



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:	X
SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE, EXPEDIDA POR LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN DEL O.D.A.P.A. Z		SERVICIO:	
DESCRIPCIÓN			
Trámite mediante el cual el usuario titular del contrato solicita la <b>suspensión temporal o definitiva del servicio de agua potable y drenaje</b> en un inmueble registrado ante el Organismo Operador, evitando la generación de futuros consumos y cargos.			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	02/TR/SA/26		
FUNDAMENTO JURÍDICO	Artículo 75 Fracción III de la Ley del Agua del Estado de México y sus Municipios.		
DOCUMENTO OBTENER	A Recibo de pago.	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	Indefinida (hasta que el usuario solicite la reconexión del servicio).
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
	N/A	X	N/A
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	Cuando el titular del contrato requiera interrumpir el suministro del servicio para evitar cargos posteriores.		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	Si este sujeto a una inspección para constatar que no existan adeudos pendientes, irregularidades técnicas o condiciones que impidan la suspensión del servicio.		
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO

PERSONAS FÍSICAS			
<p>1) Oficio de solicitud original y copia (dirigida al <b>Director General de O.D.A.P.A.Z en turno</b>) debidamente requisitada y firmada por el solicitante o por el apoderado legal.</p>	SI	1	<p>Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p>
<p>2) Identificación oficial del titular en (copia fiel.)</p>	SI	1	<p>Artículos 113, 116, 118, 119, 120 y 135 del Código de Procedimientos Administrativos de Estado de México.</p>
<p>3) Recibo de pago de agua del año actual (copia fiel)</p>	NO	1	<p>Artículos 2.5 Bis fracciones II, III y V del Código Civil del Estado de México.</p>
<p>4) Documento que acredite la propiedad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escrituras (Copia de las 6 primeras hojas)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslativa de dominio</li> <li>• Contrato de compraventa</li> <li>• Sentencia jurídica, etc.</li> </ul> </li> </ul> <p>En caso de no ser titular presentar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Poder notarial o carta poder.</li> <li>2) Identificación oficial y copia del representante. (Copia fiel)</li> <li>3) Identificación oficial de los 2 testigos. (copia fiel.)</li> </ol>	<p>NO</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>NO</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>Artículos 8, 9 y 10 del Reglamento del libro quinto del Código Administrativo del estado de México.</p> <p>Artículo 7.772 y 7.773 del Código Civil del Estado de Mexico.</p>
<p><b>NOTA: Todo documento deberá estar actualizado, identificaciones vigentes y cotejarse con original, sin excepciones.</b></p>			
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS			
<p>1) Oficio de solicitud original y copia (dirigida al <b>Director General de O.D.A.P.A.Z en turno</b>) debidamente requisitada y firmada por el</p>	SI	1	<p>Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Artículos 113, 116, 118, 119, 120 y 135 del Código de</p>



<p>solicitante o por el apoderado legal.</p> <p>2) Identificación oficial del titular en (copia fiel.)</p> <p>3) Recibo de pago de agua del año actual (copia fiel)</p> <p>4) Documento que acredite la propiedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escrituras (Copia de las 6 primeras hojas)</li> <li>• Contrato de compraventa</li> <li>• Sentencia jurídica</li> </ul> <p><b>En caso de ser representante:</b></p> <p>1) Poder notarial o carta poder</p> <p>2) Identificación oficial del representante y (copia fiel)</p> <p>3) Identificación oficial de los 2 testigos. (copia fiel)</p> <p><b>NOTA: Todo documento deberá estar actualizado, identificaciones vigentes y cotejarse con original, sin excepciones.</b></p>	<p>SI</p> <p>NO</p> <p>NO</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>NO</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>Procedimientos Administrativos de Estado de México.</p> <p>Artículos 2.5 Bis fracciones II, III y V del Código Civil del Estado de México.</p> <p>Artículo 8, 9 y 10 del Reglamento del libro quinto del Código Administrativo del estado de México.</p> <p>Artículo 7.772 y 7.773 del Código Civil del Estado de Mexico.</p>
--	---	---	--

**INSTITUCIONES PÚBLICAS**

N/A

N/A

N/A

N/A

**PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO**

**Este trámite solo se podrá realizar en Modalidad presencial:**

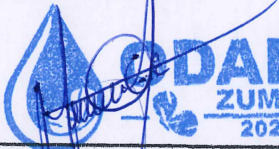

- 1) **Acudir a las oficinas centrales del Organismo Operador.**  
El ciudadano deberá ingresar un oficio de suspensión de servicio.
- 2) **Verificación de adeudos.**  
El área correspondiente realizará la revisión del estado de cuenta del usuario, a fin de determinar si existen adeudos pendientes.
- 3) **Realizar el pago de derechos (en su caso).**  
En caso de existir costos aplicables conforme a la normatividad vigente, el ciudadano deberá efectuar el pago correspondiente.
- 4) **Recepción del acuse de solicitud.**  
Una vez ingresada la solicitud, se entregará al ciudadano un comprobante o acuse que acredita el inicio del trámite.
- 5) **Ejecución de la suspensión del servicio.**  
El personal técnico del Organismo Operador acudirá al domicilio para llevar

	a cabo la suspensión física del servicio, conforme a los tiempos establecidos.			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	10 días hábiles contados a partir del cobro correspondiente, pudiendo ampliarse dicho plazo en función de la carga de trabajo del área operativa, así como por el tiempo requerido para la verificación en campo por parte de la cuadrilla al momento de realizar la inspección. En caso de detectarse anomalías durante la misma, el plazo podrá extenderse hasta su correcta revisión y atención.			
COSTO	7.297 Unidad de Medida Actualizada.	FUNDAMENTO JURÍDICO	ARTICULO 135 DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y SUS MUNICIPIOS.	
FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
	X	X	X	N/A
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?	Este trámite solo se podrá realizar en las oficinas centrales del O.D.A.P.A.Z			
OTRAS ALTERNATIVAS	N/A			
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN				
La Dirección de Comercialización contará con un plazo de tres días hábiles para prevenir al solicitante por faltantes o inconsistencias en la solicitud; una vez notificado, el interesado dispondrá de tres días hábiles para subsanar la prevención y, de no hacerlo dentro de dicho término, el trámite se tendrá por no presentado.				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE	<b>1. Procedencia del trámite</b> La solicitud será procedente cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El solicitante sea el titular del contrato o acredite legítimo interés jurídico.</li> <li>• Se presente la totalidad de los requisitos establecidos.</li> <li>• No existan adeudos pendientes por concepto de consumo, recargos, multas o derechos, o estos hayan sido cubiertos previamente.</li> <li>• El inmueble esté registrado en el padrón de usuarios del organismo operador.</li> </ul>			
	<b>2. Improcedencia del trámite</b> La solicitud podrá declararse improcedente cuando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El solicitante no acredite la titularidad o representación legal.</li> <li>• Existan adeudos vigentes y no sean liquidados.</li> <li>• La documentación presentada sea falsa, alterada o incompleta.</li> <li>• El inmueble no cuente con contrato formal del servicio.</li> <li>• Exista orden administrativa o judicial que impida la suspensión</li> </ul>			
DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	



<b>APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA</b>		<b>N/A</b>	
<b>DEPENDENCIA U ORGANISMO</b>			<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE</b>
<b>Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio De Zumpango.</b>			<b>DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.</b>
<b>TITULAR DE LA DEPENDENCIA</b>		<b>C. Marlene García Rodríguez.</b>	
<b>DOMICILIO</b>			
<b>CALLE</b>	<b>AVE FENIX S/N</b>	<b>NO. INT. Y EXT.:</b>	<b>S/N</b>
<b>COLONIA</b>	<b>Fraccionamiento Zumpango, Barrio de Santiago Segunda Sección.</b>	<b>MUNICIPIO</b>	<b>ZUMPANGO</b>
<b>C.P.</b>	<b>55600</b>	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN</b>	<b>Lunes a viernes de 9:00 Am - 5:00 Pm. Sábados de 9:00 Am - 12:30 Pm.</b>
<b>LADA</b>	<b>TELÉFONOS</b>	<b>EXT</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
<b>01591</b>	<b>91-8-34-77</b>	<b>101</b>	<b><a href="mailto:odapaz.comercialización@gmail.com">odapaz.comercialización@gmail.com</a></b>
<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>			
<b>OFICINA</b>	<b>N/A</b>		
<b>NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA</b>	<b>N/A</b>		
<b>DOMICILIO</b>			
<b>CALLE</b>	<b>N/A</b>	<b>NO. INT. Y EXT.</b>	<b>N/A</b>
<b>COLONIA</b>	<b>N/A</b>	<b>MUNICIPIO</b>	<b>N/A</b>
<b>C.P.</b>	<b>N/A</b>	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN</b>	<b>N/A</b>
<b>LADA</b>	<b>TELÉFONOS</b>	<b>EXT</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>
<b>FORMATO(S) DESCARGABLES</b>	<b>N/A</b>		
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>			
<b>PREGUNTA FRECUENTE</b>	<b>¿Quién puede solicitar la suspensión del servicio?</b>		

RESPUESTA:	El titular del contrato registrado ante el Organismo Operador o su representante legal debidamente acreditado con carta poder.
PREGUNTA FRECUENTE	¿La suspensión del servicio tiene carácter temporal o definitivo, conforme a la solicitud del usuario y a la cancelación o continuidad del contrato de prestación del servicio?
RESPUESTA:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temporal:</b> cuando el usuario solicita la reactivación posterior del servicio.</li> <li>• <b>Definitiva:</b> cuando se formaliza la cancelación del contrato y la baja del servicio de manera permanente.</li> </ul>
PREGUNTA FRECUENTE	¿Puedo solicitar la suspensión si tengo adeudos?
RESPUESTA:	No. Para que proceda el trámite, el usuario debe liquidar previamente cualquier adeudo por consumo, recargos o multas.
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK</b>	
N/A	

<p>ELABORÓ:</p>  <p><b>ODAPAZ</b> ZUMPANGO 2025-2027</p> <p><b>C. MARLENE GARCÍA RODRÍGUEZ.</b> DIRECTORA DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.</p>	<p>VISTO BUENO:</p>  <p><b>ODAPAZ</b> ZUMPANGO 2025-2027</p> <p><b>MTRO. DANIEL MENDOZA BUCIO.</b> DIRECTOR GENERAL DE O.D.A.P.A.Z.</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p style="text-align: center;"><u>15/04/26</u></p>
--	--	---