

RECOMENDACIÓN No. 23/2021

Síntesis: Personas integrantes de un colectivo, se quejaron en contra de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, por considerar que se estaban vulnerando sus derechos por los cortes de agua en sus domicilio, la limitación del vital líquido por un par de horas al día, por el cobro de recargos sobre recargos, intimidación por parte de despachos privados para regularizar los adeudos, el incumplimiento de un convenio de pago, así como la violación a su derecho de petición para atender sus inconformidades.

Con base en los razonamientos y consideraciones expuestas en la resolución, esta Comisión Estatal determinó que a la luz del Sistema de Protección no Jurisdiccional, existen evidencias suficientes para considerar vulnerados los derechos fundamentales de tres de las personas quejasas, específicamente el derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica.

“2021, Año del Bicentenario de la Consumación de la Independencia de México”

“2021, Año de las Culturas del Norte”

Oficio No. CEDH:1s.1.129/2021

Expediente No. ACC-420/2019

RECOMENDACIÓN No. CEDH: 5s.1.023/2021

Visitador ponente: Lic. Armando Campos Cornelio

Chihuahua, Chih., a 06 de septiembre de 2021

ING. ANTONIO RAMÍREZ BACA
DIRECTOR EJECUTIVO DE LA JUNTA MUNICIPAL
DE AGUA Y SANEAMIENTO DE CHIHUAHUA
PRESENTE. -

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación a la queja presentada por “A”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L” y “M”¹, integrantes del colectivo “T”, con motivo de actos u omisiones que consideran violatorios a sus derechos humanos, radicada bajo el número de expediente **ACC-420/2019**, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 4, párrafo tercero, inciso A, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en relación con los numerales 3 y 6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como 6 y 12 de su Reglamento Interno, procede a resolver lo conducente, según el estudio de los siguientes:

I.- ANTECEDENTES:

1. Como antecedente a la queja planteada, se recibió en este organismo, el escrito de fecha 08 de agosto de 2019, por parte de un movimiento denominado como “T”, del tenor literal siguiente:

“...El motivo por el cual acudimos ante ud(s) (sic) es para solicitar su intervención, por lo que nosotros consideramos violatorio de nuestros derechos humanos individuales y colectivos, por parte de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de la ciudad de Chihuahua, el ejecutar cortes de agua

¹Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo considera conveniente guardar la reserva de los nombres de algunas de las personas que intervinieron en los hechos, así como otros datos que puedan llevar a su identificación, los cuales se hacen del conocimiento de la autoridad mediante un documento anexo. Lo anterior con fundamento en los artículos 3, fracción XXI, 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 6, 7, 16, 17, 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 3, 16 y 171, fracción VII, de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua; 4, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; 8, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, y demás aplicables, así como de conformidad al Acuerdo de Clasificación de Información, que obra dentro del expediente de queja en resolución.

en nuestros domicilios, posteriormente aplicar multas y provocar altos adeudos que se incrementan de manera exagerada cobrando intereses sobre intereses.

Todo esto a partir de un acto ilegal, injusto y violatorio del derecho humano al agua, consagrado en la Constitución Política y las leyes de nuestro país. Tal y como lo señaló la pasada presidencia de la CEDH en las recomendaciones hechas a la JMAS.

Esta problemática la expusimos formalmente ante los directivos de la JMAS en agosto de 2016 y a través de un escrito, expusimos los casos concretos de seis familias integrantes del "T".

Como producto de esa reunión, se llegó a un acuerdo (del cual anexamos copia), mediante el cual se regularizarían las cuentas y quedarían libres de adeudos.

Este acuerdo no fue respetado por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, ya que luego de un año de haber terminado de pagar los adeudos menores, nos intentan cobrar un impuesto federal que no estaba considerado en el convenio de pago y que representa hasta el 50% del adeudo convenido. Por nuestra parte hemos pagado puntualmente por más de dos años las cuotas que acordamos, pero no aceptamos ni aceptaremos ningún cobro adicional a lo convenido formalmente.

Es por esto y atendiendo la gravedad y el origen del problema, que acudimos ante ud(s) (sic) a fin de que pudieran promover una reunión entre el "T" con el director de la JMAS, licenciado "KK" y con el señor "LL", director comercial de la misma...". (Sic).

2. Posteriormente, en fecha 21 de agosto de 2019, se recibió el escrito de queja sin firma de "F", "E" y "C", como integrantes del "T", mismo que mediante acta circunstanciada de esa misma fecha, únicamente fue ratificado por "A", "C", "D", "E", "F", "G", "H", "I", "J", "K", "L" y "M", manifestando que deseaban adherirse a la queja, para lo cual designaron a "A" y "B" como sus representantes; escrito de queja que era del contenido siguiente:

"...Nosotros somos integrantes del "T" de la ciudad de Chihuahua.

Acudimos ante ud(s) (sic) a interponer formal queja en contra de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de la ciudad de Chihuahua por violación a nuestros derechos humanos individuales y colectivos.

Nosotros consideramos como violación grave a nuestros derechos humanos, como lo explicamos en escrito presentado ante esta Comisión el pasado 08 de agosto:

1.- El hecho de que la JMAS ejecute cortes de agua en nuestros domicilios es ilegal, injusto y violatorio de un derecho humano fundamental, consagrado en la Constitución del país y las leyes.

En ninguna ley se autoriza a los encargados de proporcionar este servicio público a ejecutar cortes de agua en casa habitación, incluso con amenaza de corte desde la calle. Lo que se les autoriza es a limitar el servicio por falta de pago.

Es un hecho generalizado la racionalización del agua en varias partes de la ciudad donde el agua llega solo por un par de horas al día.

2.- Como producto de la acción legal y violatoria del derecho humano al agua están las multas que impone la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, lo que hace que los recibos se incrementen exageradamente y aun cuando nos cobran recargos sobre recargos.

3.- La JMAS nos presiona e intimida por medio de despachos de cobro privados, quienes nos amenazan con iniciar “juicios de cobro coactivos” si no acudimos a regularizar la situación. Ejemplo, el despacho “Y”.

4.- Nuestra queja también incluye el incumplimiento de un convenio de la JMAS con seis familias integrantes del “T” en el que se nos intenta cobrar un impuesto federal no establecido en el acuerdo o convenio firmado formalmente.

5.- La JMAS viola también nuestro derecho de petición, ya que le fue solicitada formalmente una audiencia por escrito y no obtuvimos respuesta igualmente por escrito; solo llamadas telefónicas de personal de la JMAS que no tienen el menor conocimiento de la problemática, ni facultades para resolverla, lo que consideramos además una falta de respeto...”. (Sic).

3. En fecha 10 de septiembre de 2019, se recibió el informe de autoridad, mediante el oficio número DJ.456/2019, signado por la licenciada “MM”, apoderada legal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, en el cual manifestó lo siguiente:

“...En términos de lo dispuesto por los artículos 33 y 36 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, se me tenga por este conducto rindiendo informe en el orden que me fue solicitado mediante el oficio indicado al rubro, teniendo como antecedente del asunto, que el “T” de esta ciudad de Chihuahua, se ha presentado en diversas ocasiones en este organismo operador, con el objeto de realizar diversos convenios y negociaciones, con el propósito de poner al corriente sus cuentas, incumpliendo los mismos, tal y como se acredita con las certificaciones de los expedientes digitales que se anexan a la presente. Con fecha 15 de noviembre de 2018, se sostuvo una reunión con el mencionado grupo, en

dicha reunión se les informó que existen conceptos que no son bonificables tal y como el Derecho Federal de Extracción, recargos de los mismos, y el IVA, además, como parte del programa buen fin 2018, vigente hasta el 31 de diciembre de 2018, se les informó del monto que deberían de pagar en una sola exhibición, con el descuento respectivo, propuesta que tampoco fue aceptada.

En la pasada reunión celebrada con el grupo “T”, se les informó que:

El cobro del Derecho Federal de Extracción se encuentra establecido en la Ley Federal de Agua. Como el mismo ordenamiento legal lo establece, los ingresos obtenidos por la recaudación de los derechos por la explotación o uso o aprovechamiento de aguas nacionales a que se refiere esta fracción, lo que paguen los municipios, se destinarán a la Comisión Nacional del Agua para obra de infraestructura hidráulica, es decir el cobro de este derecho encuentra su fundamento y motivación para efecto de que la Comisión Nacional del Agua, cuente con recursos económicos mediante los cuales se pueda crear la infraestructura hidráulica necesaria para proveer de agua a la población.

Por lo que resulta falso que este organismo operador realice violación alguna a los derechos humanos, así como que se cobre recargo sobre recargo.

Resulta infundada la queja que hace el grupo “T” respecto a que este organismo operador ha incumplido convenio alguno con los integrantes del “T”, ya que tal y como se les hizo de su conocimiento, el impuesto federal de extracción es traslativo, por lo que se tiene que cobrar, ya que la JMAS tiene que hacer el pago de dicho impuesto al organismo, establecido tal y como lo prevé la propia ley.

Resulta de igual manera falsa e inoperante la supuesta violación de derechos que el “T” de la ciudad de Chihuahua pretende hacer valer en contra del organismo que represento, en cuanto a que dicho organismo viola el derecho de petición, ya que todas las veces que ha solicitado el grupo “T” audiencia, se le ha atendido, presentándoles diversas alternativas para regularizar sus adeudos, haciendo caso omiso de convenios y soluciones que se les ha propuesto, incumpliendo su obligación de cubrir el correspondiente pago por el suministro del vital líquido, así como el saneamiento del mismo, haciendo referencia únicamente a que es su derecho de recibirlo, sin importarles los miles de usuarios que carecen del vital líquido y quienes también tienen derecho a recibirlo, pero que desafortunadamente no se cuenta con la infraestructura hidrosanitaria para hacérselos llegar, ya que no se cuenta con los recursos económicos para solventarla, porque desafortunadamente existen muchas personas que ponen el pretexto que el agua es un derecho de cada ser humano, para incumplir con el pago del servicio del mismo bien.

Por lo que resulta necesario precisar que las acciones narradas del grupo "T", han producido un detrimento al patrimonio de este organismo operador, afectando la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento que es del interés social.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, reconoce en su artículo 4, párrafo sexto, el derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua, en los siguientes términos:

Artículo 4 (...)

Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines.

De modo que, el derecho de acceso al agua se encuentra reconocido por la propia Constitución General, así como en diversos instrumentos internacionales, y por ende, resulta obligatorio en términos del segundo párrafo del artículo 1 constitucional.

De esta manera, el derecho al agua potable se concibe como el derecho "de disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal o doméstico", lo que supone que el Estado lo garantizará y la ley definirá las bases, para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como también de la ciudadanía.

De tal suerte que, contrario a las manifestaciones vertidas por la parte quejosa, mi representada, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, le ha provisto de agua salubre para el consumo personal y doméstico, con la debida accesibilidad, esto se afirma, toda vez que como se puede observar en los estados de cuenta de "U", "N", "Q", "V", "W" y "X", actualmente cuentan con el suministro de agua y el servicio de saneamiento, por lo que se evidencia la notoria falsedad con la que pretenden evadir su obligación de pago de servicios antes mencionado.

De esta manera, que el servicio que presta mi representada es asequible, pues se encuentra debidamente sustentado en la Tarifa para el Cobro del Servicio Público para el año 2019 de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, que fue emitido con fundamento en los

artículos 6, fracción VIII, 10, B) fracción VI, 21 Bis, fracción VI, 22, fracción XII de la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, que establecen la facultad del Consejo de Administración de la Junta Central de Agua y Saneamiento y de los Organismos Operadores Municipales, para aprobar y proponer respectivamente, las tarifas que serán aplicables anualmente con motivo de la prestación del servicio público de agua potable, alcantarillado sanitario, saneamiento, tratamiento de aguas residuales, disposición final de lodos, de laboratorio y cualquier otro que presten, atendiendo a los criterios previstos por el artículo 6, fracción VIII, y 26 en relación con la fracción II del numeral 22, de la Ley del Agua, considerando los distintos usos del agua, promoviendo el uso eficiente del recurso, racionalizando los patrones de consumo, desalentando las actividades que impliquen demandas excesivas y propiciando el uso de agua residual tratada en aquellas actividades donde no se requiera agua potable, sobre todo procurando que la contraprestación de los servicios se cubra a precios justos, por quienes hacen uso de ellos, cumpliendo además con la función social para garantizar el acceso al agua, sin desatender las necesidades de fortalecer el ingreso para generar condiciones de sustentabilidad y operatividad.

Además de todo lo anterior, el instrumento tarifario, en su artículo 10 segundo párrafo, y en su capítulo VI, a través de los artículos 140, 141 y 142, establece que cuando un usuario no esté conforme con la determinación del consumo de agua mediante el método de cuota fija, su inconformidad se resolverá mediante la instalación de un aparato medidor de agua a su costa y la aplicación de la tarifa de servicio medido que corresponda, además de ello, dispone que los usuarios podrán solicitar un ajuste en la facturación, cuando no se cuente con un medidor dado de alta, es decir cuando no se cuente con el mecanismo para conocer de manera exacta, el consumo real del servicio que se hizo, no siendo el caso de ninguno de los usuarios, ya que todos y cada uno de ellos cuentan con el aparato medidor correspondiente, y los cuales se han supervisado de que estén en correcto funcionamiento en reiteradas ocasiones, acción con la que se ha desestimado otro de los supuestos y pretextos, que para los miembros del grupo "T" ha resultado como excusa para incumplir con su obligación de pago.

Sin que sea óbice a lo anterior, que no resulta factible la violación del derecho humano de acceso al agua en perjuicio de las partes quejasas, toda vez que cuentan con acceso al servicio de agua y saneamiento.

Finalmente, tampoco se puede considerar que el actuar de mi representada violente los derechos humanos de los quejosos, ya que los cobros que realiza este organismo operador que refieren las partes quejasas en su escrito, fueron emitidos a la luz de la tarifa para el cobro de servicio público para el año 2019, mismo que impone el pago de los derechos del servicio que presta mi representada, de conformidad con los artículos 40, 41, 44, 45 y 47 de la Ley del Agua vigente en el estado, numerales estos que

prevén el carácter oneroso del servicio, así como la obligación de los usuarios al pago por servicio recibido, el cual deberá realizarse en las oficinas administrativas de este organismo operador y/o a través de las formas que el mismo ponga a su disposición para tal efecto y dentro de los plazos establecidos en el recibo correspondiente...”. (Sic).

4. En virtud de lo anterior, este organismo protector de los derechos humanos realizó diversas diligencias con la finalidad de allegarse de aquellos medios probatorios que permitieran demostrar la verdad sobre los hechos planteados, lográndose recabar las siguientes:

II.- EVIDENCIAS:

5. Escrito de fecha 21 de agosto de 2019, sin firma, remitido a esta Comisión por el “T”, en donde presentan queja colectiva en contra de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento. (Foja 1).
6. Acta circunstanciada de fecha 21 de agosto de 2019, mediante la cual “A”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L” y “M”, ratificaron la queja presentada en este organismo derecho humanista en esa misma fecha. (Fojas 2 y 3).
7. Escrito de queja de fecha 21 de agosto de 2019 presentado por integrantes del “T”, al que se aludió en el párrafo que antecede, mismo que fue transcrito en el punto número 2 del apartado de antecedentes de la presente determinación. (Fojas 16 y 17).
8. Escrito de fecha 08 de agosto de 2019 (foja 19), mediante el cual el “T”, solicitó a este organismo que se promoviera una reunión con el director de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento y el director comercial de dicho organismo, curso que quedó transcrito en el punto número 1 del apartado de antecedentes de la presente determinación, al que acompañaron los siguientes documentos:
 - 8.1. Copia simple del escrito de fecha 03 de mayo de 2017, suscrito por “F”, “E”, “C”, “N”, “O” y “Q”, dirigido a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, recibido el 12 de junio de 2017 por la Dirección Comercial de dicha dependencia, mismo que contiene la propuesta del “T” a ese organismo para pagar los saldos vencidos por concepto del servicio de agua. (Foja 20).
 - 8.2. Copia simple del documento denominado como “ficha informativa”, emitido por la Dirección Comercial de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, de fecha 12 de junio de 2017, suscrito por “OO” y “NN”, en el que se detallan los pormenores y los acuerdos que se tomaron en la reunión celebrada con el “T”, con motivo de la propuesta que se describió en el punto que antecede. (Fojas 21 y 22).
 - 8.3. Copia simple del oficio número DC-292/2019 dirigido al “T”, de fecha 27 de marzo de 2019, por parte de “LL”, entonces director comercial de la

Junta Municipal de Agua y Saneamiento, en el que les envió una síntesis de lo sucedido en las reuniones que esa dependencia celebró con el “T”, así como los fundamentos legales respecto a los derechos federales de extracción de agua. (Fojas 23 a 26).

9. Oficio número D.J.456/2019 de fecha 10 de septiembre de 2019, signado por la licenciada “MM”, entonces apoderada legal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, mismo que quedó debidamente transcrito en el numeral 3 de la presente determinación (fojas 31 a 34), al que acompañó los siguientes anexos:

9.1. Copia certificada de los estados de cuenta de fecha 02 de septiembre de 2019 y del 23 de agosto de 2019, del contrato número “Z” a nombre de “X”. (Fojas 35 a 38).

9.2. Copia certificada del estado de cuenta de fecha 23 de agosto de 2019, del contrato “AA” a nombre de “W”. (Fojas 39 a 42).

9.3. Copia certificada del estado de cuenta de fecha 23 de agosto de 2019, del contrato “BB” a nombre de “V”. (Fojas 43 a 47).

9.4. Copia certificada del estado de cuenta de fecha 23 de agosto de 2019, del contrato “CC” a nombre de “Q”. (Fojas 48 a 51).

9.5. Copia certificada del estado de cuenta de fecha 23 de agosto de 2019, con número de contrato “DD” a nombre de “N”. (Fojas 52 a 56).

9.6. Copia certificada del estado de cuenta de fecha 15 de agosto de 2019, con número de contrato “EE” a nombre de “U”. (Fojas 57 a 63).

9.7. Copia certificada del poder y mandato para pleitos y cobranzas y actos de administración que otorgó la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, a la licenciada “MM”, entre otras personas, instrumento con el que se ostentó como apoderada legal del citado organismo. (Fojas 64 a 78).

10. Acta circunstanciada de fecha 24 de septiembre de 2019, en la que el visitador ponente hizo constar la comparecencia de “A” y “B” ante este organismo, ambos en su calidad de representantes comunes de los quejosos en el expediente, quienes realizaron diversas manifestaciones relacionadas con el informe rendido por la autoridad. (Fojas 82 y 83).

11. Acta circunstanciada de fecha 31 de octubre de 2019 elaborada por el visitador ponente, mediante la cual hizo constar que comparecieron ante este organismo las licenciadas “NN” y “MM”, en su calidad de representantes legales de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, así como de algunas personas integrantes del “T”, en su carácter de quejosas y/o agraviadas, concretamente “A”, “C”, “D”, “F”, “I”, “J” y “K”, a fin de llevar a cabo una reunión conciliatoria, en la que se asentó que no fue posible llegar a ningún acuerdo. (Fojas 91 y 92).

- 12.** Escrito recibido en fecha 26 de noviembre de 2019 signado por “A”, mediante el cual solicitó una nueva reunión conciliatoria con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, en la que se propusiera a dicho ente que se reconociera el convenio en sus términos originales, entre otras peticiones. (Foja 94).
- 13.** Escrito recibido en fecha 20 de marzo de 2020, signado por “A”, “B”, “C”, “E”, “F” y “Q”, mediante el cual realizaron una propuesta en el sentido de que se respetara el acuerdo inicial celebrado en el año 2017, entre otras propuestas. (Fojas 97 y 98).
- 14.** Acta circunstanciada de fecha 14 de agosto de 2020 (fojas 99 y 100), mediante la cual el visitador ponente hizo constar la comparecencia de las licenciadas “NN” y “MM”, en su calidad de representantes legales de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento y de integrantes del “T”, concretamente “A”, “C”, “D”, “E”, “F” y “Q”, a fin de llevar a cabo una nueva reunión conciliatoria, en la que se asentó de nueva cuenta que no se llegó a ningún acuerdo. Asimismo, se hizo constar que los representantes de la autoridad exhibieron los siguientes estados de cuenta y propuestas de pago:
 - 14.1** Estado de cuenta de “N”, con número de contrato “FF”, con adeudo total de \$88,566.33 pesos, mismo que de acuerdo con el descuento del 95% ofrecido por la autoridad, se considerarían saldados los montos bonificables con la cantidad de \$10,007.18 pesos, apreciándose que en dicha cantidad no se encuentran comprendidos los impuestos, es decir, los no bonificables, que corresponden a los derechos federales de extracción y el impuesto al valor agregado. (Fojas 101 y 102).
 - 14.2** Estado de cuenta de “U”, con número de contrato “GG”, con adeudo total de \$132,985.01 pesos, mismo que de acuerdo con el descuento del 95% ofrecido por la autoridad, se considerarían saldados los montos bonificables con la cantidad de \$18,978.50, apreciándose que en dicha cantidad no se encuentran comprendidos los impuestos, es decir, los no bonificables, que corresponden a los derechos federales de extracción y el impuesto al valor agregado. (Fojas 103 y 104).
 - 14.3** Estado de cuenta de “W”, con número de contrato “HH”, con adeudo total de \$74,798.86 pesos, mismo que de acuerdo con el descuento del 95% ofrecido por la autoridad, se considerarían saldados los montos bonificables con la cantidad de \$8,598.82 pesos, apreciándose que en dicha cantidad no se encuentran comprendidos los impuestos, es decir, los no bonificables, que corresponden a los derechos federales de extracción y el impuesto al valor agregado. (Fojas 105 y 106).
 - 14.4** Estado de cuenta de “V”, con número de contrato “II”, con adeudo total de \$17,632.61 pesos, mismo que de acuerdo con el descuento del 95% ofrecido por la autoridad, se considerarían saldados los montos bonificables con la cantidad de \$2190.72 pesos, apreciándose que en dicha cantidad no se encuentran comprendidos los impuestos, es decir, los no bonificables,

que corresponden a los derechos federales de extracción y el impuesto al valor agregado. (Fojas 107 y 108).

14.5 Estado de cuenta de “Q”, con número de contrato “JJ”, con adeudo total de \$83,785.98 pesos, mismo que de acuerdo con el descuento del 95% ofrecido por la autoridad, se considerarían saldados los montos bonificables con la cantidad de \$9,574.13 pesos, apreciándose que en dicha cantidad no se encuentran comprendidos los impuestos, es decir, los no bonificables, que corresponden a los derechos federales de extracción y el impuesto al valor agregado. (Fojas 109 y 110).

15. Acta circunstanciada de fecha 11 de septiembre de 2020 (foja 112), en la que el visitador ponente hizo constar la comparecencia de “A” y “C”, quienes acudieron ante este organismo a proporcionar los siguientes documentos:

15.1. Copia simple del documento al que se hizo referencia en el punto 8.2. de la presente determinación. (Fojas 113 y 114).

15.2. Copia simple del formato del convenio que utiliza de forma ordinaria la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, dentro del programa “Justo Ajuste” para el año 2019, suscrito el 03 de junio de 2017 con una diversa persona usuaria del servicio. (Foja 115).

III.- CONSIDERACIONES:

16. Esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos es competente para conocer y resolver en el presente asunto, atento a lo dispuesto por el artículo 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 4, párrafo tercero, inciso A, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en relación con los numerales 3 y 6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como 6, 12 y 84, fracción III, de su Reglamento Interno.

17. Según lo establecido en los artículos 39 y 40, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, resulta procedente, por así permitirlo el estado que guarda la tramitación del presente asunto, analizar los hechos, los argumentos y las pruebas, así como los elementos de convicción recabados y las diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o las personas servidoras públicas han violado o no derechos humanos, al haber incurrido en actos ilegales o injustos, por lo que las pruebas recabadas durante la investigación, deberán ser valoradas en su conjunto de acuerdo a los principios de la lógica y la experiencia, con estricto apego al principio de legalidad que demanda nuestra carta magna para que, una vez realizado ello, se pueda producir convicción sobre los hechos materia de la presente queja.

18. De esta forma, tenemos que la controversia se centra en que las personas quejasas, les atribuyen a personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, los siguientes actos:

a).- La ejecución de cortes de agua en sus domicilios, y en ocasiones, la limitación del fluido a un par de horas al día.

b).- El cobro de recargos sobre recargos.

c).- La intimidación o presión que realiza la Junta Municipal de Agua y Saneamiento a los quejosos por medio de despachos privados, quienes vierten amenazas de “cobros coactivos”, si no regularizan su situación de adeudo.

d).- El incumplimiento de un convenio de pago, celebrado entre la Junta Municipal de Agua y Saneamiento y las personas quejasas, señalando que dicha dependencia les pretende cobrar impuestos o derechos federales no establecidos formalmente en dicho convenio y;

e).- La violación a su derecho de petición, señalando que solicitaron por escrito a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, que se atendiera su problemática, y que nunca recibieron respuesta por escrito de dicha dependencia.

19. Por su parte, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, señaló en su informe, que ha sostenido diversas reuniones con el “T”, del cual son integrantes algunas de las y los quejosos, con la finalidad de llegar a diversos acuerdos relacionados con los adeudos pendientes que tienen con dicho ente, en las que se les informó que existían conceptos que no eran bonificables (como los derechos federales de extracción y el impuesto al valor agregado), pero que dichas personas no aceptan que se les cobren esos derechos, alegando las mismas, que no fue pactado el pago de esos derechos en uno de los convenios que realizaron con ellos, y que asimismo, resultaba falso que nunca se les hubiera atendido, ya que todas las veces que solicitaron audiencia con ese organismo, se les atendió y se les propusieron diversas alternativas para que liquidaran sus adeudos, pero que han hecho caso omiso de ellas, agregando que las personas quejasas aún cuentan con el suministro de agua y que todas cuentan con el aparato medidor correspondiente.

20. Ahora bien, previo a realizar un análisis de las evidencias aportadas por las partes y realizar consideraciones respecto de las mismas, esta Comisión considera oportuno establecer algunas premisas legales relacionadas con el derecho al acceso al agua potable para consumo personal y doméstico, su cobro, los impuestos relacionados con su uso y su extracción, algunas cuestiones civiles relacionadas con la existencia e invalidez de los convenios, y el derecho de petición, a fin de establecer el contexto en el que se desarrollaron los hechos y el marco jurídico aplicable, para de esa manera estar en posibilidades de establecer si el actuar de la autoridad se ajustó a derecho, o vulneró los derechos humanos de las personas quejasas.

21. De esta forma, tenemos que el sexto párrafo del artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en cuanto al derecho al agua para consumo personal y doméstico, lo siguiente:

“... Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines...”

22. Por lo que hace al pago por el acceso al agua, la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, establece lo siguiente:

“...Artículo 22.- Las juntas operadoras tienen las siguientes atribuciones:

(...) II.- Recaudar los ingresos por concepto de pago de servicios de agua, alcantarillado sanitario, saneamiento, tratamiento de aguas residuales y disposición final de lodos. (...)

Artículo 26.- (...) Para cuantificar las tarifas del Acta Tarifaria, las juntas operadoras tomarán como base el Sistema de Cuotas y Tarifas a que se refiere el artículo 6, fracción VIII de esta Ley, así como los siguientes criterios de legalidad:

- a) El porcentaje de incremento de los insumos.*
- b) Los costos de extracción de agua, según la zona.*
- c) Los incrementos en el costo por consumo de energía eléctrica.*
- d) Los incrementos en el servicio de cuota fija.*
- e) Los incrementos en el servicio medido.*
- f) El pago de derechos federales de extracción.*
- g) Los gastos de operación.*
- h) Los gastos administrativos.*
- i) Los gastos de saneamiento.*
- j) Las inversiones propias. (...)*

Artículo 29.- En el ámbito de su competencia, los organismos operadores municipales, tienen las atribuciones siguientes:

(...) B. En materia de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, saneamiento, tratamiento de aguas residuales y disposición final de lodos:

(...) II. Recaudar los ingresos por concepto de pago de servicios prestados en materia de esta Ley. (...)

Artículo 34.- La conexión a los servicios y la instalación de aparatos medidores causarán el pago de los derechos correspondientes. Efectuada la conexión, causará el pago de los derechos que fije el Acta Tarifaria. (...)

Artículo 40.- Ningún usuario estará exento del pago de los derechos correspondientes, trátase de particulares o de dependencias o entidades de la administración pública de cualquier orden. (...)

Artículo 45.- Los usuarios tienen el deber de pagar los servicios públicos que le preste la junta operadora u organismo operador municipal en los términos y plazos que así se determinen por el Acta Tarifaria, el contrato de adhesión, el Reglamento de esta Ley y demás normatividad aplicable. (...)

Artículo 47.- El servicio de agua potable o de abasto de agua residual tratada deberá ser medido. Cuando no haya dispositivos de medición instalados, el consumo se pagará por cuota o tarifa fija, previamente establecida...”.

23. Por lo que hace al pago de derechos por el uso del agua, la Ley Federal de Derechos, establece en su artículo 222, lo siguiente:

“...Artículo 222.- Están obligadas al pago del derecho sobre agua, las personas físicas y morales que usen, exploten o aprovechen aguas nacionales, bien sea de hecho o al amparo de títulos de asignación, concesión, autorización o permiso, otorgados por el Gobierno Federal, de acuerdo con la zona de disponibilidad de agua en que se efectúe su extracción...”.

24. Por su parte, la Ley del Impuesto al Valor Agregado, establece en su artículo 2º, A, fracción II, inciso h), lo siguiente:

“...El impuesto se calculará aplicando la tasa del 0% a los valores a que se refiere esta ley, cuando se realicen los actos o actividades siguientes:

(...) II.- *La prestación de servicios independientes:*

(...) h).- *Los de suministro de agua para uso doméstico...*”.

- 25.** No obstante lo dispuesto por la Ley del Impuesto al Valor Agregado, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha establecido en su jurisprudencia, que si bien el servicio de suministro de agua para uso doméstico, no causa dicho impuesto, esto no es así respecto de servicios distintos como el de drenaje y el de alcantarillado, en cuyo caso sí es aplicable dicho impuesto, conforme al siguiente criterio:

“... VALOR AGREGADO. EL BENEFICIO DE TRIBUTAR CONFORME A LA TASA DEL 0% QUE PREVÉ EL ARTÍCULO 2o.-A, FRACCIÓN II, INCISO H), DE LA LEY DEL IMPUESTO RELATIVO, POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA PARA USO DOMÉSTICO, ES INAPLICABLE A LOS DIVERSOS DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO. La citada excepción a la tasa general del impuesto al valor agregado para calcularlo por la prestación del servicio de suministro de agua para uso doméstico, es inaplicable respecto de servicios distintos como el de drenaje y el de alcantarillado, pues debe tenerse presente que además de tratarse de un beneficio, cuya aplicación es estricta en términos del artículo 5 del Código Fiscal de la Federación, el servicio primeramente citado no depende para su prestación de los otros dos, porque puede proporcionarse, incluso, a quienes carecen de ellos, como acontece con los habitantes de las zonas urbanas marginadas y del campo, cuya economía buscó proteger el legislador con esa medida tributaria...”².

- 26.** Asimismo, el Código Fiscal de la Federación, dispone en cuanto a las cargas fiscales impuestas a las personas particulares y los recargos, lo siguiente:

“...Artículo 5o.- Las disposiciones fiscales que establezcan cargas a los particulares y las que señalan excepciones a las mismas, así como las que fijan las infracciones y sanciones, son de aplicación estricta. (...)

Artículo 21.- Cuando no se cubran las contribuciones o los aprovechamientos en la fecha o dentro del plazo fijado por las disposiciones fiscales, su monto se actualizará desde el mes en que debió hacerse el pago y hasta que el mismo se efectúe, además deberán pagarse recargos por concepto de indemnización al fisco federal por la falta de pago oportuno. (...) En ningún caso las autoridades fiscales podrán liberar a los contribuyentes de la actualización de las contribuciones o condonar total o parcialmente los recargos correspondientes...”

²Suprema Corte de Justicia de la Nación. Registro digital: 2000295. Instancia: Segunda Sala. Décima Época. Materias(s): Administrativa. Tesis: 2a./J. 29/2011 (10a.). Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Libro V, febrero de 2012, Tomo 2, página 1661. Tipo: Jurisprudencia.

27. Por otra parte, en lo que corresponde a los convenios, el Código Civil del Estado de Chihuahua, dispone lo siguiente:

“...Artículo 1684.-Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones. (...)

Artículo 1686. Para la existencia del contrato se requiere:

I. Consentimiento;

II. Objeto que pueda ser materia del contrato. (...)

Artículo 1687.- El contrato puede ser invalidado:

I. Por incapacidad legal de las partes o de una de ellas;

II. Por vicios del consentimiento;

III. Porque su objeto o su motivo o fin sea ilícito;

IV. Porque el consentimiento no se haya manifestado en la forma que la ley establece...”.

28. Asimismo, el referido código, establece que uno de los vicios del consentimiento, es el error, y se encuentra regulado en la siguiente forma:

“...Artículo 1706.- El consentimiento no es válido si ha sido dado por error, arrancado por violencia o sorprendido por dolo. (...)

Artículo 1707.- El error de derecho o de hecho invalida el contrato cuando recae sobre el motivo determinante de la voluntad de cualquiera de los que contratan, si en el acto de la celebración se declara ese motivo o si se prueba por las circunstancias del mismo contrato que se celebró éste en el falso supuesto que lo motivó y no por otra causa. (...)

Artículo 1708. El error de cálculo sólo da lugar a que se rectifique...”.

29. Por último, el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en cuanto al derecho de petición, lo siguiente:

“...Artículo 8. Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República.

A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario...”.

- 30.** Establecidas las premisas anteriores, este organismo procederá ahora al análisis de los hechos y las evidencias que obran en el expediente.
- 31.** Para facilitar el análisis de la presente resolución, esta Comisión realizará consideraciones primeramente respecto de los hechos establecidos en los incisos a), c) y e) del punto 18 de la presente determinación, relativos a que la autoridad les ha efectuado cortes en su servicio de agua potable o limitado el fluido a un par de horas al día, que les ha hecho recargos sobre recargos, que han sido intimidados o presionados por medio de despachos privados enviados por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento para realizarles “cobros coactivos” si no regularizan su situación de adeudo, y la violación al derecho de petición, respectivamente, y posteriormente, se analizarán los incisos d) y b), por estar ligados entre sí, ya que se refieren al incumplimiento de un convenio de pago entre las personas quejasas y la autoridad, así como al incremento en los recargos e impuestos federales, que afirman las personas quejasas que no fueron pactados en el multicitado convenio.
- 32.** Así, respecto del punto a), este organismo da cuenta de que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, no realizó posicionamiento alguno en su informe, lo que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 36 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, implicaría que se tuviera el efecto de que, en relación con el trámite de la queja, se tengan por ciertos los hechos materia de la misma, salvo prueba en contrario.
- 33.** Sin embargo, esta Comisión considera que en relación a los cortes de agua o a la racionalización del fluido a un par de horas que alegaron las personas impetrantes en su queja, no quedó demostrado, ya que incluso reclaman que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento les cobra diversas multas, lo que hace que los recibos se incrementen exageradamente, además de cobrarles recargos sobre recargos, lo que de acuerdo con los principios de la lógica y la experiencia, implica que si los quejosos han seguido recibiendo un cobro por parte de dicha dependencia, luego entonces, se deduce que siguen recibiendo el servicio de agua potable en sus domicilios, lo que además se corrobora con los estados de cuenta de algunas personas integrantes del “T” de nombres: “X”, “W”, “V”, “Q”, “N” y “U”, que la autoridad acompañó a su informe (visibles en fojas 35 a 63 y 101 a 110 del expediente), que corresponden a sus estados de cuenta y a recibos dirigidos a sus domicilios, en los que incluso, se aprecia un concepto por el uso de agua potable y doméstico por distintos montos, al día 11 de agosto de 2020, cobros que fueron realizados con posterioridad a la interposición de la queja, misma que se interpuso el día 21 de agosto de 2019, por lo que resulta evidente que dichas personas usuarias, continúan con el servicio de agua potable, pues de lo contrario, no se los seguirían cobrando.
- 34.** No se pierde de vista que al contestar el informe de la autoridad, “A” y “B”, en su carácter de representantes de los quejosos, según se desprende del acta circunstanciada que

obra a foja 82 del expediente, señalaron que era falso que hubieran cesado los cortes, ya que al menos en el caso de la señora “F”, con el pretexto de que tenía fugas, personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento le había causado destrozos en su domicilio y le había cortado el agua, argumentando que era falso también que seis integrantes del “T”, ya tuvieran medidor, ya que en el caso de “E”, no lo habían instalado; sin embargo, este organismo observa que de “E” y “F”, no existe evidencia suficiente en el expediente para determinar que les hubieran realizado dichos cortes de agua, o que la autoridad le hubiere causado a “F” los daños que “A” y “B” alegaron que se le causaron a su domicilio, además de que la autoridad tampoco proporcionó los estados de cuenta o los recibos de agua de ambos, por lo que no se puede tener la certeza de que esos hechos hubieran ocurrido; sucediendo lo mismo con el caso de los medidores, los cuales, afirman las personas quejasas, la autoridad no ha instalado en sus domicilios, cuestión que aun siendo cierta, este organismo considera que sería irrelevante, ya que el servicio de agua potable para uso doméstico, puede otorgarse aún sin el medidor, ya que tal y como se estableció en las premisas del punto 22 de la presente determinación, el artículo 47 de la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, prevé que el servicio de agua potable o de abasto de agua residual tratada, si bien, debe ser medido, cuando no haya dispositivos de medición instalados, el consumo se paga por medio de una cuota o tarifa fija, previamente establecida, lo que garantiza su derecho al acceso al agua potable, y por lo tanto, la falta de medidor, no vulnera sus derechos humanos.

- 35.** Por otra parte, en relación al inciso c), relativo a los actos de intimidación o amenazas que las personas quejasas dijeron haber sido objeto por parte de despachos particulares que actuaban a nombre de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, para realizar cobros coactivos en caso de que no regularizaran su situación, tales como el despacho “Y”, tenemos que a pesar de que la autoridad tampoco realizó un pronunciamiento al respecto en su informe, esta Comisión considera que no se puede tener por cierto ese hecho, conforme a los lineamientos del artículo 36 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, ya que en el expediente, no obra evidencia que permita afirmar que las personas quejasas fueron intimidadas en la forma en la que lo narraron en su queja, además de que este organismo no cuenta con los elementos suficientes para determinar si respecto a ese hecho, existió alguna irregularidad en el actuar de la autoridad, que trascendiera a una vulneración a los derechos humanos de las personas quejasas.
- 36.** Apoya a la consideración anterior, el siguiente criterio de la Corte Interamericana de Derechos Humanos:

“...conforme a la jurisprudencia de este Tribunal, la declaración rendida por la presunta víctima, no puede ser valorada aisladamente, sino dentro del conjunto de las pruebas del proceso, en la medida en que puede proporcionar mayor información sobre las presuntas violaciones y sus consecuencias...”³.

³ Corte Interamericana de Derechos Humanos. *Caso Zegarra Marín vs. Perú*. Sentencia de 15 de febrero de 2017. Excepciones preliminares, fondo, reparaciones y costas.

37. Por lo que hace al derecho de petición mencionado en el inciso e) del punto 18 de la presente determinación, relativo a que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, no dio respuesta a la solicitud de audiencia que las personas quejosas le realizaron por escrito, y que sólo les respondió mediante llamadas telefónicas, tenemos que no obra en el expediente, evidencia suficiente para determinar que las personas impetrantes, hubieran hecho esa solicitud por escrito a la referida autoridad, y por lo tanto, este organismo se encuentra imposibilitado para determinar, si la autoridad incumplió con su obligación constitucional de contestar por escrito la petición de las y los quejosos.
38. Lo anterior, porque para poder exigir el cumplimiento de ese derecho, se requiere que la persona peticionaria, cumpla con los requisitos del artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es decir, que la formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa, así como demostrar que la autoridad recibió dicho escrito, y que ésta no dio contestación al peticionario, también por escrito, ya que no puede exigírsele a la autoridad, que dé respuesta a una petición que no se hizo de su conocimiento o que no se realizó.
39. En el caso, las personas impetrantes no demostraron que hubieran solicitado por escrito a la autoridad, que se llevara a cabo alguna audiencia, pues únicamente obra en el expediente, un escrito de fecha 03 de mayo de 2017 (visible en foja 20 del expediente), dirigido a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, con el sello de recibido de esa autoridad, que contiene una propuesta, en la que algunas de las personas quejosas realizaron diversas consideraciones, que a su juicio debían tomarse en cuenta en caso de llegar a un acuerdo con la autoridad en relación con sus adeudos, el cual es de la literalidad siguiente:

*“...Junta Municipal de Agua y Saneamiento de la ciudad de Chihuahua.
Presidente, Lic. Mario Mata.
Presente.*

De acuerdo a la plática que sostuvimos en días pasados con la licenciada “NN”, en la cual nos comunica que ha sido aprobada la propuesta de pago que hicimos en esta ocasión siete familias integrantes del “T” de esta ciudad, por lo que consideramos conveniente tanto para nosotros como para la propia Junta, que este acuerdo se formalice por medio de este escrito, en el que puntualizamos los siguientes términos de dicho convenio:

- 1.- El adeudo final de cada familia es el importe que propuso la Junta Municipal de Agua.*
- 2.- Este adeudo, se pagará en abonos mensuales de \$200.00 pesos, más \$84.00 de consumo del mes en curso.*
- 3.- La JMAS se compromete a instalar medidores –sin cargo a nosotros–, una vez que hagamos el primer pago de cada una de las familias.*

4.- En caso de que la JMAS no tenga medidores en existencia, de todas formas conectará el servicio adecuadamente.

5.- La JMAS se compromete a corregir por su cuenta los daños ocasionados por su personal a nuestras instalaciones. Inspección previa.

6.- Por nuestra parte, nosotros, integrantes del "T", nos comprometemos a pagar puntualmente, según este acuerdo...". (Sic).

- 40.** Como puede observarse, dicho escrito no contiene una petición concreta para que la autoridad fijara una fecha para llevar a cabo una audiencia con las personas quejas, y que por lo tanto, ésta tuviera la obligación de responder por escrito a esa petición, sino que contiene una serie de propuestas hechas a la autoridad, que consideraron que debían formalizar por escrito, de ahí que el mismo, al no contener una petición concreta, sino una serie de propuestas que las y los quejosos consideraron que debían tomarse en cuenta. Es claro que la autoridad no tenía por qué dar contestación a dicho escrito, y, por lo tanto, no violó los derechos humanos de las personas impetrantes.
- 41.** Debe decirse también, que aun considerando que dicho escrito hubiera contenido la petición a la que hicieron referencia las personas quejas, resulta claro que el propósito era que se concretaran reuniones entre éstas y la autoridad, para llegar a algún acuerdo relacionado con sus adeudos, lo que efectivamente sucedió e inclusive fue hecho del conocimiento del colectivo, tan es así, que uno de los puntos de la queja, es precisamente que no se cumplieron dichos acuerdos, de donde se sigue, que las personas impetrantes eventualmente se reunieron con la autoridad para formalizarlos y ésta a su vez, les hizo del conocimiento su postura.
- 42.** Como evidencia de lo anterior, a fojas 21 y 22 del expediente, obra la ficha informativa que "O" y "NN" dirigieron a la Dirección Comercial, de fecha 12 de junio de 2017, en la que como asunto a tratar, se hizo referencia a que en esa fecha, se llevó a cabo una reunión con integrantes del "T", en la que llegaron a diversos acuerdos, algunos de los cuales fueron propuestos por dicho grupo (ya establecidos en el punto 39 de esta determinación), documento que dicho sea de paso, fue aportado por las y los quejosos, por lo que resulta claro que éstos tuvieron conocimiento de la postura de la autoridad, y por lo tanto, se satisfizo su derecho de petición.
- 43.** A continuación, este organismo derecho humanista procederá al análisis de los puntos relativos al incumplimiento de un convenio que las y los quejosos "A", "C", "D", "E", "F", "G", "H", "I", "J", "K", "L" y "M", afirmaron que celebraron con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, como integrantes del "T", mismo que señalaron que la autoridad no respetó, en razón de que después de un año o dos de que le estuvieron pagando las cuotas que habían acordado, les intentaron cobrar también los conceptos no bonificables (como el impuesto al valor agregado y el derecho federal de extracción), los cuales afirmaron, que no estaban considerados en el convenio de pago, así como que les cobraban recargo sobre recargo, lo que representaba hasta el 50% del adeudo convenido, por lo que no estaban dispuestos pagar ningún cobro adicional, según los

escritos que obran a fojas 16, 17 y 19 del expediente, mismos que dirigieron a esta Comisión las personas impetrantes.

44. En relación a dicho convenio, obran en el expediente como evidencia, dos documentos en copia simple, uno de fecha 03 de mayo de 2017, signado por “F”, “E”, “C”, “N”, “O”, “P” y “Q”, así como una ficha informativa de fecha 12 de junio de 2017. El primero de ellos, con el contenido descrito en el punto 39 de la presente determinación, y el segundo, con el contenido descrito en el punto 42 de la presente Recomendación.
45. Asimismo, obra en copia simple, el oficio número DC-292/2019 de fecha 27 de marzo de 2019 (visible en fojas 23 a 26), signado por “LL”, entonces director comercial de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, en el que se dirige al grupo “T”, presentándoles una síntesis de las reuniones celebradas con dichas personas y los fundamentos legales respecto al concepto del derecho federal de extracción de agua.
46. Por último, obran como evidencia las actas circunstanciadas de fecha 24 de septiembre (visible en fojas 82 y 83) y 31 de octubre de 2019 (visible en fojas 91 y 92), un escrito signado por las y los quejosos “A”, “B”, “E”, “F”, “Q”, “C”, de fecha 18 de marzo de 2020 dirigido a esta Comisión (visible en fojas 97 y 98), así como un acta circunstanciada de fecha 14 de agosto de 2020 (visible en fojas 99 y 100).
47. En la primera de dichas actas, es decir, la de fecha 24 de septiembre, “A” y “B”, en su carácter de representantes de las personas quejosas, al dar respuesta al informe de la autoridad, señalaron entre otras cuestiones, que con base en los estados de cuenta exhibidos por la autoridad, al haberse pagado los adeudos reconocidos en el mes de abril de 2017, resultaba absurdo que se adeudaran las cantidades estratosféricas que se mencionaban en su informe, salvo que estuvieran cobrando conceptos no pactados y recargos sobre recargos, afirmando que era falso que se hubiera incumplido con los pagos convenidos, ya que incluso la señora “V” (quien no tiene el carácter de quejosa en el expediente, ya que no ratificó la misma), ya había acabado de pagar su adeudo en un año, y resultaba que debía mucho más de lo que había pagado, al no haber reconocido la Junta Municipal de Agua y Saneamiento sus propios compromisos, en tanto que las y los quejosos, estaban al corriente del pago convenido, es decir de \$200.00 pesos para cubrir el adeudo y \$84.00 pesos por el pago mensual, por lo que resultaba absurdo que salieran costos altísimos, y que en lo relativo a los pagos de prestaciones no bonificables, como los pagos de derechos por extracción federal, entre otros, no estaban de acuerdo en que se les cobrara, en razón de que nunca les habían informado del mismo, y que en caso de que lo hubieran hecho, señalan que como retenedores, estaban obligados a incluirlos en el total del adeudo, y que en caso contrario, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento debería de asumirlo como comprendido en el adeudo reconocido y respecto del cual, afirmaron “A” y “B”, que las personas que representan estaban al corriente.
48. En lo que respecta a la segunda de las actas mencionadas –de fecha 31 de octubre de 2019–, se asienta por parte del visitador ponente, que se encontraban presentes representantes de la autoridad y algunas de las personas quejosas, concretamente “A”, “C”, “E”, “F”, “I”, “J” y “K”, manifestando estas últimas en relación al convenio, que el cumplimiento del mismo, celebrado el 03 de mayo de 2017, consistía en pagar abonos

mensuales de \$200.00 pesos por el saldo insoluto y \$84.00 pesos de consumo hacia el futuro, por los saldos que se habían determinado a cada una de dichas personas, una vez aplicado el descuento, pero que el día 08 de noviembre de 2018, cuando pretendieron liberar al primero de los deudores que había realizado el pago del adeudo reconocido, les modificaron las condiciones y les exponían un saldo diferente, con el pretexto de que no estaban incluidos los conceptos no bonificables, como el pago de derechos federales por extracción y los recargos por el mismo concepto, siendo que esos rubros no estaban previstos como pago adicional, ya que consideraron que se encontraban incluidos en el saldo neto que les había sido calculado.

49. En esa misma acta, las representantes de la autoridad, manifestaron que en cuanto al cumplimiento del convenio, se comprometían a retomar el porcentaje del 95% de descuento de su saldo deudor bonificable, con exclusión del pago de derechos federales por extracción y accesorios de éste concepto, a lo que las personas quejasas contestaron que lo analizarían, ya que algunos ejercicios personalizados que se habían hecho bajo esos parámetros, arrojaban un saldo más alto, totalmente diferente de aquél que se les había calculado en el convenio original, cuyo cumplimiento se reclamaba.
50. Por lo que hace al escrito signado por las y los quejosos “A”, “B”, “E”, “F”, “Q”, “C”, de fecha 18 de marzo de 2020 dirigido a esta Comisión, tenemos que en dicho documento reiteran que no era su responsabilidad saber que conceptos eran bonificables y cuáles no, que el convenio se había firmado en abril de 2017, que habían pagado puntualmente 34 abonos de \$200.00 pesos, más \$84.00 pesos de consumo mensual, que el primer convenio se había terminado de pagar en abril de 2018, siendo éste el número de contrato “II” a nombre de “V”, y que fue hasta el día 15 de noviembre de 2018 en que se les dijo que no se podía dejar en ceros, porque de acuerdo con el acta tarifaria existían conceptos no bonificables (derecho federal de extracción, recargos e impuesto al valor agregado), solicitando que se respetara lo que se había convenido.
51. Por último, en cuanto al acta circunstanciada de fecha 14 de agosto de 2020, el visitador ponente asentó que estaban presentes las partes, a fin de llevar a cabo una reunión conciliatoria. De dicha acta, se desprende que las partes realizaron casi las mismas manifestaciones ya asentadas en los puntos 48 y 49 de la presente determinación, sosteniendo ambas partes sus posturas, por lo que no pudo llegarse a ningún acuerdo.
52. Del análisis de los documentos descritos en los puntos 44 a 51 de esta determinación, esta Comisión tiene por demostrado, que solamente “F”, “E”, “C”, “N”, “O”, “P” y “Q” (de los cuales únicamente “F”, “E” y “C” son personas quejasas, en razón de que las personas restantes no ratificaron la queja), celebraron un convenio con la autoridad, entre los meses de mayo y junio de 2017, en el que, en lo principal, se comprometieron a lo siguiente:
 - a).- La autoridad estableció un plan de pagos en plazos que iban de 12 hasta 75 meses, de acuerdo al monto adeudado.
 - b).- Los pagos mensuales serían por un monto de \$200.00 pesos que serían abonables al monto total de su adeudo y \$84.00 pesos como cargo

de consumo mensual, en el entendido de que el consumo no sobrepasara los 30 metros cúbicos, cuyo excedente no llevaría descuento.

c).- Al cumplir dicho esquema, las y los usuarios tendrían derecho a que se les hiciera un descuento del 95% sobre el monto de su adeudo.

d).- Las personas quejasas se comprometieron a pagar puntualmente conforme a dicho convenio.

53. De acuerdo con dicho esquema, “A” y “B” afirmaron que la señora “V” quien contaba con el contrato “II”, fue la primera en cumplir con el mismo, quien a su juicio, así como con el documento al que se hizo referencia en el punto 45 de la presente determinación, ya había acabado de pagar su adeudo en 12 meses, en el entendido de que su saldo en el mes de abril de 2017, ascendía al monto de \$13,380.00, sin embargo, de acuerdo con dicho documento, la autoridad, en fecha 15 de noviembre de 2018, le informó a los quejosos que en relación a la señora “V”, no era posible tener por saldado su adeudo, ya que si bien, había cumplido con su esquema de pagos, aún quedaban conceptos no bonificables, como el derecho federal de extracción y los recargos del impuesto al valor agregado, señalando que aún quedaba una diferencia de \$1,152.00 pesos en el monto final a pagar, mismo que correspondía a dichos conceptos, pero que le ofrecieron cubrir esa cantidad en un periodo de 12 meses, con pagos mensuales de \$96.00 pesos, o bien, la gestión ante otros órganos de gobierno para conseguirle un apoyo, lo cual se logró y le consiguieron un 70% de descuento, por lo que únicamente le quedaría un saldo remanente, de \$346.00 pesos por concepto de impuestos, propuesta que no fue aceptada por las personas impetrantes.

54. De acuerdo con el mencionado documento, mismo que fue emitido por la autoridad, al mes de abril de 2017, diversas personas integrantes del “T”, se comprometieron a realizar pagos de \$284.00 pesos mensuales, en 12 o hasta 75 mensualidades, de acuerdo con la siguiente tabla:

<u>Contrato</u>	<u>Persona usuaria</u>	<u>Adeudo total</u>	<u>Saldo final</u>	<u>Pago adeudo</u>	<u>Pago mensual</u>	<u>Pagos</u>
“EE”	“U”	\$116,985.00	\$15,000.00	\$200.00	\$84.00	75
“DD”	“N”	\$59,559.00	\$9,000.00	\$200.00	\$84.00	45

"CC"	"Q"	\$55,112.00	\$14,000.00	\$200.00	\$84.00	70
"II"	"V"	\$13,380.00	\$2,400.00	\$200.00	\$84.00	12
"HH"	"W"	\$47,139.00	\$7,000.00	\$200.00	\$84.00	35
"Z"	"X"	\$67,239.00	\$9,500.00	\$200.00	\$84.00	48

55. Del análisis de dicha tabla, se desprende que existen errores respecto a los saldos finales de las y los usuarios, pues no se contemplan los impuestos ya mencionados en los párrafos anteriores.

56. Como puede observarse, la autoridad, de acuerdo con sus documentos, no estableció con exactitud los montos finales a pagar, ni estableció el monto de los impuestos a considerar, ni señaló con claridad su desglose, a fin de que las personas quejasas tuvieran conocimiento de una forma más clara, de los conceptos que se iban a comprometer a pagar, además de que la autoridad, por la forma en la que realizó el convenio respectivo con las y los usuarios, les hizo entender que una vez realizados los pagos de \$284.00 pesos en las mensualidades pactadas, su adeudo total quedaría saldado, y que en lo futuro, solo pagarían \$84.00 pesos por consumo de agua, lo que llevó a dichas personas al error, tan es así, que en el acta circunstanciada de fecha 14 de agosto de 2020 (visible en foja 99), las personas impetrantes señalaron textualmente que: *"...se lleve a cabo el cumplimiento del convenio de pago celebrado el 03 de mayo de 2017, entre seis de sus integrantes, de los cuales sobreviven cinco, y los representantes de la Junta Municipal de Agua, que fue suscrito inclusive por la licenciada "NN" aquí presente, de pagar en abonos mensuales de \$200.00 por el saldo insoluto, y \$84.00 pesos mensuales de consumo hacia el futuro, por los saldos que habían determinado a cada uno de ellos, una vez aplicado el descuento, ya que algunos habían terminado de pagar conforme a lo acordado, sin embargo, les cambiaron las cosas y les exponen un saldo diferente, con el pretexto de que no estaban incluidos los conceptos no bonificables, como lo son el pago de derechos federales de extracción, así como los recargos por el mismo concepto, cuando estos rubros no fueron reservados como pago adicional, ya que se consideró que se encontraban incluidos en el saldo neto que les fue calculado..."*. (Sic).

57. No se pierde de vista que la autoridad, en el oficio número DC-292/2019 de fecha 27 de marzo de 2019 que dirigió al grupo "T" (visible en la foja 25 del expediente), les informó que en cuanto a los impuestos no era posible calcular un monto exacto a pagar, ya que

el derecho federal de extracción se calculaba mensualmente de acuerdo al consumo generado, además de que dicho impuesto estaba supeditado a los cambios generados en la Ley Federal de Derechos, siendo ese el motivo por el cual dicho concepto no se había incluido en el convenio, sin embargo, esto sucedió en una reunión posterior a la celebración del convenio, por lo que resulta evidente que desde un principio, debió establecer tal cuestión de forma expresa en el acuerdo que hizo con las personas quejasas “F”, “C” y “E”, a fin de darles mayor certeza en cuanto a cuál era la cantidad que iban a pagar, y por qué conceptos, así como para que tuvieran conocimiento de que algunos de esos montos, como los impuestos, podrían variar, tal y como se explicó en cuanto al descuento relativo al consumo de 30 metros cúbicos, en el que se pagaba una tarifa fija de \$84.00 pesos, en caso de no exceder de dicho consumo, tan es así, que en el mismo documento, según consta en la foja 24 del expediente, se pudo realizar un monto aproximado o estimación de lo que les correspondería pagar a otras personas usuarias pertenecientes al “T”, por conceptos no bonificables, de acuerdo con la siguiente tabla:

<i>Número de contrato</i>	<i>Nombre del usuario</i>	<i>Monto aproximado de los conceptos no bonificables</i>
<i>“EE”</i>	<i>“U”</i>	<i>\$9,097.32</i>
<i>“DD”</i>	<i>“N”</i>	<i>\$6,528.28</i>
<i>“CC”</i>	<i>“Q”</i>	<i>\$8,065.61</i>
<i>“BB”</i>	<i>“V”</i>	<i>\$1,152.00</i>
<i>“AA”</i>	<i>“W”</i>	<i>\$6,265.60</i>
<i>“Z”</i>	<i>“X”</i>	<i>\$7,052.09</i>

58. Por otra parte, atendiendo al reclamo de “A”, “D”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L” y “M” en su queja, respecto del mencionado convenio, esta Comisión considera que no puede tener por demostrada por el momento, alguna violación a sus derechos humanos, pues si bien es cierto que en el asunto que se analiza tienen el carácter de personas quejasas y que se ostentaron como miembros del “T”, de los documentos que obran en el expediente, no se desprende que éstos hubieran firmado el convenio de fecha 03 de mayo de 2017 (visible a foja 20 del expediente), o que en dicho convenio, hubieran nombrado como su representante a alguna persona que en su nombre y representación, se hubiere

comprometido al cumplimiento de dicho instrumento contractual, ni tampoco se advierte cuáles eran sus adeudos o que se hubieran comprometido a un esquema de pagos de entre 12 y 75 meses, por lo que, este organismo no puede pronunciarse respecto a su queja, al no tener los elementos necesarios para determinar si la autoridad tenía un convenio con “A”, “D”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L” y “M”, y por lo tanto, si la autoridad violó sus derechos humanos, en tanto que el resto de los integrantes del “T”, es decir, “U”, “N”, “Q”, “V”, “W”, “X”, no firmaron la queja, ni la ratificaron conforme a los lineamientos de los artículos 57 a 59 del Reglamento Interno de este organismo.

- 59.** Ahora bien, el hecho de que el convenio que firmaron “F”, “C” y “E” con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, contenga un vicio del consentimiento que llevó al error a los primeros mencionados, en cuanto a los montos que mensualmente debían pagarle a la autoridad, no significa que por esa razón, se encuentren exentos de pagar los impuestos correspondientes, por lo que este organismo considera que el reclamo de dichos quejosos en cuanto a que no deberían de pagar los montos no bonificables, que no fueron pactados entre las partes, como son los impuestos federales de derecho de extracción y el impuesto al valor agregado, es infundado.
- 60.** Lo anterior, porque conforme a las premisas legales establecidas en los puntos 22 a 27 de la presente determinación, las juntas operadoras tienen la atribución de recaudar los ingresos por concepto del pago de servicios de agua, alcantarillado sanitario, saneamiento, tratamiento de aguas residuales, disposición final de lodos, los costos de extracción de agua, según la zona y el pago de derechos federales de extracción, entre otros, de tal manera que ninguna persona usuaria está exenta del pago de los derechos correspondientes, trátese de particulares, de dependencias o de entidades de la administración pública de cualquier orden, por disposición expresa de la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, la Ley Federal de Derechos, la Ley del Impuesto al Valor Agregado (en el entendido de que el referido impuesto, solo se cobra respecto a los servicios de drenaje y alcantarillado, y no respecto del suministro o acceso al agua potable, de acuerdo con la jurisprudencia citada en el punto 25 de la presente resolución), así como sus correspondientes recargos, conforme a lo dispuesto por el Código Fiscal de la Federación, de tal manera que tratándose de impuestos, aún y cuando no se mencionen en los convenios celebrados entre particulares, o entre éstos y las autoridades, por disposición expresa de la ley, deben ser pagados.
- 61.** Por lo anterior, en todo caso lo que corresponde, es que al tratarse de un error de cálculo, conforme a las disposiciones del artículo 1708 del Código Civil del Estado de Chihuahua, dicho error solo puede dar lugar a que se rectifique, por lo que la autoridad, en todo caso, conforme al convenio celebrado con “F”, “C” y “E”, debe actualizar los montos adeudados por éstos e incluir un verdadero desglose de los montos bonificables, así como el monto aproximado de los impuestos o conceptos no bonificables y sus recargos.
- 62.** Esto debe ser así, porque el importe que resulte de la aplicación de las tasas o cuotas respectivas, relacionadas con impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional, se debe incluir en el saldo final del servicio prestado, sin perjuicio desde luego, que se haga el desglose correspondiente en los recibos que se emitan, ya que este concepto debe estar claramente diferenciado, así

como cualquier cargo que se pretenda hacer efectivo por la prestación del servicio, aunque se trate de organismos públicos locales o federales, como entidades de las administraciones públicas federal, estatal o municipal, con tal de que sean prestadores de servicios. Esto, por disposición expresa de la Ley Federal de Protección al Consumidor, de observancia en toda la República, conforme a los ordinales 1, 6, 7, 7 Bis y 9 del citado ordenamiento, que establecen lo siguiente:

“...Artículo 6.- Estarán obligados al cumplimiento de esta ley los proveedores y los consumidores. Las entidades de las administraciones públicas federal, estatal, municipal y del gobierno del Distrito Federal, están obligadas en cuanto tengan el carácter de proveedores o consumidores. (...)

Artículo 7.- Todo proveedor está obligado a informar y a respetar los precios, tarifas, garantías, cantidades, calidades, medidas, intereses, cargos, términos, restricciones, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones aplicables en la comercialización de bienes, productos o servicios, sobre todos aquellos que se hubiera ofrecido, obligado o convenido con el consumidor para la entrega del bien o prestación del servicio, y bajo ninguna circunstancia serán negados estos bienes, productos o servicios a persona alguna, así como la información de los mismos. (...)

7 BIS.- El proveedor deberá informar de forma notoria y visible el monto total a pagar por los bienes, productos o servicios que ofrezca al consumidor. Dicho monto deberá incluir impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, cargo, gasto o erogación adicional que se requiera cubrir con motivo de la adquisición o contratación respectiva, sea ésta al contado o a crédito. (...)

Artículo 9.- Los proveedores de bienes, productos o servicios incurren en responsabilidad administrativa por los actos propios que atenten contra los derechos del consumidor y por los de sus colaboradores, subordinados y toda clase de gestores, vigilantes, guardias o personal auxiliar que les presten sus servicios, independientemente de la responsabilidad personal en que incurra el infractor...”

- 63.** En el orden de ideas indicado, se aprecia que tiene sustento la reclamación de las personas quejasas, en cuanto a que no se discutió en la celebración del convenio o acuerdo de voluntades modificatorio de pago del saldo o adeudo vencido, el monto de los conceptos no bonificables, en los cuales, una vez aplicada la quita conforme al Acta Tarifaria para el Pago de Derechos autorizada para el ejercicio fiscal 2017, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, por conducto de sus representantes, establecieron un saldo consolidado o adeudo final, inferior al que realmente correspondía, que dependiendo su adeudo, se amortizaría en mayor o menor plazo, desde 12 hasta 75 mensualidades, por la cantidad de \$284.00 pesos, lo que trajo como consecuencia que al final, llevara a las personas quejasas al error, pagando conceptos que no fueron discutidos inicialmente, tal y como ya fue considerado en el punto 60 de esta resolución, violando el derecho a la legalidad y seguridad jurídica de “F”, “E” y “C”.

IV. RESPONSABILIDAD:

- 64.** La responsabilidad generada con motivo de las violaciones a los derechos humanos analizadas y evidenciadas, corresponde a los actos u omisiones realizadas por las personas servidoras públicas adscritas a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, que llevaron a cabo los convenios con “F”, “E” y “C”, quienes contravinieron las obligaciones establecidas en los artículos 7, fracción I, V, VII, IX y 49 fracción I y VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que prevén que las personas servidoras públicas deberán observar en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, actuando conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas correspondientes a su empleo, cumpliendo con sus funciones y atribuciones encomendadas, observando disciplina y respeto y que así lo hagan las personas servidoras públicas sujetas a su cargo, lo que además implicó incumplimiento de las disposiciones jurídicas relacionadas con el servicio público, que han sido precisadas.
- 65.** Por todo lo anterior, se determina que “F”, “E” y “C”, tienen derecho a la reparación integral del daño sufrido, en virtud de los hechos que motivaron la apertura de esta queja, en los términos de la jurisprudencia que ha establecido la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y con base en la obligación para el Estado de reparar las violaciones a los derechos humanos, así como por los daños que con motivo de su actividad administrativa irregular cause en los bienes o derechos de los particulares, según lo dispuesto en los artículos 1, párrafo tercero y 109, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 178, fracción VI de la Constitución Política del Estado de Chihuahua.

V. REPARACIÓN INTEGRAL:

- 66.** Al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible a un órgano del Estado, la recomendación formulada debe incluir las medidas efectivas de restitución de las personas afectadas en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieren ocasionado, para lo cual el Estado deberá de investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley. Para tal efecto, en términos de los artículos 1, 2, fracción I, 4, 7 fracciones II, VI, VII, 27, 64 fracciones I y II, 67, 68, 88 fracción II, 96, 97 fracción II, 106, 110 fracción IV, 111, 112, 126 fracción VII, 130, 131 y 152 de la Ley General de Víctimas; 6º, 20, fracción II, 22, fracciones IV, VI, 36, fracción V, 37, fracciones I, II y 39 de la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, se deberá reparar el daño de manera integral a “F”, “E” y “C”, por las violaciones a derechos humanos cometidas en su agravio y que han quedado precisadas en la presente Recomendación, así como su inscripción ante el Registro Estatal de Víctimas, debiendo tenerse como parámetro para la reparación integral del daño lo siguiente:

a) Medidas de restitución.

66.1. La restitución busca devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión de la violación de sus derechos humanos.

66.2. Para eso, la autoridad deberá hacer una rectificación del convenio que celebró con “F”, “E” y “C” en abril de 2017, en el que se establezca cuál es el monto total de su adeudo (incluidos los impuestos), para luego hacer un desglose del monto que se paga por cada concepto, teniendo como parámetro lo establecido en los artículos 1, 6, 7, 7 Bis y 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, y se asiente cuáles son los montos bonificables y no bonificables, así como el porcentaje de los descuentos que se pueden hacer por esos montos y la cantidad a pagar que resulta de los mismos, con la finalidad de que las personas quejas estén en posibilidad de conocer con claridad los conceptos por los que pagan, así como las cantidades que habrán de pagar mes con mes, de tal manera que su pago se vea reflejado en el monto de su adeudo por consumo de agua, drenaje, alcantarillado y otros servicios proporcionados por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, así como en el pago aproximado de los impuestos que resultan mes con mes, conforme al promedio de su consumo, ya que la autoridad estableció que los impuestos varían en función de esa circunstancia y los cambios que se llegan a realizar en la Ley Federal de Derechos.

b) Medidas de satisfacción.

66.3. Debe considerarse que la presente recomendación, constituye por sí misma una forma de reparación como medida de satisfacción.

c) Garantías de no repetición.

66.4. Estas consisten en implementar las medidas que sean necesarias para conseguir que los hechos violatorios de derechos humanos no se repitan y contribuir a su prevención.

66.5. Por ello, el Estado y sus autoridades, deben adoptar todas las medidas legales y administrativas para hacer efectivo el ejercicio de los derechos de las víctimas, por tal motivo, la autoridad deberá en lo sucesivo, establecer con mayor claridad en los convenios que celebre con las personas usuarias para pagar sus adeudos, los conceptos bonificables y no bonificables, el desglose de lo que se paga por ellos, los descuentos y las cantidades mensuales que en su conjunto deberá pagar la persona usuaria, teniendo como parámetro lo establecido en los artículos 1, 6, 7, 7 Bis y 9 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

67. Atendiendo a los razonamientos y consideraciones expuestas, esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos estima que, a la luz del Sistema de Protección no

Jurisdiccional, se desprenden evidencias para considerar vulnerados los derechos fundamentales de "F", "E" y "C", específicamente el derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica, en razón de que la autoridad realizó convenios con dichas personas, que los llevaron al error, ante los términos imprecisos de los referidos acuerdos, por lo que en consecuencia, respetuosamente y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 42 y 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como los numerales 84, fracción III, inciso a), 91, 92 y 93 de su Reglamento Interno, resulta procedente emitir las siguientes:

VI.- RECOMENDACIONES

A usted, **Ing. Antonio Ramírez Baca**, en su carácter de **Director Ejecutivo de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua**:

PRIMERA.- Se le repare integralmente el daño a las personas quejasas "F", "E" y "C" conforme a lo establecido en el apartado V de esta determinación.

SEGUNDA.- En un plazo que no exceda de 30 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la aceptación de la presente resolución, se inscriba a "F", "E" y "C" en el Registro Estatal de Víctimas.

TERCERA.- Se ordenen las medidas administrativas tendientes a garantizar la no repetición de violaciones a derechos humanos, de naturaleza similar a las acontecidas en los hechos bajo análisis, en términos del punto 66.5 de la presente Recomendación.

La presente recomendación, de acuerdo con lo señalado por el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44 primer párrafo de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, tiene el carácter de pública y como tal se publica en la Gaceta de este Organismo.

Se emite con el propósito fundamental tanto para hacer una declaración respecto a una conducta irregular cometida por personas servidoras públicas en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como para obtener la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualesquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trata.

Las recomendaciones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, no pretenden en modo alguno, desacreditar a las instituciones ni constituyen una afrenta o agravio a las mismas o a sus titulares, sino que, por el contrario, deben ser concebidas como instrumentos indispensables en las sociedades democráticas y en los Estados de

derecho para lograr su fortalecimiento a través de la legitimidad que con su cumplimiento adquieren autoridades y personas servidoras públicas ante la sociedad. Dicha legitimidad se robustecerá de manera progresiva cada vez que se logre que aquellas y éstas, sometan su actuación a la norma jurídica y a los criterios de justicia que conlleven el respeto de los derechos humanos.

En todo caso, una vez recibida la recomendación, la autoridad o persona servidora pública de que se trata informará dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si se acepta.

Entregará en su caso en otros quince días adicionales las pruebas correspondientes de que ha cumplido, ello según lo establecido en el artículo 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

La falta de respuesta dará lugar a que se interprete que la misma no fue aceptada, en cuyo caso se le solicitará en los términos de los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44 de la multireferida Ley, que funde, motive y haga pública su negativa.

No dudando de su buena disposición para que sea aceptada y cumplida la presente recomendación, me es grato reiterarle una vez más las seguridades de mi consideración y respeto.

ATENTAMENTE

**NÉSTOR MANUEL ARMENDÁRIZ LOYA
PRESIDENTE**

*RFAAG

C.c.p.- Personas quejas.- Para su conocimiento.

C.c.p.- Mtro. Jair Jesús Araiza Galarza, Secretario Técnico Ejecutivo de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, para su conocimiento y seguimiento.