

**UNIDAD DE TRANSPARENCIA DE LA
COMAPA DE REYNOSA**

RESPUESTA: RSI-113-2019

FOLIO: 00323119

ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN
Cd. Reynosa, Tamps. a 06 de mayo del 2019

C. [REDACTED].

Con fundamento en lo dispuesto en el artículo 39 de la ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Tamaulipas, la Unidad de Transparencia de la COMAPA Reynosa atendió y dio trámite a la solicitud entregada a esta unidad el día **22 de abril del 2019** que a la letra dice:

¿Qué están haciendo para recuperar la cartera vencida?

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos 146 y 147 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tamaulipas, envío a usted la respuesta en tiempo y forma a la información solicitada.

En caso de existir alguna inconformidad con la información proporcionada a su solicitud, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del estado de Tamaulipas prevé los mecanismos de revisión dentro del término de quince días siguientes a esta notificación, para conocer más visite: http://www.itait.org.mx/tramites/recurso_revision/

Sin otro asunto en particular y esperando a que la información proporcionada satisfaga los parámetros de su solicitud no resta, más que agradecerle la oportunidad que nos brindó para atenderle y fortalecer así la cultura de una rendición de cuentas efectivas.



CD. REYNOSA, TAMPS., A 3 DE MAYO DE 2019
ÁREA: GERENCIA COMERCIAL
OFICIO: COM-116/2019

LIC. CIRO ANDRÉS IBARRA ZAPATA
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA
PRESENTE.



En relación al oficio No. UT/144/2019 recibido el pasado 25 de abril, me permito informarle lo siguiente.

El tratamiento que se le da al tema de recuperación de rezagos o cartera vencida se divide en la gestión de apoyos al usuario y la implementación de medidas de apremio.

En la medida de lo posible, se brinda al usuario la posibilidad de realizar ajustes o descuentos en su facturación.

Con la finalidad de apoyar a los usuarios a regularizar sus adeudos, se cuenta con la modalidad del pago del adeudo mediante convenio o pagos mensuales diferidos más el consumo del mes respectivo.

En la atención a los usuarios que se brinda desde cada una de las coordinaciones que integran esta gerencia, se fomenta el pago oportuno y las ventajas que esto representa como evitar la suspensión del servicio, ya que por alguna razón existe un grupo importante de usuarios que pagan de manera bimestral, trimestral o tetramestral de manera sistémica.

Por otro lado, y de manera diferenciada o siguiendo el calendario de facturación, la programación del corte o suspensión del servicio de agua fue apoyada con la supervisión directa en campo de todos los coordinadores, subcoordinadores e inspectores disponibles, en un momento específico, de tal manera que la mayoría de las cuadrillas contaban con el apoyo de estas personas. Acción que brindó la oportunidad de incrementar la eficiencia de los cortes, mejoró la orientación y sensibilización a los usuarios sobre la importancia del pago oportuno tanto para los usuarios como para mejorar el servicio que proporciona COMAPA.

La utilización del COMAPA móvil ha coadyuvado en facilitar el pago del consumo de agua en aquellas colonias en donde las distancias dificultan el pago de los recibos. Dela misma manera los móviles han sido factor importante en la atención a los usuarios en las Audiencias Públicas Municipales, Audiencias Públicas organizadas por el Sistema DIF municipal, así como el apoyo que se brinda a las Jornadas Cívicas organizadas por el Gobierno del Estado.



Adicionalmente, el móvil es utilizado en apoyo a los usuarios que trabajan en la Industria Maquiladora con la finalidad de facilitarles el trámite del pago del recibo.

Finalmente se observa que las oficinas foráneas proporcionan un apoyo importante a los usuarios, ya que se encuentran ubicadas estratégicamente, privilegiando la concentración de personas en centros comerciales principalmente, a quienes se les facilita y se les orienta en el cumplimiento de su obligación.

Sin otro particular de momento, me es grato reiterarle mi más alta consideración y afecto.

ATENTAMENTE



LIC. FERNANDO HERRERA MARTÍNEZ
GERENTE COMERCIAL