



EXPEDIENTE: CEDH:10s.1.9.035/2025.

ACUERDO: CEDH:10s.1.9.229/2025.

----- ACUERDO DE CONCLUSIÓN -----

---En Ciudad Juárez, Chihuahua, a los veintitrés días del mes de mayo del año dos mil veinticinco, la licenciada Laura Elizabeth De Anda Ramírez, Visitadora General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, oficina regional de Ciudad Juárez, con fundamento en los artículos 1, 4, 24, 27 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación con el artículo 84 fracción I de su reglamento interno, y visto el estado que guarda el expediente de queja interpuesta por [REDACTED] procede a dictar acuerdo de conclusión, según los siguientes:---

----- HECHOS: -----

---1. El día veintiséis de febrero del año dos mil veinticinco, se recibió escrito de queja suscrito por el C. [REDACTED], quien manifestó en lo medular: *"...Es el caso que el suscrito contaba con el servicio de suministro de agua potable y alcantarillado en el domicilio que mencione al inicio de este escrito, identificándose con la cuenta [REDACTED] y me llegan los recibos por el importe de consumo del líquido, de hecho en el domicilio no contaba con medidor y en fecha 08 de enero del año en curso es que personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento acude al domicilio e instalan el medidor, además de cortarme el servicio del agua, quiero agregar que en el domicilio vive con un servidor una [REDACTED] y en ocasiones es decir por temporadas, cuido a mi madre que es una persona de la tercera edad, y desde entonces se me tiene cortado el servicio del suministro de agua potable. Quiero agregar que el suscrito me desempeñaba como trabajador en la Junta Municipal de Agua y*

Saneamiento, y debido a que no contaba con el servicio de suministro de agua realice una reconexión, esto antes del 08 de enero que me instalaran el aparato medidor y esto también fue motivo para que injustificadamente me despidieran de mi trabajo con una antigüedad de 21 años en dicha paraestatal. He tratado desde el primer momento de buscar arreglos, pero estos no han sido posibles, inclusive, cuando me iban a despedir el director del área comercial Jesús Nimrod Lazo Ruiz, me dice que si le firmo voluntariamente la renuncia, él me puede ayudar con la multa que se me impuso, ya que esta es excesivamente alta. Quiero aclarar que en un inicio, la multa que se me impuso era aproximadamente por la cantidad de \$69,000.00 y como no acepté la multa, me pusieron retroactivos, y está ya ascendió a la cantidad de \$156,257.22 (CIENTO CINCUENTA SEIS MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS 22/100 MONEDA NACIONAL). También quiero manifestar que le hice la manifestación al director de área comercial que como tenía el servicio de agua potable cortado, la única opción que tenía, era tener agua en el tinaco, y de igual forma me dice que lo puedo hacer, pero también existe la posibilidad de que se suspenda el drenaje, siendo esto como una amenaza por parte de dicha persona. Actualmente ya presenté mi demanda ante la Junta Arbitral por el despido injustificado y también presente mi queja ante la PROFECO, por el abuso en la prestación del servicio siendo todo lo que deseo manifestar...".-----

---Al efecto, anexó copia simple de credencial para votar, expedida por el Instituto Nacional Electoral, a nombre de la persona interesada, así como copia simple del estado de cuenta y recibo expedido por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, además de copia de aviso con número de folio [REDACTED]-----

---**2.** Una vez analizado el escrito de queja, en fecha veintiséis de febrero del año dos mil veinticinco, el licenciado Jorge Jiménez Arroyo, Visitador adscrito al Departamento de Orientación y Quejas de la Comisión Estatal

de los Derechos Humanos, dictó acuerdo de radicación con motivo de la queja interpuesta por [REDACTED], en contra de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, a la cual recayó el número de expediente CEDH:10s.1.9.035/2025, siendo asignada para su trámite a la suscrita, Visitadora General de este organismo.-----

---3. Mediante oficio CEDH:9s.2.1.025/2025, el licenciado Jorge Jiménez Arroyo, Visitador adscrito al Departamento de Orientación y Quejas de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, notificó el contenido de los artículos 31 de la ley en la materia, y el 75 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, constando en el mismo, la firma de recibido del impetrante, en fecha veintiséis de febrero del año dos mil veinticinco.-----

---4. Obra acta circunstanciada de fecha seis de marzo de la anualidad, en la cual se hizo constar que la suscrita, me presenté en el domicilio de la persona interesada, con la finalidad de realizar una inspección y constar los hechos materia de queja. Al arribar al lugar, me entreviste con la señora [REDACTED], quien manifestó: *"actualmente, fuera del domicilio puede ver la numeración [REDACTED] porque como no tenemos agua, solicité un nuevo medidor desde hace 10 días, ya que la propiedad [REDACTED] [REDACTED] actualmente mi suegra no está viviendo aquí, sino que está viviendo con mi cuñada, nuestra hija [REDACTED] si está en el domicilio, actualmente no tenemos el servicio de agua, estamos comprando garrafrones para abastecernos...antes si era un jardín que rentábamos, pero ya no, tiene como un año que no se renta"*, la suscrita pude apreciar que es una [REDACTED].-----

---Al acta se anexaron fotografías de la diligencia.-----

---5. Mediante oficio CEDH:10s.1.9.055/2025, de fecha diez de marzo del año dos mil veinticinco, se solicitó el informe de ley a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, el cual fue recibido en fecha trece de marzo del año en curso.-----

---6. En fecha veintisiete de marzo del año en curso, se dictó acuerdo con el que se tuvo por recibido el oficio número JMASDJ-347-2025, signado por la maestra Rosa María Matus Colina, directora jurídica del Organismo Público Descentralizado denominado Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, mediante el cual, informó en lo principal: *"...este ente Hídrico, está en la mejor disposición de **llevar a cabo una conciliación** con la quejosa, por lo que se le informa que se le ofrece un 50% de ajuste sobre el total del adeudo"*.-----

---7. Obra oficio CEDH:10s.1.9.076/2025, mediante el cual se solicitó la presencia de la persona impetrante en esta oficina regional, con la finalidad de hacer de su conocimiento el informe rendido por la autoridad, constando fecha de recibido del dos de abril de la anualidad en curso.-----

---8. Por acta circunstanciada, de fecha cuatro de abril del año dos mil veinticinco, se hizo constar, que la suscrita hizo del conocimiento de la persona quejosa, el contenido del informe rendido por la autoridad señalada como responsable en su escrito de queja, así como le manifestó que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, expresó su disposición para solucionar la problemática mediante un proceso de conciliación, explicándole al C. [REDACTED] que la autoridad ofrecía un 50% de descuento respecto a su adeudo, por lo que se le pidió valorarlo, para realizar las acciones conducentes pidiéndole que realizará las manifestaciones respecto al informe de la autoridad, en un plazo que no excediera los diez días naturales, pues en caso de que no las realizara, su expediente de queja sería enviado al archivo en los términos correspondientes, con lo que estuvo de acuerdo.-----

---9. En fecha catorce de abril del año dos mil veinticinco, se recibió de nueva cuenta en esta oficina regional al C. [REDACTED], quien manifestó en lo modular: *"Que vengo a expresar mi solicitud para realizar la conciliación que me menciono el cuatro de abril, quiero el descuento que me ofreció por parte de la Junta de Agua, por lo que le pido, que*

realice la cita correspondiente, le pido que sea en unos quince días más, para poder recaudar la suma correspondiente”, observándose en el acta circunstanciada realizada tal día, la firma de conformidad de la persona quejosa.-----

---10. A través oficio CEDH:10s.1.9.103/2025, recibido por la autoridad en fecha quince de abril del año en curso, la suscrita solicitó a la autoridad, fecha y hora para reunión conciliatoria.-----

---11. Mediante acta circunstanciada de fecha veintiocho de abril de la anualidad, se hizo constar, que la suscrita sostuvo llamada telefónica con la licenciada Lluvia Miranda, personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, con quien se acordó que la reunión conciliatoria se llevara a cabo el día treinta de abril del año dos mil veinticinco, a las diez de la mañana en las instalaciones del descentralizado.-----

----12. Así, en fecha veintinueve de abril de la anualidad, se elaboró acta circunstanciada en la cual se asentó, que la suscrita sostuvo llamada telefónica con la persona quejosa, y le informó que la reunión conciliatoria se realizaría el día miércoles treinta de abril a las diez de la mañana en las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de esta ciudad, manifestando: *“Licenciada, ¿No podría ser después?, es que aún no tengo la cantidad necesaria para cubrir el adeudo, mi sindicato me va a apoyar con la cantidad, pero aún no me dan el dinero, por lo que requiero más tiempo”*.-----

---13. Así, la suscrita solicitó de nuevo a la autoridad, fecha y hora para reunión conciliatoria, remitiendo el oficio CEDH:10s.1.9.113/2025 de fecha veintinueve de abril del año en curso.-----

----14. En acta circunstanciada de fecha treinta de abril de la anualidad, se hizo constar, que la suscrita sostuvo llamada telefónica con la licenciada Lluvia Miranda, personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, con quien se acordó que la reunión conciliatoria se llevaría a cabo el día diecinueve de mayo del año dos mil veinticinco.-----

---15. El dieciséis de mayo del año dos mil veinticinco, se elaboró acta circunstanciada en la cual se asentó, que la suscrita sostuvo llamada telefónica con el C. [REDACTED], y le informó que la reunión conciliatoria se realizaría el día viernes dieciséis de mayo a las once de la mañana en las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de esta ciudad, manifestando: "*licenciada, no logré reunir la cantidad completa, solo tengo la mitad*", por lo que se le mencionó que se presentara con esa cantidad para realizar la conciliación más conveniente a sus intereses.-----

---16. Por último, siendo los diecinueve días del mes y año en curso, se celebró reunión conciliatoria, donde se acordó que la autoridad concedería un 50% de descuento en el adeudo que presenta la cuenta [REDACTED], con lo que la persona quejosa estuvo de acuerdo, realizando un pago inicial de cuarenta y cinco mil pesos mexicanos, y el pago siguiente de treinta y cuatro mil seiscientos dieciocho pesos mexicanos, se comprometió a realizarlo el día 03 de junio de esta anualidad, con lo que la autoridad estuvo de acuerdo.-----

-----**CONSIDERACIONES:**-----

---I. La suscrita es competente para conocer y resolver el presente asunto, según a lo dispuesto por los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 3, 24 fracción II y VI de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación con los artículos 35, 84, fracción I y 85 de su reglamento interno.-----

---II. Dentro del ordenamiento jurídico que fundamenta las actuaciones de este Organismo, encontramos que el artículo 6, fracción IV de la Ley en la materia, menciona que es una de las atribuciones de esta Comisión, procurar la conciliación entre la parte quejosa y la autoridad señalada como responsable, así como la solución inmediata de los conflictos planteados, por lo que en el mismo sentido, el artículo 24 en su fracción III, señala que las personas Visitadoras, tendrán, la facultad y obligación de realizar las actividades necesarias para lograr, por medio de la conciliación,

las solución inmediata de las violaciones de derechos humanos que por su propia naturaleza así lo permitan.-----

---Se complementan estos artículos, con lo preceptuado por el artículo 34 del mismo ordenamiento: *"Desde el momento en que se admita la queja, el presidente, o los visitadores y, en su caso, el personal profesional, se pondrán en contacto inmediato con la autoridad señalada como responsable de la presunta violación de derechos humanos para intentar lograr una conciliación entre los intereses de las partes involucradas, siempre dentro del respeto de los derechos humanos que se consideren afectados, a fin de lograr una solución inmediata en el conflicto. De lograrse una solución satisfactoria, la Comisión Estatal lo hará constatar así y ordenará el archivo del expediente ..."*.-----

---**III.** Ahora bien, corresponde analizar el expediente de queja, el cual fue radicado por probables violaciones a los derechos humanos consistentes en; restringir, suspender, retrasar o brindar deficientemente el servicio en materia de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales (cobrar excesivamente o injustificadamente el servicio de agua potable), por lo que el expediente es susceptible de solucionarse mediante la vía conciliatoria.-----

---**IV.** Obra en las documentales que integran el expediente en estudio, que la suscrita, al momento de solicitar el informe de ley a la autoridad señalada como presunta responsable, solicitó que exteriorizaran si estaban dispuestos a solucionar la problemática planteada por el señor [REDACTED] mediante un proceso de conciliación, a lo cual la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, al momento de rendir su informe, manifestó que estaba en la mejor disposición para realizar un proceso de conciliación, ofreciendo un cincuenta por ciento de descuento en el adeudo presentado a nombre de la persona interesada, lo cual le fue informando a [REDACTED], al momento de hacer de su conocimiento el informe de ley.-----

conocimiento de la persona quejosa que en caso de que la autoridad no de cumplimiento a lo acordado, podrá solicitar la reapertura del expediente de queja en los términos del artículo 88 del Reglamento de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como solicito autorización de la persona quejosa para la publicación del presente acuerdo en la página electrónica de esta institución, según lo preceptuado por el artículo 86 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, autorización que fue concedida, según el acta de fecha diecinueve de mayo del año en curso.-----

---**VII.** Por tanto, visto el contenido de los registros que integran el expediente de queja, donde consta que se han satisfecho las pretensiones de la parte quejosa, mediante un proceso conciliatorio realizado de forma libre y voluntaria, el cual quedó debidamente plasmado en acta circunstanciada, realizada ante la fe de la suscrita, y en cual pueden observarse las firmas de todas las personas intervinientes, quienes estuvieron de acuerdo en que a la firma de la misma, el expediente se daría por concluido y se enviaría al archivo, es que con fundamento a lo dispuesto por el artículo 84, fracción I del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, que a la letra menciona: "*Los expedientes que hubieran sido abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas:... I. Por haberse solucionado mediante un proceso de conciliación.*", por lo que se procede a dictar la siguiente: -----

-----**ACUERDO:**-----

---**ÚNICO.** Según lo preceptuado por el diverso articulado citado en el cuerpo del presente, se dicta el acuerdo de conclusión por haberse solucionado mediante un proceso de conciliación; en consecuencia archívese el presente expediente, haciéndose constar en el acto, que este proveído quedó registrado en el libro correspondiente con el número: **CEDH:10s.1.9.229/2025.**-----

---Notifíquese el contenido del presente acuerdo a las partes, con el

---Derivado de la notificación del informe de ley, la parte quejosa, al momento de rendir sus manifestaciones al mismo, solicito de forma expresa realizar una reunión conciliatoria para dar solución a su problemática, tal como se observa en acta circunstanciada de fecha catorce de abril del año en curso.-----

---**V.** Así pues, en fecha diecinueve de mayo del año dos mil veinticinco, nos reunimos en las oficinas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez; [REDACTED], persona quejosa; el maestro Jesús Nimrod Lazo Ruiz, Director Comercial de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento y la suscrita, para conciliar los hechos materia de queja, donde se acordó: -----

---"... 1. Que la autoridad concede un 50% de descuento en el adeudo que presenta la cuenta [REDACTED].-----

---2. La persona quejosa acepta los términos y en el acto pagará la cantidad de cuarenta y cinco mil pesos moneda nacional.-----

---3. El adeudo pendiente será de treinta y cuatro mil seiscientos dieciocho pesos, mismo que la parte impetrante se compromete a pagar el día 03 de junio de esta anualidad, con lo cual la autoridad está de acuerdo.-----

---4. El 2 pago se realizará en cualquiera de las oficinas de la junta, en cajas o en cajero.-----

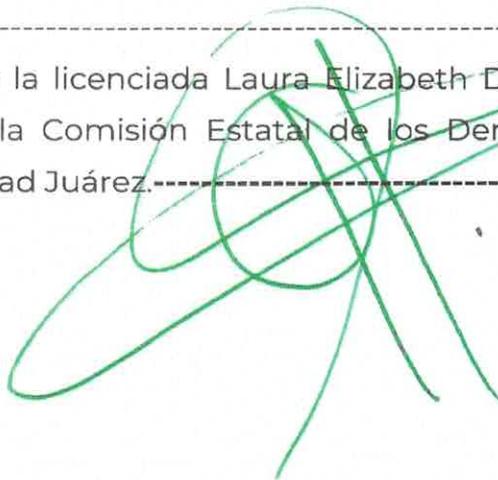
---Ambas partes se comprometen a que a la firma de la presente, dan por concluido el proceso de queja, por lo que el expediente será enviado al archivo.", constando en el acta circunstanciada correspondiente, la firma al calce de las personas intervinientes, anexando a la misma fotografía de la diligencia.-----

---**VI.** Una vez, se realizaron los acuerdos correspondientes, la suscrita informó a las partes, que procedería a dictar el acuerdo de conclusión del expediente por haberse solucionado mediante un proceso conciliatorio, el cual les sería notificado en su domicilio una vez expedido, haciendo del

propósito de dar cumplimiento a lo estipulado en el párrafo segundo del artículo 85 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos a [REDACTED], por cualquiera de los medios proporcionados para tal efecto, siendo su domicilio actual el ubicado en calle [REDACTED] del [REDACTED], de esta ciudad, con la finalidad de que, en su caso, pueda proceder conforme a derecho, según lo preceptuado en el artículo 85 párrafo tercero, 88, 103 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y 61 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, así como a la autoridad; Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez.-----

---Publíquese el presente acuerdo en el portal de internet de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, por haberse solucionado mediante un proceso de conciliación, con la reserva de datos correspondiente, ya que se cuenta con la autorización expresa de la persona interesada en acta circunstanciada de fecha diecinueve de mayo del año dos mil veinticinco, según lo preceptuado por el artículo 86 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua.-----

---Así lo acordó y firma la licenciada Laura Elizabeth De Anda Ramírez, Visitadora General de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, oficina regional en Ciudad Juárez.-----



C.C.P. Dirección de Control, Análisis y Evaluación de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, Chihuahua.