de Criterios Comerciales

mayor entre el de las demandas de agua del fraccionamiento o el que corresponda a la conversión a litros por segundo del volumen de títulos entregados por el fraccionador.

### *Importe de recepción de fuente de abastecimiento*

- 12.8 En caso de que JAPAMI determine aceptar el pozo, siempre y cuando se cumpla con las especificaciones normativas, técnicas y documentales, este se recibirá al importe que establezca la Ley de Ingresos vigente por cada litro por segundo que se hubiera validado para recepción, haciéndose la bonificación en el convenio correspondiente en donde quedará perfectamente establecido el importe a pagar de derechos y el total de lo que se reconoce en pago por entrega de pozo.

### *Facultad de establecer condiciones de recepción de fuente de abastecimiento*

- 12.9 JAPAMI establecerá las condiciones normativas, técnicas y operativas que prevalecerán para la entrega de la fuente de abastecimiento, asegurándose además de que no tenga créditos fiscales pendientes, y que se encuentre al corriente en el pago de los insumos para su operación.

### *Construcción de fuente de abastecimiento por el desarrollador*

- 12.10 Para nuevos desarrollos en donde JAPAMI no cuente con fuente de abastecimiento y el desarrollador se comprometa a perforar un pozo, el fraccionador y JAPAMI deberán coordinarse, para tramitar los permisos correspondientes ante la Comisión Nacional del Agua. Una vez que exista el pozo y que se hubieran realizado los aforos, JAPAMI podrá tomar a cuenta de derechos el costo de la fuente, conforme a los importes establecidos en la Ley de Ingresos vigente, debiendo entregar el fraccionador una fianza que garantice el debido cumplimiento de las obligaciones contraídas.



## Manual de Criterios Comerciales

### *Recepción de Obras de infraestructura a cuenta de pago de Derechos*

- 12.11 Cuando JAPAMI, no cuente con la infraestructura general necesaria para la dotación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado del nuevo fraccionamiento o desarrollo a incorporar a las redes municipales, como son: tanques de regulación, líneas generales de conducción, alimentación y colectores generales, el organismo operador tomará a cuenta del pago por los derechos de incorporación, el costo de las obras de infraestructura citadas en líneas anteriores cuando estas fueran realizadas por el fraccionador, siempre y cuando las obras sean autorizadas, supervisadas, ejecutadas y recibidas de conformidad mediante acta entrega-recepción por JAPAMI y que así lo determine en el convenio respectivo. En caso de que el costo de las obras de infraestructura descritas en el inciso anterior, que realice el fraccionador o desarrollador, exceda el monto de los derechos de incorporación, el fraccionador o desarrollador absorberá esta diferencia sin tener derecho a indemnización alguna.

### *Entrega de planta de tratamiento por parte del fraccionador*

- 12.12 Para los casos en que el fraccionador cuente con planta de tratamiento que cubra con suficiencia el tratamiento del agua residual generada por el propio desarrollo, se podrá tomar a cuenta del pago de derechos por tratamiento que les corresponda pagar, y se aplicará la bonificación siempre y cuando la planta de tratamiento cuente con el dictamen positivo de la evaluación que hará el personal técnico del organismo.

### *Entrega de fraccionamientos construidos en etapas*

- 12.13 Tratándose de fraccionamientos y desarrollos en condominio construidos en etapas, el propietario o poseedor queda obligado a entregar su sistema de agua potable y alcantarillado desde el momento en que ponga en operación cada una de ellas, previa presentación de planos integrales y actualizados conforme a los cambios que hubiera tenido el proyecto en el proceso de construcción de las obras.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Construcción de condominios, departamentos, despachos, negocios o comercios*

- 12.14 Todo predio en el que se construyan edificios o condominios divididos en despachos, departamentos, negocios o comercios, se deberá contar con las instalaciones de agua potable y alcantarillado mediante un proyecto previamente autorizado por JAPAMI, a fin de que la infraestructura permita cobrar en forma individualizada a cada uno el servicio que proceda.

### *Toma individual en condominios*

- 12.15 Cada espacio habitacional, comercial o áreas privativas de servicios que integre un condominio deberá tener una toma individualizada, además de contar con su propio medidor para poder facturar sus consumos específicos y solo su sistema de descarga puede ser común.

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 13

XIII.- Servicios operativos y administrativos para desarrollos inmobiliarios de todos los giros

## Manual de Criterios Comerciales

### *Disposiciones normativas para efecto de incorporación*

- 13.1. Para la incorporación de fraccionamientos se atenderá lo dispuesto en el Código Territorial para el Estado y los Municipios de Guanajuato, así como a lo que al respecto ordene el Reglamento del Organismo y a las Especificaciones Técnicas, dándose los lineamientos de procedimientos complementarios. Los interesados en construir desarrollos habitacionales, mixtos de usos compatibles, industriales y públicos están obligados a solicitar su dictamen de factibilidad, para lo cual deberán señalar en la solicitud correspondiente los datos que JAPAMI requiera. (Formato 13)

### *Vigencia del dictamen de factibilidad*

- 13.2. Los particulares que pretendan incorporarse a las redes para el servicio público de agua potable, quedan obligados a solicitar la autorización correspondiente y a obtener su carta de factibilidad, la cual tendrá una vigencia de doce meses.

### *Renovación del dictamen de factibilidad*

- 13.3. Si transcurrida la vigencia no se ha firmado el convenio de pago de derechos correspondiente, el interesado deberá solicitar y pagar la renovación del dictamen de factibilidad, la cual no necesariamente tendrá que resultar nuevamente positiva.

### *Dictamen de suficiencia*

- 13.4. Para aquellos que pretendan edificar un fraccionamiento o un desarrollo en condominio instalar una empresa o construir cualquier tipo de proyecto dentro del territorio municipal y que tengan fuente de abastecimiento para garantizar el suministro, deberán solicitar su dictamen de suficiencia, el cual podrá ser extendido si el análisis técnico que se practique así lo avala y deberán hacer el pago por la expedición del dictamen a los precios establecidos para la carta de factibilidad que es su equivalente.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Dictamen de factibilidad sujeta a disponibilidad de servicios*

- 13.5. Tratándose de solicitud de agua e infraestructura para Desarrolladores o Fraccionadores, el dictamen de factibilidad que determine otorgar el servicio estará sujeta a la disponibilidad de los servicios.

### *Sobre el pago del dictamen de factibilidad*

- 13.6. El importe del dictamen de factibilidad se cubrirá en el momento que se solicite y este será requisito indispensable para su expedición. El pago será por el trabajo de evaluación técnica que se tenga que realizar para la verificación de condiciones de abastecimiento y descarga. El pago por parte del solicitante no es garantía alguna para que la factibilidad sea emitida en forma positiva.

### *Factibilidades positivas*

- 13.7. En caso de que el dictamen de factibilidad resulte positivo, no implica derecho alguno para el fraccionador y su emisión solamente es la anuencia para que este continúe con sus trámites ante las otras instancias. (formato 14 y formato 16))  
Todo dictamen de factibilidad positivo debe de expresar de forma puntual el gasto (Q) en litros por segundo que se le considera como base para el otorgamiento y será la base sobre la cual se harían los cálculos para el cobro de derechos. Una vez edificado el inmueble o el fraccionamiento, se evaluarán los consumos y si estos superan el gasto autorizado y pagado conforme a la Ley de Ingresos, deberá hacerse el ajuste para que el interesado pague la diferencia resultante a los precios que estuvieran vigentes en el momento que se dictaminara el gasto.

### *Factibilidades negativas*

- 13.8. En caso de que el dictamen de factibilidad resulte negativo, se deberán explicar detalladamente las razones por las cuales no se dan condiciones de abastecimiento y descarga para que el interesado este informado y considere la posibilidad de

## Manual de Criterios Comerciales

complementar la obra de cabecera que se hiciera necesaria para hacer viable la factibilidad. (Formato 15)

### *Carta de factibilidad a desarrollos no habitacionales*

- 13.9. Tratándose de desarrollos no habitacionales se deberán cubrir los mismos requisitos en la solicitud y el análisis de factibilidad se hará mediante la valoración de las demandas solicitadas y la respuesta se dará conforme a la disponibilidad existente.

Al expedir el dictamen de factibilidad en sentido positivo, se deberá expresar de forma puntual el gasto (Q) en litros por segundo que se le considera como base para el otorgamiento y será la base sobre la cual se harían los cálculos para el cobro de derechos. Una vez edificado el inmueble se evaluarán los consumos y si estos superan el gasto autorizado y pagado conforme a la Ley de Ingresos, deberá hacerse el ajuste para que el interesado pague la diferencia resultante a los precios que estuvieran vigentes en el momento que se dictaminara el gasto

### *Firma del convenio*

- 13.10. En el periodo de vigencia del dictamen de factibilidad, el interesado deberá firmar el convenio para el pago de derechos de conexión y a solicitud de parte puede otorgarse pago en parcialidades que deberán quedar asentadas en el convenio correspondiente.

### *Plazo para pago de derechos*

- 13.11. Cuando el plazo para pagar los derechos, independientemente del número de parcialidades, sea igual o menor a seis meses, no se aplicarán recargos por el periodo concedido. Se aplicarán cargos solamente que alguna de las parcialidades no se pagara en la fecha acordada.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Plazos mayores a seis meses*

- 13.12. Cuando se conceda prórroga o autorización para pagar en parcialidades y la calendarización de pagos sea mayor a seis meses, se causarán recargos conforme a lo establecido en la Ley de Ingresos, sobre el saldo insoluto de las parcialidades programadas más allá del sexto mes.

### *Factibilidades individuales*

- 13.13. Tratándose de dictamen de factibilidad individual se pagarán en el momento de su solicitud y de resultar positivas se deberán de pagar los derechos antes de la emisión del contrato de servicios. Si el interesado pide plazo para pago en parcialidades, estas se podrán conceder y los recargos sobre saldos insolutos se aplicarían desde el primer mes.

### *Demandas de gastos menores*

- 13.14. Los dictámenes de factibilidad para tomas individuales cuyo gasto máximo diario sea igual o menor a 0.05 litros por segundo, serán atendidas y resueltas directamente por el área comercial y esta notificará de forma detallada al área técnica la última semana de cada mes respecto a las factibilidades concedidas dando todos los datos para que quede registrado en el área técnica el caudal comprometido mediante estas factibilidades.

### *Facultad de cobro de servicios aplicables en el proceso de incorporación*

- 13.15. JAPAMI validará los planos de los proyectos correspondientes, llevando a cabo la inspección de obras o instalación, recepción, operación y mantenimiento, supervisión, mismas que serán cobradas conforme a los precios establecidos en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Revisión de proyectos*

- 13.16. Una vez expedido el dictamen de suficiencia o el dictamen de factibilidad por parte de JAPAMI, como requisito previo para iniciar las obras de urbanización y de servicios, se requerirá que el promotor o desarrollador presenten ante JAPAMI los proyectos de la infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial, para que el personal técnico haga la revisión y certifique su solvencia técnica o manifieste por escrito las adecuaciones que considere necesarias hacer a dichos proyectos.

### *Revisiones subsecuentes de proyectos*

- 13.17. En el caso de haberle requerido modificaciones a los proyectos del promotor o desarrollador, y este presente nuevamente los proyectos ya modificados, JAPAMI los revisará para su aprobación final, a fin de que el promotor o desarrollador pueda iniciar las obras. También personal de JAPAMI supervisará la correcta ejecución de dichos trabajos. El pago de revisión de proyectos cubre tres revisiones y en caso de requerir la cuarta revisión, se volverá a cobrar el importe de revisión y se tendrían hasta tres revisiones más para poder dejar los proyectos debidamente integrados y autorizados.

### *Bitácora para registro de supervisión*

- 13.18. La supervisión de las obras las hará personal designado por el área técnica y se deberá abrir una bitácora en donde queden asentadas las incidencias de cada obra.

### *Cobro por supervisión de obras*

- 13.19. Para la determinación del cobro por supervisión de obras, JAPAMI se cobrará de acuerdo con la unidad de medida, factor o porcentaje que determine la ley de Ingresos vigente.



## Manual de Criterios Comerciales

### *Recepción y entrega de obras*

13.20. La recepción y entrega de las obras de agua potable y alcantarillado, por parte del fraccionador a JAPAMI, deberá solicitarse con al menos diez días de anticipación para que JAPAMI reciba la infraestructura previa inspección: La recepción se hará siempre que se cubran todos y cada uno de los requisitos técnicos para su inmediata y eficiente operación, consistiendo en:

- a) Red interna de agua potable;
- b) Red de alcantarillado
- c) Depósito de almacenamiento;
- d) Registros y piezas especiales;
- e) Obras complementarias, si las hubiera.

### *Garantía de vicios ocultos*

13.21. El fraccionador o desarrollador será responsable de los vicios ocultos que presente la infraestructura que realice para la prestación de los servicios, y presentará al levantamiento del Acta de entrega-recepción, la fianza o caución a nombre de JAPAMI y que garantice la reparación de los daños que se lleguen a presentar, misma que deberá tener una vigencia mínima de un (1) año.

### *Firma de acta de entrega-recepción*

13.22. Una vez concluidas cualquiera de las obras a cargo de los fraccionadores o desarrolladores, para la prestación de los servicios respectivos, se emitirá el visto bueno y procederá a su recepción, para iniciar su operación, siempre y cuando estas hubieran sido construidas de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas por JAPAMI, y las pruebas de funcionamiento fueran satisfactorias.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Facultad de establecer condiciones de entrega-recepción*

13.23. JAPAMI definirá las condiciones de entrega-recepción de la Infraestructura a cargo del desarrollador o fraccionador.

### *Operación transitoria de infraestructura*

13.24. Mientras se corrigen las deficiencias que se identifiquen en la infraestructura a cargo del desarrollador o fraccionador, estos deberán asumir la operación transitoria de la infraestructura, contando para ello con la autorización de JAPAMI.

### *Garantías aplicables en operación transitoria*

13.25. En todo caso, se deberá garantizar la operación adecuada de la infraestructura, durante dicha operación transitoria en los términos que fije JAPAMI.

### *Plazo para entrega definitiva*

13.26. El plazo para la entrega definitiva no podrá ser mayor a 2 años contados a partir de que se hubiera notificado por parte del desarrollador la terminación de las obras y este plazo se consideraría para solventar las deficiencias que hubiera presentado cada obra con relación a la verificación realizada por personal técnico de JAPAMI.

### *Incorporación de las obras al patrimonio del organismo operador*

13.27. Al entrar en operación las obras realizadas por el promotor o desarrollador, pasarán a formar parte del patrimonio de JAPAMI, incluyendo los derechos de la explotación, uso o aprovechamiento del agua extraída.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Concesión en la prestación del servicio por imposibilidad técnica*

- 13.28. Cuando JAPAMI no tenga capacidad técnica para prestar los servicios, deberá manifestarlo por escrito y a partir de ahí los interesados podrán iniciar la gestión para obtener la concesión en los términos previstos en la Ley Orgánica Municipal.

### *Obras primarias y secundarias para desarrollos en concesión*

- 13.29. Le corresponderá a los promotores o desarrolladores la ejecución de las obras que se requieran para abastecer de agua a un nuevo desarrollo, donde se considera como parte de sus obligaciones las establecidas en el Código Territorial para el Estado y los municipios del estado de Guanajuato, debiendo construir para tal efecto la obra secundaria correspondiente a infraestructura hidráulica, sanitaria y pluvial requerida.

### *Instalaciones internas a cargo del desarrollador*

- 13.30. Las redes secundarias para abastecimiento de agua potable, así como las redes para la descarga de agua residual e instalaciones hidráulicas y sanitarias internas de cada predio, también correrán a cargo del promotor o desarrollador.

# Capítulo 14

## XIV.- Incorporaciones comerciales e industriales

## Manual de Criterios Comerciales

### *Derechos de incorporación, giros no domésticos*

- 14.1. Para desarrollos o unidades inmobiliarias de giros no domésticos, se cobrará por incorporación el importe que resulte de multiplicar el gasto máximo diario del proyecto expresado en litros por segundo, multiplicado por el precio que corresponda; en agua potable y en alcantarillado al precio establecido en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

### *Cálculo de derechos de incorporación, giros no domésticos*

- 14.2. Para calcular el importe a pagar por conexión de agua potable para giros no domésticos se deberá determinar el gasto demandado que será calculado mediante el análisis de unidad mueble o valorando las condiciones generales que el nuevo desarrollo demande. Para cobro de drenaje se considerará el 80% del gasto que resulte de la demanda de agua potable. (Herramienta1)

### *Cobro de diferencia de demandas en cambio de giros*

- 14.3. Cuando una toma cambie de giro se le cobrará en proporción al incremento de sus demandas, y el importe a pagar será la diferencia entre el gasto asignado y el que requieran sus nuevas demandas.

### *Base de demanda reconocida para tomas domésticas*

- 14.4. Para el predio que solicite cambio de giro, el reconocimiento de gasto será de 0.011574 litros por segundo el cual se comparará con la demanda del nuevo giro y el interesado pagará el importe que resulte de multiplicar el gasto adicional por el costo litro por segundo a los precios contenidos en la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

### *Consideración de títulos entregados por el fraccionador*

- 14.5. En caso de que el desarrollador entregue títulos de explotación, estos se le tomarán a cuenta de pago de derechos tomando como base el importe por metro cúbico señalado en la Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto. y multiplicado por el volumen total del título que fuera entregado.

Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 15

## XV.- Incorporaciones individuales

## Manual de Criterios Comerciales

### *Cobro de derechos de incorporación a lotes o viviendas individuales*

- 15.1. Tratándose de lotes para construcción de viviendas unifamiliares se cobrará por vivienda un importe por incorporación a las redes de agua potable y drenaje de acuerdo con el precio que corresponda en la Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

### *El cobro por incorporación*

- 15.2. El concepto de incorporación es independiente del monto del contrato que deberá hacer el usuario en el momento correspondiente, el cual podrá ser efectuado en parcialidades.

### *Regularización de asentamientos irregulares*

- 15.3. Los asentamientos irregulares generados por la promoción habitacional de los propios habitantes o por la promoción de algún fraccionador que no hubiera cumplido sus obligaciones fiscales de pago de derechos, tendrán opción de regularizar sus viviendas.

### *Evaluación de incorporación de asentamientos irregulares*

- 15.4. JAPAMI recibirá las solicitudes de incorporación de asentamientos irregulares que no cuenten con servicios y que pretendan incorporarse a la infraestructura municipal, y después de evaluarlas, determinará sobre su procedencia de incorporación.

### *Cobro de derechos de incorporación de asentamientos irregulares*

- 15.5. En caso de ser positivo el dictamen, los propios usuarios deberán cubrir la tarifa que corresponda al pago de derechos por incorporación individual al precio que corresponda en la Ley de Ingresos vigente.

## Manual de Criterios Comerciales

# Capítulo 16

## XVI.- Venta de agua tratada



## Manual de Criterios Comerciales

### *Facultad de comercializar el agua tratada*

- 16.1. El agua tratada podrá ser comercializada por el organismo operador y para tal efecto podrá hacerlo mediante las formas y precios que estén contenidos en la Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

### *Comercialización de agua tratada con fines de ahorro de agua potable*

- 16.2. La promoción de venta de agua tratada se hará con el fin de disminuir el uso del agua potable en procesos que no necesariamente requieren de ella.

### *Convenios para venta de agua tratada en bloque*

- 16.3. JAPAMI hará preferentemente convenios cuando se trate de venta de agua tratada en bloque a fin de que el comprador tenga garantía de abastecimiento y el organismo pueda cumplir con los volúmenes demandados.
- 16.4. La venta de agua tratada se podrá hacer con entrega directa en la planta, mediante el abastecimiento a pipas particulares o mediante bombeo en un punto de entrega determinado.
- 16.5. Si la entrega es en planta o cargada directamente en pipa, se cobrará el precio que corresponda a la vigente Ley de Ingresos para el Municipio de Irapuato, Gto.

# Capítulo 17

## XVII.- Descargas industriales

## Manual de Criterios Comerciales

### *Cobro por exceso de contaminantes en descargas*

17.1. Los usuarios no domésticos están obligados a cumplir las normas de descarga y en la proporción de que estas sean incumplidas, conforme a los parámetros establecidos, se les cobrará el importe que resulte de la medición de excedentes de acuerdo con los procedimientos descritos en este capítulo y a los precios que marque la Ley de Ingresos Municipales.

Corresponde a la Gerencia de Operación y Mantenimiento, a través de la Subgerencia de Calidad del Agua y PTAR., muestrear y analizar el agua residual de uso no doméstico, bajo los métodos normalizados, así como dictaminar y determinar el grado de contaminación conforme a las disposiciones legales aplicables y emitir informes de resultados para efecto de imposición de sanciones;

El reporte de excedentes se turnará a la Gerencia de Comercialización para que elabore la ficha que contenga el importe a cobrar. Será la Gerencia de Comercialización también la encargada de aplicar el proceso de cobro.

### *Registro de descargas*

17.2. JAPAMI, tomando como base las solicitudes de permisos de descarga, deberá llevar un registro de cada una de las descargas de aguas residuales de origen distinto al doméstico, en especial de:

- a. Aquellas que por sus componentes físico – químico o bacteriológico pueden ser directamente o al contacto con otros elementos reactivos, peligrosas para la salud pública, para provocar daños a la infraestructura o para inhibir el proceso de un sistema público de tratamiento;
- b. Aquellas que por sus concentraciones de contaminantes requieren de un seguimiento especial para el cumplimiento de las disposiciones en materia de calidad del agua; y

## Manual de Criterios Comerciales

- c. Aquellas que representan descargas superiores a los 100 metros cúbicos mensuales.

### *Actualización permanente de registro de descargas*

17.3. JAPAMI deberá actualizar permanentemente dicho Registro, para efectos de control, en los términos del siguiente apartado.

### *Prohibiciones de usuarios responsables de descargas*

17.4. Queda prohibido a los usuarios responsables de las descargas, arrojar:

- a) Cualquier líquido o gas que, debido a su naturaleza o cantidad, pueda representar solo o por interacción con otras sustancias, causa de fuego o explosión, o pueda interferir en el funcionamiento del alcantarillado;
- b) Sólidos o sustancias viscosas que causen obstrucción en el Sistema de drenaje o alcantarillado o en los Sistemas de tratamiento, tales como grasas, basuras, o partículas mayores de 13mm, tejidos animales, huesos, sangre, lodos, residuos de refinados y procesamiento de combustibles, aceites en lo general, anticongelantes o cualquier otro contaminante por arriba de las condiciones generales y particulares que defina organismo operador.
- c) Cualquier residuo con propiedades corrosivas capaces de causar daño o peligro a la infraestructura o equipo;
- d) Residuos con contaminantes tóxicos, incluyendo metales pesados capaces de inhibir o impedir el proceso de tratamiento de aguas residuales;
- e) Cualquier líquido, gas o sólido maloliente que pueda provocar malestar público o peligro para la vida; y
- f) Cualquier otro residuo que presente color objetable, tales como colorantes, soluciones aplicadas a vegetales y frutas.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Condiciones de pretratamiento*

17.5. Para fijar las condiciones de pre-tratamiento JAPAMI deberá emitir un dictamen sobre los parámetros o las concentraciones que no podrá remover el Sistema de Tratamiento a su cargo, otorgando al usuario generador de la descarga, un plazo de 6 meses para presentar el proyecto de las obras que requiere para remover dichos contaminantes o cambiar sus procesos productivos, de acuerdo con las especificaciones que fije JAPAMI en el dictamen respectivo.

### *Cumplimiento de condiciones particulares de descarga*

17.6. Para cumplir con las condiciones particulares de descarga, los usuarios no domésticos tendrán la obligación de construir sistemas de tratamiento de aguas residuales, o realizar los ajustes a sus procesos productivos.

### *Evaluación de cumplimiento de condiciones particulares de descarga*

17.7. Para poder evaluar el cumplimiento de la calidad de las aguas residuales que se descarguen a los sistemas de alcantarillado a cargo de JAPAMI, en el permiso de descarga y considerando los volúmenes de aguas a descargar, los tipos y las concentraciones de contaminantes a descargar, JAPAMI fijará la periodicidad de los análisis a realizar y la periodicidad de los reportes de calidad que se le deban presentar.

### *Facultad de realizar muestreos, análisis y reportes de calidad de agua descargada*

17.8. JAPAMI tendrá en todo tiempo la facultad de realizar sus propios muestreos, análisis y reportes de calidad del agua que descargan los usuarios responsables de generarla, y en su caso de incumplimiento del usuario, podrá aplicar sanciones económicas o administrativas de acuerdo con las disposiciones de la Ley de Ingresos Municipales vigente.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Medidor para volúmenes descargados*

17.9. Los usuarios no domésticos responsables de los procesos que generan las aguas residuales en que se descarguen a los sistemas de alcantarillado a cargo de JAPAMI volúmenes mayores a 100 metros cúbicos mensuales, estarán obligados a instalar medidor de registro continuo o totalizador. Los que descarguen volúmenes menores a los cien metros cúbicos mensuales no estarían obligados a instalar medidor totalizador, pero deberán realizar las instalaciones necesarias para el muestreo de sus aguas residuales.

Aquellos cuya descarga promedio mensual no supere los cien metros cúbicos, serán evaluados y si la carga contaminante rebasa en tres tanto el límite establecido, estarán obligados a poner sistema totalizador y fosa para la toma de muestras que se enviarían a análisis de forma periódica.

### *Reporte de volúmenes estimados*

17.10. En todo caso, deberán reportar a JAPAMI, los volúmenes estimados como descargados con la periodicidad que fije el propio Organismo

### *Exención de medición y aforos de aguas residuales a usuarios domésticos*

17.11. Los usuarios domésticos no estarán obligados a instalar medidores o construir instalaciones para realizar aforos de las aguas residuales que descargan.

### *Obligación de aviso de descargas peligrosas*

17.12. Cuando la descarga sea considerada peligrosa para la salud pública, o que pueda inhibir el proceso de algún sistema de tratamiento o dañar la infraestructura del mismo, el responsable de la descarga, deberá informarlo de inmediato a JAPAMI, a Protección Civil, a la secretaria de Salud y al Instituto de Ecología, para que intervengan en el ámbito de sus respectivas competencias.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Medidas de seguridad para descargas peligrosas*

- 17.13. Cuando se identifique una descarga de aguas residuales o contaminantes que puedan poner en peligro la salud pública o provocar una contingencia ambiental, se deberán tomar las medidas de seguridad pertinentes.

### *Comunicación entre instancias públicas ante descargas peligrosas*

- 17.14. Cualquiera de las instancias públicas a que se refiere el artículo anterior, que derivado de una visita de inspección, de una denuncia popular o del reporte que presente el responsable generador de la descarga, deberá informar a las otras instancias públicas, para que en el ámbito de sus respectivas competencias actúen a efecto de prevenir o corregir los daños que puedan resultar de la descarga.

### *Prohibición del método de dilución*

- 17.15. Queda prohibido a los usuarios responsables de las descargas utilizar el método de dilución para cumplir con los parámetros máximos permisibles que se le hayan autorizado.

En caso de que existiera dilución, JAPAMI podrá hacer una determinación presuntiva del incumplimiento y proceder a imponer las sanciones que resulten, y a cobrar los derechos por el servicio de tratamiento de aguas residuales.

### *Establecimiento de condiciones de pretratamiento*

- 17.16. Cuando los parámetros de la descarga no reúnan las condiciones para poder ser removidos en la planta de tratamiento, JAPAMI podrá establecer condiciones de pre-tratamiento, a fin de que los particulares de las descargas puedan construir sistemas particulares o cambiar sus procesos productivos generadores de la descarga.

## Manual de Criterios Comerciales

### *Autorización de descargas por arriba de las condiciones generales de descarga*

17.17. De acuerdo con la capacidad de asimilación de cargas contaminantes de un determinado Sistema Público de Tratamiento, JAPAMI evaluará la posibilidad de autorizar descargas por arriba de las Condiciones Generales de Descarga establecidas para la zona de influencia de dicha Planta.

### *Facultad del organismo operador de pedir sistemas particulares de tratamiento*

17.18. Cuando JAPAMI requiera cumplir las disposiciones en materia de descarga de aguas residuales al alcantarillado, podrá pedir al usuario que instale Sistemas Particulares de Tratamiento de aguas residuales, para que cumpla con los parámetros de la calidad del efluente.

### *Facultad de realizar muestreos, análisis y reportes de calidad de agua descargada*

17.19. JAPAMI tendrá en todo tiempo la facultad de realizar sus propios muestreos, análisis y reportes de calidad del agua que descargan los usuarios responsables de generarla, y en caso de incumplimiento, conforme a los parámetros establecidos por la NORMA Oficial Mexicana NOM-001-SEMARNAT-2021, se aplicarán los cobros de acuerdo al importe por kilogramos de contaminantes descargados según los precios que indique la Ley de Ingresos Municipales vigente.



# Capítulo 18

## XVIII.- Infracciones y sanciones

## Manual de Criterios Comerciales

### *Establecimiento de sanciones*

18.1. Se aplicarán sanciones a todos aquellos usuarios que infrinjan lo dispuesto por el Reglamento de JAPAMI y deberán pagar sus sanciones conforme a lo señalado en el documento citado, siendo las sanciones de cinco a quinientas veces la Unidad de Medida y Actualización Diaria, debiendo además pagar el importe estimado del consumo si lo hubiere, y en su caso, el importe de hasta 10 veces el valor del daño causado.

### *Clasificación e importe de las sanciones*

18.2. El monto de las sanciones lo calificará el titular de la Gerencia Administrativa y de Finanzas, debiendo notificarlas a la Dirección General y podrá imponerlas a quienes se encuentren en los supuestos siguientes, considerando como sanción mínima la indicada para cada caso y los agravantes de flagrancia, dolo, reincidencia y capacidad económica del infractor.

	Sanción en UMAS
Quien no cumpla con la obligación de solicitar oportunamente la contratación del servicio de agua potable y la instalación de la descarga correspondiente dentro de los plazos establecidos dentro del Reglamento del organismo operador;	de 10 a 20
El que duplique el contrato de un predio;	de 10 a 20
Quien no haya reportado oportunamente una fuga localizada dentro de su predio;	de 10 a 20
Quien no pague el derecho por consumo de agua potable o el servicio de drenaje y alcantarillado a su vencimiento señalado;	5

## Manual de Criterios Comerciales

Sanción en UMAS

Quien se niegue a que le sea instalado un medidor para registro de sus consumos	de 10 a 20
Quien, sin autorización de parte del organismo operador, modifique las instalaciones hidráulicas o sanitarias de la toma de agua, ubicación de medidor o punto de descarga de aguas residuales	de 20 a 30
Quien dé información falsa al contratarse;	de 10 a 20
Los propietarios o poseedores de predios que impidan la revisión de los aparatos medidores o la práctica de visitas de inspección;	de 10 a 20
Quien se oponga o se niegue a la realización de una inspección o verificación por parte del personal autorizado del Organismo Operador;	de 10 a 20
Los que desperdicien el agua potable;	de 10 a 30
Quienes hagan mal uso de los hidrantes públicos;	de 40 a 60
Quien instale en forma clandestina conexiones en cualquiera de las instalaciones de la red de agua potable, drenaje y alcantarillado;	de 100 a 150
Los usuarios que en cualquier caso y sin autorización del Organismo Operador, ejecuten por sí o por interpósita persona derivaciones de agua, drenaje y alcantarillado;	de 20 a 30

## Manual de Criterios Comerciales

Sanción en UMAS

El que se reconecte a las redes de agua potable o drenaje y alcantarillado, sin el permiso respectivo;	40
Quien no pague el derecho por descarga de aguas residuales domésticas;	5
Quien no pague el derecho por descarga de aguas residuales no domésticas;	10
Quien no cuente con el permiso de descarga de aguas residuales no domésticas;	10
Quien no pague el derecho por conexión de descarga de aguas residuales no domésticas;	10
Quien no pague el derecho por el análisis, supervisión y seguimiento de los proyectos constructivos o la ejecución de las obras de control de la calidad de descarga de aguas residuales industriales;	60
Quien realice cambio de giro contratado sin contar con la autorización del Organismo Operador;	40
Quienes incumplan los requisitos de construcción, calidad y especificaciones contenidas en la aprobación del proyecto de traza de las redes de agua potable, drenaje y alcantarillado que previamente hubieren sido aprobadas por el Organismo Operador;	100
Las personas que impidan la instalación de los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, así como la colocación de aparatos medidores;	de 20 a 30

## Manual de Criterios Comerciales

Sanción en UMAS

Los usuarios que en cualquier caso proporcionen servicio de suministro agua, a personas que estén obligadas a surtirse directamente del servicio público;	de 20 a 30
Las personas que por cualquier medio alteren el consumo marcado por los medidores;	de 20 a 30
El que por sí o por interpósita persona retire un medidor sin estar autorizado, varíe su colocación de manera transitoria o definitiva;	de 20 a 30
El que emplee mecanismos para succionar agua de las tuberías de distribución;	de 100 a 120
El que modifique el diámetro de la toma o descarga;	de 100 a 120
Quien cause desperfectos a un aparato medidor o viole los sellos de este, así como la válvula reguladora de gasto de distribución y su sello correspondiente;	de 20 a 30
El que deteriore cualquier instalación propiedad del Organismo Operador;	de 20 a 30 más reparación del daño
Quien vierta sustancias peligrosas, tóxicas o explosivas, en la infraestructura hidráulica, que puedan ocasionar desastre ecológico, daños a la salud y situaciones de emergencia; y,	de 100 a 120
Cualquier otro acto o hecho que contravenga a las disposiciones de este reglamento o que resulten de este o de otras disposiciones sobre la materia.	de 10 a 100

## Manual de Criterios Comerciales

- 18.1. Cuando el pago de la sanción impuesta se realice dentro de los diez siguientes días hábiles en que le fuera notificada al infractor, se podrá condonar hasta un 50%.
- 18.2. Cuando el infractor hiciera llegar argumentos en su defensa y solicitara la disminución de la sanción, se podrá conceder hasta un 50% de descuento atendiendo a lo que proceda en su favor.
- 18.3. Cuando el señalado como infractor demuestre que no tiene responsabilidad en el acto imputado se le podrá condonar el total de la sanción.
- 18.4. Para la aplicación de los beneficios anteriores, la Gerencia de Comercialización entregará reporte de los argumentos expuestos por el usuario y propondrá al Director General la bonificación que estime justificada para cada caso.
- 18.5. En uso de sus facultades, el Director General tomará la decisión y se acatará en los términos en que la expida.