

CONVENIO

Convenio de la colaboración para la atención ágil de reclamaciones por parte de los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado, que celebran por una parte, la **PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, A TRAVÉS DE SU DELEGACIÓN FEDERAL EN EL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ**, representada en este acto por el **LIC. DAVID ANTONIO SERVIN BECERRIL**, en su carácter de Delegado Federal, quien en lo sucesivo se le denominará "**LA PROCURADURÍA**" y por otra parte el **ORGANISMO INTERMUNICIPAL METROPOLITANO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y SERVICIOS CONEXOS DE LOS MUNICIPIOS DE CERRO DE SAN PEDRO, SAN LUIS POTOSÍ Y SOLEDAD DE GRACIANO SÁNCHEZ**, representado por el **ING. HÉCTOR EDUARDO GARCÍA CASTILLO**, en su carácter de Director General, quien en lo sucesivo se le denominará "**EL INTERAPAS**", mismos que suscriben este Convenio al tenor de las siguientes Declaraciones y Cláusulas:

DECLARACIONES

Declara "**LA PROCURADURÍA**":

ÚNICA.- Que es un Organismo Descentralizado de servicio social, con funciones de Autoridad Administrativa encargada de promover y proteger los derechos e intereses de la población consumidora, mediante ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley Federal de Protección al Consumidor, con plenas facultades para la celebración del presente convenio, en los términos establecidos por los artículos 24 y 27 Fracciones I y VII de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Declara "**EL INTERAPAS**":

PRIMERA.- Que es un Organismo Público Descentralizado Municipal con personalidad jurídica y patrimonio propios de acuerdo a lo dispuesto por el Decreto de Creación No. 642, publicado en el Periódico Oficial del Estado, con fecha 12 de agosto de 1996.

SEGUNDA.- Que su función es proyectar, construir, operar y mantener los servicios de agua potable, de alcantarillado y de saneamiento de las aguas residuales en los municipios de Cerro de San Pedro, San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez.




TERCERA.- Que acredita su personalidad con la Protocolización del Decreto Número 642 de la Quincuagésima Cuarta Legislatura Constitucional del Estado, publicado en el Periódico Oficial del Estado el día doce de agosto de 1996, en donde consta su instalación como Organismo Intermunicipal Metropolitano de Agua potable, Alcantarillado, Saneamiento y Servicios Conexos de los Municipios de Cerro de San Pedro, San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez, la instalación de su Consejo de Administración y la aprobación del Reglamento Interior.

Declaran ambas partes que es su voluntad sujetarse a las siguientes:

CLÁUSULAS

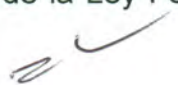
PRIMERA.- “**EL INTERAPAS**” se compromete a designar a un Profesional Representante para que asista todos los días miércoles de cada semana e instale un módulo de atención en las oficinas que ocupa la Delegación Federal de “**LA PROCURADURÍA**”, sita en calle Librado Rivera No. 215 y 225, Col. Del Valle de la ciudad de San Luis Potosí, a efecto de realizar conciliaciones inmediatas con los proveedores que acudan en dicho día.

SEGUNDA.- “**LA PROCURADURÍA**”, a través de su Delegación Federal en el Estado de San Luis Potosí, se compromete a proporcionar un lugar físico en sus instalaciones, en que se colocará el módulo de atención a que hace referencia la cláusula anterior, y a asignar a un funcionario a efecto de que asesore y coadyuve en las reclamaciones y/o dudas que los usuarios presenten en relación a las tarifas aplicadas, los pagos efectuados y las suspensiones del servicio de “**EL INTERAPAS**”.

TERCERA.- “**EL INTERAPAS**” se compromete a atender de inmediato las cuestiones presentadas por el usuario en el módulo de atención y contestar la resolución del caso dentro de un plazo de diez días hábiles en las oficinas de “**EL INTERAPAS**”.

CUARTA.- “**EL INTERAPAS**” en caso de encontrarse imposibilitado para la contestación a las reclamaciones de los consumidores, en el término señalado en la Cláusula Tercera, se compromete a rendir un informe de las causas que motivan el retraso y el tiempo necesario para contestación, debiendo comunicárselo además al Consumidor ya sea de manera personal, por teléfono o en su caso, por correo electrónico.

QUINTA.- “**EL INTERAPAS**” se compromete sin contravenir al cumplimiento de las disposiciones legales que lo norman y que son aplicables al organismo, a no llevar a cabo ningún acto que afecte el servicio, mientras dure la controversia presentada por el Consumidor; en los términos del artículo 113 de la Ley Federal



de la Protección al Consumidor, asimismo en los procedentes aplicará una política flexible que coadyuve al cumplimiento puntual de las obligaciones del usuario, por la contraprestación de los servicios recibidos de agua potable y de alcantarillado.

SEXTA.- En caso de que “**EL INTERAPAS**” no dé solución a la problemática planteada por el Consumidor en el plazo señalado en el presente Instrumento, dicho Consumidor tendrá expedito su derecho de formalizar queja ante “**LA PROCURADURÍA**”, quien de inmediato radicará la queja y dará inicio al Procedimiento Conciliatorio que señala el artículo 111 y demás relativos de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

SÉPTIMA.- Este convenio podrá darse por terminado cuando alguna de las partes lo manifieste a la otra por escrito, con un mes de anticipación.

OCTAVA.- Las partes se comprometen a intercambiar sugerencias y recomendaciones para que puedan mejorar el mecanismo de concertación de este Convenio.

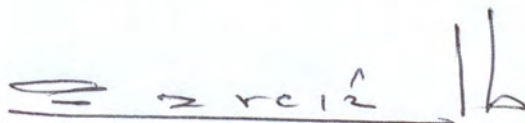
Enterados los términos del presente Convenio, se firma por cuádruplicado en la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P. a los veintiún días del mes de febrero del Año dos mil trece.

POR “LA PROCURADURÍA”



LIC. DAVID ANTONIO SERVIN BECERRIL
DELEGADO FEDERAL EN EL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ

POR “EL INTERAPAS”



ING. HÉCTOR EDUARDO GARCÍA CASTILLO
DIRECTOR GENERAL