

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre del servicio:	ANÁLISIS DE CUENTA POR INCONFORMIDAD	Ir a → REQUISITOS
Tiempo de respuesta:	10 días hábiles.	
Costos aplicables		
Sin costo.		
<p><i>De acuerdo al undécimo párrafo del Artículo 9 de la Ley de Ingresos del Estado de Baja California, vigente: Las tarifas y cuotas contenidas en cada una de las secciones de este Capítulo, se actualizarán mensualmente, a partir del mes de febrero, con el factor que se obtenga de dividir el Índice Nacional de Precios al Consumidor, que se publique en el Diario Oficial de la Federación por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, o por la dependencia federal que en sustitución de ésta lo publique, del último mes inmediato anterior al mes por el cual se hace el ajuste, entre el citado índice del penúltimo mes inmediato anterior al del mismo mes que se actualiza.</i></p>		
Objetivo del servicio		
Trámite por medio del cual se puede solicitar la revisión de la facturación debido a que el usuario no está conforme con el consumo de agua potable registrado.		
Área responsable:	Coordinación Comercial Paraíso o Coordinación Comercial Arq. Ricardo Amador M.	
Coordinación que realiza el servicio:	Coordinación de Análisis y Ajustes a Facturación.	
Comprobante a obtener:	Oficio con la respuesta de la revisión y el análisis de la cuenta.	
Vigencia:	N/A.	
Fundamento jurídico:	Artículo 62 de la Ley que Reglamenta el Servicio de Agua Potable en el Estado de Baja California; Artículo 9, sección V, inciso A), número 3 y sección VI, inciso A), número 3 de la Ley de Ingresos del Estado de Baja California para el ejercicio fiscal del año 2024, publicada en el Periódico Oficial del Estado de Baja California el 22 de diciembre de 2023	

Requisitos

1. *Formulario para Trámites en Archivo*, (lo proporciona CESPT o lo puede obtener en la página de Internet [FRM-005](#)), debidamente llenado y firmado por el titular de la cuenta o por la persona a quien éste le haya otorgado el poder para realizar el trámite.
2. Documento que otorgue poder para realizar el trámite, en caso de que la persona que gestiona el servicio no sea el propietario del predio, puede ser **uno de los siguientes**:
 - Carta Poder otorgada por el propietario ante Notario Público o Corredor Público.
 - Carta Poder simple otorgada por el propietario, cuya fecha no exceda los seis meses de antigüedad.
 - Acta constitutiva en la que se acredite la personalidad de quien gestiona el servicio.
3. Identificación oficial con fotografía del propietario del predio; y de la persona a quien éste le haya otorgado el poder para gestionar el servicio si es el caso, puede ser **uno de los siguientes**:
 - Credencial para votar vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral.
 - Credencial para votar vigente expedida por el Instituto Federal Electoral.
 - Pasaporte mexicano vigente.
 - Licencia de conducir vigente.
 - Matrícula consular vigente.
 - Cédula Profesional emitida por la Secretaría de Educación Pública.

NOTA:

TODOS LOS DOCUMENTOS DEBEN PRESENTARSE EN **ORIGINAL Y COPIA**, LA CUAL DEBE SER **LEGIBLE Y CONTENER EL DOCUMENTO COMPLETO**. DE CONFORMIDAD CON EL **ARTÍCULO 62** DE LA **LEY QUE REGLAMENTA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA**: CUANDO EL USUARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO NO ESTÉ CONFORME CON EL CONSUMO DE AGUA POTABLE REGISTRADO EN LA FACTURA O CON EL IMPORTE DEL MISMO, PODRÁ INCONFORMARSE POR ESCRITO ANTE EL ORGANISMO ENCARGADO DEL SERVICIO, EN LOS FORMATOS QUE PARA TAL EFECTO PROPORCIONE EL MISMO, SIN NECESIDAD DE FORMALIDAD ADICIONAL ALGUNA, **DENTRO DE LOS QUINCE DÍAS NATURALES POSTERIORES A LA FECHA DEL VENCIMIENTO DEL PAGO DE LA FACTURA**, APORTANDO EN SU CASO LAS PRUEBAS QUE ESTIME PERTINENTES PARA ACREDITAR SU INCONFORMIDAD. SI LA INCONFORMIDAD NO SE PRESENTA DENTRO DE DICHO PLAZO, LA FACTURA QUEDARÁ FIRME PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES.

Formularios a utilizar: FRM-005

Procedimiento a seguir

1. Acudir al Centro de Atención al Público (CAP) de Oficinas Centrales o al CAP Rosarito Floresta del Mar.
2. Pasar al área de Archivo y explicar a la persona encargada que solicita un análisis de cuenta.
3. La persona de Archivo le entrega formato (FRM-005) para que lo llene y le solicita que entregue los requisitos.
4. La persona de Archivo revisará que los requisitos estén completos, de no ser así, informa al ciudadano que no es posible realizar el trámite hasta que éstos se completen, indicándole lo que falta.
5. Con los requisitos completos, la persona de Archivo certifica la copia de la solicitud proporcionando el plazo de atención para su respuesta.
6. En caso de ser necesario se realiza una inspección en el domicilio de la persona que solicitó el trámite.
7. En caso de que se detecte que la inconformidad procede, se realiza ajuste correspondiente en la facturación y elabora oficio de respuesta al usuario.
8. En caso de que después de analizar la cuenta se determine que la inconformidad no procede, la Coordinación de Análisis y Ajustes de Facturación, realiza oficio de contestación al usuario explicándole los motivos.
9. En el plazo de atención indicado el usuario debe regresar al área de Archivo a recoger la respuesta a su solicitud.

AVISO DE PRIVACIDAD – PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

https://www.cespt.gob.mx/Documentos/Transparencia/Avisos/Aviso_Privacidad_Simplificado_Ago2020.pdf
https://www.cespt.gob.mx/Documentos/Transparencia/Avisos/Aviso_Privacidad_Integral_Ago2020.pdf

CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

ATENCIÓN TELEFÓNICA LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO EN EL NÚMERO: 073

Centro	Ubicación	Horarios	
		Cajas	Atención Personalizada
CAP Oficinas Centrales	Blvd. Federico Benítez No. 4057, Col. 20 de Noviembre, Tijuana, B.C.	Lunes a Viernes: 7:00 hrs - 17:00 hrs Sábado: 8:00 hrs - 15:00 hrs	Lunes a Viernes: 8:00 hrs - 17:00 hrs Sábado: 9:00 hrs - 14:00 hrs
CAP Rosarito Floresta del Mar	Blvd. Benito Juárez No. 385, Fracc. Hacienda Floresta del Mar, Playas de Rosarito, B.C.	Lunes a Viernes: 8:00 hrs - 17:00 hrs Sábado: 8:00 hrs - 15:00 hrs	Lunes a Viernes: 8:00 hrs - 17:00 hrs Sábado: 9:00 hrs - 14:00 hrs