



SERVICIOS Y PROGRAMAS DE APOYO

ACLARACIONES EN EL SERVICIO

CARGOS POR FUGAS INTERNAS

En caso de existir un incremento en su recibo de pago, puede deberse a una fuga interna de agua potable en su domicilio. Es de plena importancia que nos llame, nosotros enviaremos a un supervisor para que revise su toma, en caso de haber fuga interna, le sugerimos contratar a un plomero para que lleve a cabo las reparaciones necesarias.

BONIFICACIONES DIVERSAS

Si en su recibo de pago del servicio de agua se registra un incremento y este se deba a un error atribuible a JAPAME, se procederá a revisar detalladamente su caso y en caso de corroborar el error por parte de esta paramunicipal, se le condonara el monto excedente en su recibo. Si al usuario le ocurre esta situación, deberá acudir a nuestras oficinas donde será atendido por algunas de las personas encargadas de atención al cliente.

REVISIÓN EN CUADRO Y MEDIDOR DE TOMA DE AGUA POTABLE

Si el medidor o su cuadro presentan alguna falla o anomalía, le sugerimos que nos llame y nosotros enviaremos a nuestro



personal a revisar, si alguna de las piezas del cuadro necesitan ser reemplazadas, estas serán cargadas en el recibo del pago del servicio del usuario. así mismo si el medidor de agua potable presenta alguna falla de fabrica, este será sustituido por **JAPAME** sin costo alguno.

le recordamos que el medidor pertenece al titular de la toma, así que si este es dañado o robado, **JAPAME** realizara la reposición con un costo de \$400.00 pesos de contado y \$600.00 pesos si se difiere a tres meses en el recibo del pago del servicio de agua potable.

REPORTES

FUGAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Cuando exista una fuga de agua potable en la línea de conducción, en las mangueras de distribución o en el medidor de agua potable, **JAPAME** tiene como responsabilidad llevar a cabo la reparación sin costo alguno de estas, así como dejar en su estado original la zona donde se presentó la fuga.

En el caso de existir fugas en el cuadro del medidor de agua, la pieza que se tenga que remplazar será cobrada al titular de la toma, por ningún motivo el usuario deberá manipular la instalación ni modificar la ubicación del medidor.

En caso de ser la línea de alcantarillado la que presente alguna fuga, **JAPAME** también está obligada a repararla, así mismo cuando se bloquea el registro de descarga se deberá acudir para destaparlo.

Le recordamos que al momento de hacer un reporte de fuga debe asegurarse de dar la dirección y colonia correcta, así como el nombre completo del afectado.



DESPERDICIO DE AGUA

El agua que llega a sus casas es exclusivamente para uso doméstico, evite hacer un mal uso de ella, ya que si es sorprendido desperdiciándola o haciendo manejo de forma irresponsable, puede ser acreedor de una infracción de acuerdo a los artículos establecidos en la **LEY DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE SINALOA***.

** VÉASE EN EL INCISO A "NORMATIVIDAD" DE LA SECCIÓN DE TRANSPARENCIA DE WWW.JAPAME.GOB.MX*

AUTO RECONEXIONES

Cuando un usuario con morosidad en el servicio de agua potable y alcantarillado tiene limitado su servicio e ilegalmente vuelve a conectarse de forma indebida, ya sea violando y manipulando los tapones en el medidor o descarga. Esta infringiendo en la ley, por ello se hace acreedor de una infracción de acuerdo a los artículos establecidos en la **LEY DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE SINALOA***.

** VÉASE EN EL INCISO A "NORMATIVIDAD" DE LA SECCIÓN DE TRANSPARENCIA DE WWW.JAPAME.GOB.MX*

CONVENIOS

CAMBIO DE MANGUERAS PARA LA TOMA DE AGUA POTABLE

Si la manguera de su toma presenta continuamente rupturas por haber cumplido con su ciclo regular de vida, lo invitamos a realizar el cambio de dicha toma. Para poder acceder a este beneficio primeramente debe estar al corriente con los pagos del servicio y que su toma no exceda los 15 metros de manguera. Para llevar a cabo este convenio deberá acudir a las oficinas de **JAPAME** y dirigirse con la persona encargada de atención al cliente para realizar los trámites correspondientes.



POR ADEUDOS ACTUALES Y VENCIDOS

Para poder llevar a cabo el convenio por saldos vencidos deberá acudir personalmente a nuestras oficinas y presentar la acreditación del predio (*recibo del agua*). *Se llevara a cabo este proceso siempre y cuando la persona con morosidad pague un porcentaje del adeudo*, el tiempo de pago de este convenio se realizara dependiendo al monto vencido y al historial de la persona.

JUBILADOS Y PENSIONADOS

A todas aquellas personas que son jubiladas y pensionadas se les informa que presentando su tarjeta de jubilado y pensionado pueden obtener un 50% de descuento en pago del servicio de agua potable.

NOTA:

SE LES REALIZARA EL DESCUENTO SIEMPRE Y CUANDO NO EXCEDA LOS 25 M3 EN SU CONSUMO DE AGUA.

ATENCIÓN A CLIENTES PERSONALIZADA

Para recibir atención personalizada sobre algún trámite o convenio que requiera llevar a cabo, puede acudir a nuestras oficinas ubicadas en Blvd. Luis Donaldo Colosio No. 19 colonia Arroyitos, La Cruz, Elota, Sinaloa en nuestros horarios de oficina; de lunes a viernes de 8 a 15 horas y sábados de 8 a 13 horas. Así mismo puede comunicarse con nosotros a través de los teléfonos 961.05.18 y 961.14.14 o a través de nuestro sitio web www.japame.gob.mx.