

Acerca del trámite

Acerca de

- Nombre: Baja temporal del contrato de servicios integrales de agua
- Sujeto Obligado: Comisión Estatal de Aguas (CEA)
- Unidad Administrativa Responsable: Gerencia de Facturación
- Homoclave: TR-CEA-010
- Nombre del Trámite: Baja temporal del contrato de servicios integrales de agua
- Señale si es trámite o servicio: Trámite
- Tipo de trámite o servicio: AUTORIZACIÓN
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Público en General
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? : Interesado, Representante legal
- Descripción Ciudadana: Dar de baja temporal un contrato de prestación de servicios integrales de agua por no requerirlo en un tiempo determinado.
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio Cuando no se requiere el servicio de agua.
- Describa los beneficios de Trámite o Servicio:
- Información que sea útil para que el interesado realice el trámite o servicio: .
- ¿Tiene Modalidades? : No

Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite:
Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable. Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:
76 fracción I, 75 y 76

Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 40
- Número de solicitudes aceptadas 2024: 0
- Número de solicitudes rechazadas 2024: 0

Información Económica

- Sector al que va dirigido el trámite o servicio: Ambos
- ¿El trámite o servicio que se aplica esta relacionado con alguna actividad económica en particular?: No
- El trámite o servicio, se realiza cuando una empresa se encuentra en: Ninguna de las anteriores

Vigencia

- Medida de la vigencia: No aplica
- ¿La resolución es requisito de otro trámite o servicio?: No

Requisitos

Formato

- ¿Este trámite o servicio puede o debe presentarse mediante formato?: Sí
- Nombre: Solicitud de baja temporal
- Identificador del formato: FM-CEA-010

Requisitos

- Número de requisitos totales: 4

- Número de requisitos que son parte del formato: 0
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 4

1. Escrito Libre

Descripción: Escrito libre dirigido al Director General Adjunto Comercial, debiendo contener nombre, número de contrato, domicilio teléfono, y estar firmada por el titular del contrato o su representante legal. En el caso de lotes baldíos es necesario que anexe un croquis de localización del predio.

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

2. Constancia de propiedad

Descripción: Documento que acredite la propiedad, como la Escritura Pública

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

3. Identificación Oficial

Descripción: Documento oficial de identificación (INE, Pasaporte o Cédula Profesional)

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

4. Carta poder simple

Descripción: 1. Firmada 2. Anexar: 2.1. Copia de identificación oficial del propietario del predio en el que se prestan los servicios integrales de agua 2.2. Copia simple de la identificación oficial de quien represente al propietario del predio en el que se prestan los servicios de agua. 2.3. Copia simple de la identificación oficial de dos testigos.

Presenta alguno de los siguientes documentos:

Forma de presentación:

Documento para entregar al Sujeto Obligado

Casos o Supuesto

- ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite o servicio?: No

- **Consideraciones adicionales:** Una vez entregada la totalidad de los requisitos, y realizadas las validaciones correspondientes, en caso de ser procedente se aplica la baja temporal en el sistema y se retira el medidor y se limita el servicio de agua en el domicilio. En caso de no proceder, se notifica al usuario la resolución.

- **Señale la metodología para llevar a cabo la resolución del trámite o servicio:** 1. Una vez realizado el trámite, el usuario deberá cubrir el pago del importe correspondiente a la cuota de cero metros cúbicos que será enviado de forma mensual en el recibo correspondiente, ello le permitirá conservar los derechos del contrato de prestación de servicios integrales de agua potable. 2. En el caso de predios baldíos es necesario que se encuentre visible el número oficial, esto para la ejecución de la visita de inspección. 3. En caso de que se requiera la reanudación del servicio, el usuario deberá de cubrir el costo correspondiente a la reconexión de la toma y del medidor.

Fundamento Jurídico

- **Nombre del Fundamento Jurídico de los criterios de resolución** Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro

- **Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:** 76

Como o dónde realizarlo

Canales de atención

- Presencial
- Medios Electrónicos
- Medios Alternativos

Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: Sí
- ¿Es posible agendar la cita en línea?: No
- Pasos que se tiene que seguir de manera presencial:

1. Acudir a la Oficina Central o la Administración que le corresponda según la ubicación del predio en el que se prestan los servicios integrales de agua.
2. Presentarse en Atención a Usuarios.
3. Entregar requisitos.
4. Esperar a la resolución del trámite.

Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: Sí
- Liga de la aplicación: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rym_solutions.cea
- Pasos que se tiene que seguir en la aplicación electrónica:

.

- ¿Existe un sitio web para presentar el trámite o servicio?: Sí
- Liga del sitio web: [https://ceaprod.service-now.com/\\$sn-va-web-client-app.do?sysparm_nostack=true&sysparm_stack=no&sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=9eeee1a2873fc910442cff75dabb356d](https://ceaprod.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_nostack=true&sysparm_stack=no&sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=9eeee1a2873fc910442cff75dabb356d)
- Pasos que se tiene que seguir en el sitio web:

1. Selecciona el botón de "INICIAR TRÁMITE EN LÍNEA" y se abrirá una ventana emergente para iniciar la atención.
2. Sigue las instrucciones del chat para que podamos atender la solicitud.
3. Envía la documentación necesaria y obtén respuesta directamente en el chat.

- ¿Es posible realizar el trámite o servicio completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?: Sí
- ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?: Sí
- ¿Se puede dar seguimiento? es decir, mostrar a los interesados el estatus en que se encuentra el trámite o servicio, ya sea que se encuentre en proceso de resolución, revisión, rechazado o resuelto: No
- ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos?: No
- ¿La resolución o respuesta oficial es por Internet?: No
- ¿Utiliza firma electrónica avanzada?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?: No
- ¿El trámite o servicio es de resolución inmediata?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?: No

Vías Alternativas

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía telefónica?: Sí
- Número telefónico: 4421262232
- Pasos que se tiene que seguir por teléfono:

Agregar el número al directorio telefónico y vía Whatsapp ingresar al apartado 1. Aclaraciones.

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía mensajes de texto?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio en Kioscos u otras sedes alternativas?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio por otra vía?: No

Responsables

Contacto para atención, consulta y envío de información

#	Nombre	Rol	Correo
---	--------	-----	--------

#	Nombre	Rol	Correo
1	Maria Lucina Sánchez	Contacto oficial	lsanchez@ceaqueretaro.gob.mx
2	Edith Lugo Juárez	Quejas	elugo@ceaqueretaro.gob.mx

- ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea? Sí
- Liga de la consulta en línea: 4421262232

Oficinas de atención

Comisión Estatal de Aguas

Descripción del modulo:

Comisión Estatal de Aguas

Domicilio

Calle Prolongación Zaragoza No. Exterior 10, Col. Villas Campestre, Corregidora, Querétaro, C.P. 76902

Atención telefónica:

4422110600 , Ext. 1208.

Correo electrónico:

gtapia@ceaqueretaro.gob.mx

Horario de Atención:

- de 08:00 a.m. a 03:30 p.m.

Notas

Plaza Pabellón Campestre

Denuncia

Nombre completo:

Edith Lugo Juárez

Cargo:

Titular del OIC

Teléfono:

Correo electrónico:

elugo@ceaqueretaro.gob.mx

Dirección:

Plor. Zaragoza ,10 ,76902 ,Querétaro ,Querétaro ,Querétaro

Costo

- Mínimo de unidad:
- Máximo de unidad:
- Monto (\$) Mínimo \$0.00

- Monto (\$) Máximo \$0.00

Medios disponibles de pago

- ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?: No
- Banco comercial: No
- En línea: No
- Comercios: No
- Otro: No

Fundamento Jurídico

- Fundamento jurídico de la cantidad a pagar por la realización del trámite o servicio - Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:

Plazos

Plazo de resolución

- Unidad del Plazo: 30
- Medida del plazo: Días Hábiles
- Tipo de Ficta: No Aplica

Prevención de autoridad

- Unidad del Plazo: 3
- Medida del plazo: Días Hábiles

Fundamento Jurídico

- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable. Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro 3 fracción II

Respuesta a prevención

- Unidad del Plazo: 3
- Medida del plazo: Días Hábiles

Fundamento Jurídico

- Fundamento Jurídico del Plazo de Prevención Interesado Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro

Inspeccion Y Verificaciones

- ¿Este trámite o servicio requiere inspección, verificación o visita domiciliaria?: Sí
- Señale el Objetivo de la Misma: La limitación de la toma de agua potable y retiro de medidor, con la finalidad de proceder a la baja temporal del contrato de prestación de servicios integrales de agua.
- Orden de gobierno que la emite: Estatal
- Nombre de la inspección: 08db065d-baa6-4773-8e14-59b33802670e

Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico de la Inspección Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable. Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: 76 fracción I, 75 y 76

Información Adicional

- ¿Este trámite o servicio requiere conservar información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?: Sí

- Fines de Acreditación: Sí
- Descripción Fines de Acreditación: Para acreditar que el retiro del medidor fue retirado por la CEA.
- Fines de Verificación: No
- Fines de Inspección: No
- Fines de Otros: No

Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico de la Conservación de Información Ley que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: Art. 76