

RECOMENDACIÓN No. 27/2023

Síntesis: Esta Comisión Estatal considera que en cuanto a diversos quejosos, se tienen acreditadas las violaciones a los derechos humanos que como agraviados reclamaron por conducto de sus representantes legales, en virtud de que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, suspendió de manera total el servicio para uso doméstico, a pesar de que la autoridad accedió a las medidas cautelares solicitadas por este organismo de restituirselos al mínimo vital, por lo que en términos del artículo 82 del Reglamento Interno de esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos, lo conducente es que además de haberse comprobado una violación a sus derechos humanos, se hagan efectivas las responsabilidades en que se hayan incurrido.

*“2023, Centenario de la muerte del General Francisco Villa”
“2023, Cien años del Rotarismo en Chihuahua”*

Oficio No. CEDH:1s.1.383/2023

Expediente: CEDH:10s.1.4.041/2022

RECOMENDACIÓN No. CEDH:5s.1.027/2023

Visitador ponente: Lic. Gerardo Flores Botello

Chihuahua, Chih., a 04 de octubre de 2023

**ING. ALAN JESÚS FALOMIR SÁENZ
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” y “B”,¹ con motivo de actos u omisiones que consideraron violatorios a los derechos humanos de “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L”, “M”, “N” y “O”, radicada bajo el número de expediente **CEDH:10s.1.4.041/2022**; 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. En fecha 25 de febrero de 2022, se recibió en este organismo el escrito de queja de “A” y “B”, como representantes comunes de “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L”, “M”, “N” y “O”, en el que manifestaron lo siguiente:

¹ Por 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.

“...Desde el mes de noviembre de 2021, acudimos ante usted H. Presidente para plantearle y exponer ante todo, la problemática relacionada con el servicio y derecho humano al agua, en donde se acordó darle institucionalidad a toda la diversidad de problemáticas particulares vía queja.

Motivo por el cual se les proporcionó a los usuarios un formato de queja para facilitar su interposición y seguimiento, que en lo fundamental señalaba lo siguiente:

En donde quisiéramos ser lo más breve posible por la naturaleza del fondo del asunto, con la atención, suministro, calidad, tarifas, convenios, descuentos, correcciones, restricción de servicio, cobros de reconexión, amenazas de cobro equiparable a cobranza ilegal y extorsión, amenazas y hostigamiento de corte, corte inconstitucional e inconvencional, daños en propiedad, daño moral y psicológico, todo lo anterior y lo que resulte relacionado con el servicio de agua potable, según corresponda a cada caso en específico, con los siguientes datos.

Lo anteriormente expuesto en el formato, se relaciona con los siguientes hechos, a lo cual que nos preocupan bastante. (Sic)

Hechos:

El día 23 de febrero de 2022, a las 10:00 a.m. en la página oficial de Facebook de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, Chihuahua, <http://www.facebook.com/JMASChihuahua>, transmitieron video en vivo de la Segunda Sesión del Consejo de Administración 2022 JMAS² Chihuahua, y cuyos participantes/integrantes eran:

- 1. La Junta Central de Agua.*
- 2. La Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua.*
- 3. Once consejeros de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua.*

Y en el minuto 10:40, hasta el minuto 12:54, aproximadamente, hubo la siguiente intervención y la cual transcribimos:

² Junta Municipal de Agua y Saneamiento.

Segunda Sesión de Consejo 2022 JMAS Chihuahua.

Intervención:

“...Sí, ahí también me gustaría agregar, creo que todos los esfuerzos que hagamos en el tema de bajarle a esta nube de adeudo son importantes ¿no? Hasta hace una semana se tenía la política de, por ejemplo, las personas, a los usuarios domésticos que tienen más de 20 a 25 mil pesos de adeudo, se tenía la política de llevarles una notificación y decirles que si en 15 días, pues no se acercaban a pagar, iba a venir el corte directamente desde la calle.

Esta estrategia creo que no funciona, creo que permite que, pues a la gente le damos un espacio demasiado grande, hemos llegado ahí a una conclusión, ahí platicándolo con toda la gente de las áreas correspondientes, que lo más conveniente es llegar y ahí mismo notificar y dar un espacio de una o dos horas para que la gente se acerque a hacer el pago, porque esta estrategia hace algunos años se implementó y sí funcionó, entonces, creo que así tenemos que ser y me refiero con los que son deudores de cantidades muy, muy importantes, que no tienen el más mínimo o que no tienen mucho interés, pues de acercarse, bueno, pues vamos a utilizar otro tipo de estrategias para bajar esta nube de cartera vencida que tenemos, que la verdad es muy grande.

Quizá aquí todavía falte actualizar dentro del padrón, estamos viendo ahí el tema de los adeudos con los entes públicos, en ese ya lo estamos trabajando, de verdad, yo creo que llevamos muy buen avance, pero sí en el tema del doméstico, sí me parece que estamos ahí con un atraso en algunas cuentas, que estamos hablando alrededor de unas 7 mil cuentas, de las más de 350 mil que tenemos, hay como alrededor de 7 mil cuentas que traen adeudos bastante elevados, de más de 50 mil pesos, entonces ahí en esos casos, sí tenemos que tomar definitivamente otro tipo de estrategias.

Respuesta: Me parece muy bien.

Respuesta: Bien, sí, perfecto. Seguimos.

Intervención: El siguiente punto es el pasivo...”.

De lo anterior, lo que nos preocupa bastante es:

1. *Hasta hace una semana, se tenía la política de, por ejemplo, las personas, los usuarios domésticos que tienen más de 20 a 25 mil pesos de adeudo, se tenía la política de llevarles una notificación y decirles que, si en 15 días no se acercaban a pagar, iba a venir el corte directamente desde la calle.*

2. *Que lo más conveniente era llegar y ahí mismo notificar y dar un espacio de una hora o dos horas para que la gente se acercara a hacer el pago.*

3. *Respuesta: Me parece muy bien. Respuesta: Bien, sí perfecto. Seguimos.*

Como advertirá H. Presidente, lo preocupante es que hasta hace apenas una semana se hostigaba y amenazaba mediante notificación, de que si no se pagaba, le iban a cortar el servicio de agua desde la calle.

Pero como no les fue suficiente, ahora la Junta Central, Junta Municipal y Consejeros, pretenden subir el tono del hostigamiento y amenaza e ir en asociación (sic) y darles de una a dos horas para pagar, al más bajo detestable estilo de la delincuencia organizada.

Por lo anteriormente expuesto H. Presidente solicitamos lo siguiente:

Único. Con su perdón Presidente, pero ya no podemos esperar más, porque lo que acordó el Consejo Administrativo en su sesión del día 23 de febrero de 2022, es un descaro y una amenaza grave a los usuarios, y por consiguiente, hacemos un llamado urgente a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, para que tome todas las medidas legales, radicales y efectivas en calidad de urgente.

Ya que lo que hacen y van a hacer las autoridades y particulares que actúan a nombre de la autoridad, no solo violan flagrantemente el derecho humano al agua en sus diversas modalidades señaladas en la Constitución Federal en su artículo 4, en la Ley General de Salud en su artículo 121, en la Constitución Local en su artículo 4 y demás artículos y tratados internacionales relacionados con el fondo del presente asunto, sino que están cometiendo diversos delitos...". (Sic).

2. En fecha 04 de marzo de 2022, se recibió en este organismo el oficio número D.J. 153/2022, suscrito por el licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, en su

carácter de Director Jurídico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, mediante el cual rindió el informe de ley correspondiente, realizando las siguientes manifestaciones:

“...me permito informarle que como parte de las medidas necesarias solicitadas, se turnó oficio con número D.J.149/2022, de fecha 04 de marzo de 2022, al titular del Departamento de Facturación y Cobranza de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, a efecto de que informe a la Dirección Jurídica, si las personas quejasas, a la fecha, cuentan con servicio de agua potable o éste les fue suspendido, y de ser así, y éstos presentan una omisión en el pago del servicio, se les otorgue el servicio por lo menos en cuanto respecta al mínimo vital, es decir, al de 50 litros por habitante por día y se tome evidencia de lo anterior, de igual manera, se le solicita informe si estas personas cuentan o no con servicio contratado, recibiendo respuesta a través del oficio número F.C. 067/2022 de fecha 04 de marzo de 2022, mediante el cual se informa, en resumen, que después de una revisión en el Sistema de Información de la Junta Municipal:

- *“C”, es titular del contrato “Q”, cuenta con servicio activo y no tiene adeudo vencido.*
- *“D” y “F”, son usuarios de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, mediante los contratos de adhesión “R” y “S”, respectivamente, ambos tienen el servicio restringido, según datos de dicho sistema, sin embargo, se envió físicamente personal al domicilio de dichos contratos, a efecto de que recaben información con respecto a establecer las condiciones físicas y actuales del servicio, para determinar si cuentan o no con el mismo, instruyéndose al personal que de encontrar que el servicio se encuentra suspendido en su totalidad, se les reinstale de manera limitada.*
- *“J”, es usuario de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, mediante el contrato de adhesión “P”, y según datos del sistema, cuenta con servicio activo, sin embargo, de igual manera se envió físicamente personal al domicilio de dicho contrato, para los efectos mencionados en el párrafo anterior.*
- *“N”, “E”, “G”, “H”, “I”, “K”, “L” y “M”, no se cuenta con información en el sistema respecto a contar con un contrato de adhesión a su nombre, (...)*

por lo tanto, no es posible identificar a ciencia cierta su lugar de residencia, puesto que no lo acreditan mediante ningún documento idóneo para ello, motivo por el cual, no es posible hacer constancia de las condiciones en las que se les otorga servicio y su reinstalación, en el supuesto de que haya sido suspendido en su totalidad...”. (Sic).

3. Con motivo 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:

4. Escrito inicial de queja presentado por “A” y “B” el día 25 de febrero de 2022, el cual quedó transcrito en el párrafo 1 del apartado de antecedentes de la presente resolución; al que acompañaron los siguientes documentos en copia simple:
 - 4.1. Formatos de la asociación civil “T”, dirigidos al Presidente de este organismo, mismos que contienen los datos personales de los agraviados de nombres “C”, “D”, “N”, “E”, “F”, “G”, “H”, “O”, “I”, “J”, “K”, “L”, “M”, así como sus domicilios, números de contrato y recibos de agua, recibidos el primero de ellos el 19 de noviembre, los cinco posteriores el 01 de diciembre; y el resto, el 23 de febrero de 2022, mediante los cuales expresaron su voluntad de interponer una queja en contra de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, en cuanto a la atención, suministro y cobro del servicio del agua.
 - 4.2. Acuerdo número LXVII/URGEN/0033/2021 I P.O. de fecha 30 de septiembre de 2021, emitido por el Congreso del Estado de Chihuahua, en el que se exhortó a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, para que ejecutara un programa de apoyo extraordinario en favor de aquellos usuarios del Servicio de Agua Potable para Uso Doméstico, que por su condición de rezago social o pobreza, carecieran de los recursos económicos suficientes para hacer el pago correspondiente al adeudo histórico por dicho servicio.
5. Solicitud de medida cautelar dirigida por este organismo al ingeniero Alan Jesús Falomir Sáenz, en su carácter de Director Ejecutivo de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, mediante la cual se le petitionó para que

tuviera a bien realizar las gestiones de carácter urgente y por todos los medios necesarios, para que se suspendieran los cortes de suministro de agua doméstica o en su caso, se restituyera el servicio, si es que ya se había ejecutado el corte, hasta en tanto se resolviera el expediente de queja, a fin de garantizar el derecho a la protección a la salud de las personas impetrantes, misma que fue recibida el día 03 de marzo de 2022 por la dependencia en cita.

6. Oficio número D.J.153/2022 de fecha 04 de marzo de 2022, signado por el licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, en su carácter de Director Jurídico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, mediante el cual informó a este organismo que como parte de las medidas cautelares solicitadas, envió un oficio al titular del Departamento de Facturación y Cobranza de dicha dependencia, a efecto de que le hiciera saber si las partes agraviadas contaban con servicio de agua potable o si se encontraba suspendido por falta de pago, y de ser así, que se les otorgara el servicio por lo menos en lo que respecta al mínimo vital, es decir, de 50 litros por habitante por día, informando que después de realizar una revisión al sistema, se obtuvieron diversos datos, acompañando los siguientes documentos:

- 6.1. Oficio número D.J.149/2022 de fecha 04 de marzo de 2022, signado por el licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, Director Jurídico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, dirigido al Jefe de Facturación y Cobranza de dicha dependencia, en el que le solicitó que le informara si las partes agraviadas contaban con servicio de agua potable o si éste se encontraba suspendido por falta de pago, y de ser así, que se les otorgara el servicio por lo menos en lo que respecta al mínimo vital, es decir, de 50 litros por habitante por día.

- 6.2. Oficio número F.C.067/2022 de fecha 04 de marzo de 2022, signado por el Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, dirigido al licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, Director Jurídico de dicha dependencia, mediante el cual le informó que “C”, contaba con servicio activo y no contaba con adeudos vencidos, “D”, con servicio restringido y adeudo, “N” y “E”, no contaban con contrato de adhesión, “F”, con servicio restringido y adeudo, “G”, “H” e “I”, no contaban con contrato de adhesión, “J”, con servicio activo y adeudo, y “K”, “L” y “M”, no contaban con contrato de adhesión.

7. Escrito recibido el 15 de marzo del 2022, firmado por “A” y “B”, mediante el cual realizaron diversas manifestaciones al informe de ley, señalando que la

autoridad había incumplido con las medidas cautelares que había accedido a implementar a solicitud de este organismo y que las personas mencionadas en el párrafo que antecede no contaban con el servicio de agua potable.

- 8.** Acta circunstanciada de fecha 21 de marzo de 2022, elaborada por el licenciado Armando Campos Cornelio, Visitador General de este organismo, mediante la cual hizo constar que acompañado de “A” y “B”, se constituyó en los domicilios de “E”, “F”, “G”, “C” y “K”, con la finalidad de constatar si se les había restituido el servicio de agua.
- 9.** Oficio número D.J.194/2022 de fecha 22 de marzo de 2022, remitido por el licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, Apoderado Legal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, mediante el cual informó a este organismo, que suspendió los cortes de suministro de agua de las personas agraviadas, con lo cual daba cumplimiento a las medidas cautelares solicitadas.
- 10.** Acta circunstanciada de fecha 24 de marzo de 2022, elaborada por el licenciado Armando Campos Cornelio, Visitador de esta Comisión, en la que hizo constar que mantuvo una conversación vía telefónica con “E”, con la finalidad de verificar si ya se había restablecido el servicio de agua en su domicilio, quien mencionó que aún no le habían reconectado el servicio.
- 11.** Acta circunstanciada de fecha 24 de marzo de 2022, elaborada por el licenciado Armando Campos Cornelio, mediante la cual hizo constar que se comunicó vía telefónica con “F”, quien mencionó que aún no le habían reconectado el servicio.
- 12.** Correo electrónico de “A” de fecha 25 de marzo de 2022, mediante el cual informó a este organismo que ya se había restablecido el servicio de agua en los domicilios visitados por ella y el Visitador General de este organismo antes referido.
- 13.** Acta circunstanciada de fecha 25 de marzo de 2022 elaborada por el licenciado Armando Campos Cornelio, en la que hizo constar que se comunicó vía telefónica con “U”, quien en ese momento habitaba el domicilio de “D”, comunicándose también con “F”, “J”, “E”, “H”, “I” y “M”, quienes le manifestaron que ya contaban con el servicio de agua reinstalado y que estaban en contacto con personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos establecidos para realizar un convenio y pagar los adeudos pendientes.

- 14.**Acta circunstanciada de fecha 30 de mayo de 2022, elaborada por el licenciado Armando Campos Cornelio, mediante la cual hizo constar que se entrevistó con “E”, quien señaló que una persona de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento fue a cortar el servicio de agua el día 27 de mayo de 2022. A dicha acta se anexó un recibo del servicio de agua vencido y diversas fotografías del momento en que dicha persona se encontraba realizando las maniobras correspondientes para realizar el corte del mismo.
- 15.**Acta circunstanciada de fecha 15 de febrero de 2023, elaborada por el licenciado Gerardo Flores Botello, Visitador General de este organismo, mediante la cual hizo constar que realizó la inspección de un disco compacto aportado por la agraviada “E”, dando fe de que contenía dos archivos que almacenaban igual número de videos, cuya información fue transcrita en la referida acta.
- 16.**Acta circunstanciada de fecha 04 de mayo de 2023 elaborada por el licenciado Gerardo Flores Botello, Visitador General de este organismo, mediante la cual hizo constar que ingresó al vínculo electrónico de la página oficial de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, en la red social Facebook, dando fe de que en la misma, se encontraba un video de la Segunda Sesión del Consejo de Administración de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, de fecha 23 de febrero de 2022, misma que fue señalada por “A” y “B” en su queja, como aquella en la que personas servidoras públicas realizaron actos de hostigamiento y amenaza en contra de las personas usuarias.
- 17.**Oficio número SE200.00.06.208/2023 de fecha 09 de mayo de 2023, signado por el licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, Director Jurídico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, mediante el cual remitió a este organismo el historial de los estados de cuenta de las partes agraviadas de nombres “C”, “D”, “N”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L”, y “M”.
- 18.** Oficio número SE200.00.06.241/2023 de fecha 02 de junio de 2023, signado por el licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, Director Jurídico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, mediante el cual remitió a este organismo el historial del estado de cuenta de la parte agraviada de nombre “O” y de “V”.
- 19.**Acta circunstanciada de fecha 07 de junio de 2023 elaborada por el Visitador instructor de la investigación, mediante la cual hizo constar que se constituyó en el exterior del domicilio ubicado en “W”, domicilio señalado por la agraviada “L” como el lugar en el que habita, siendo atendido por ésta, procediendo luego a realizar una inspección en el registro de agua que se encuentra sobre la

banqueta del domicilio, observando que el medidor se encuentra deshabilitado, ya que no presentaba movimiento alguno en sus manecillas, las cuales deben girar al momento de que el agua circula por la línea de conducción, tomando una fotografía del mismo para mayor ilustración.

- 20.** Acta circunstanciada de fecha 07 de junio de 2023 elaborada por el Visitador ponente, mediante la cual hizo constar que constituido en el mismo domicilio señalado en el párrafo que antecede, “L” le manifestó que tenía más de un año y medio sin el servicio de agua y que en diversas ocasiones había tratado de llegar a un arreglo con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, pero que no ha sido posible y que incluso le mandaron a una trabajadora social, señalando que los vecinos le ayudan dándole un poco de agua cada vez que lo necesita, haciendo mención de que en su casa viven dos adultos y dos menores de edad.
- 21.** Acta circunstanciada de fecha 07 de junio de 2023 elaborada por el Visitador encargado de la tramitación del expediente, mediante la cual hizo constar que se constituyó en el exterior del domicilio ubicado en “X”, domicilio señalado por el agraviado “N” como el lugar en el que habita, no siendo atendido por ninguna persona, percatándose que el inmueble se encuentra deshabitado y que no cuenta con el medidor del servicio de luz ni con el del servicio del agua, procediendo a continuación a tomar fotografías del mismo para mayor ilustración.
- 22.** Acta circunstanciada de fecha 07 de junio de 2023 elaborada por el Visitador ponente, mediante la cual hizo constar que se constituyó en el exterior del domicilio ubicado en la calle “Y”, domicilio señalado por la agraviada “O” como el lugar en el que habita, no siendo atendido por ninguna persona, percatándose que el inmueble se encuentra habitado, por lo que procedió a realizar una inspección en el registro de agua que se encuentra sobre la banqueta del domicilio, observando que el medidor no se encontraba en funcionamiento y no presentaba movimiento alguno en sus manecillas, las cuales debían girar al momento en que el agua circulaba por la línea de conducción, procediendo enseguida a tomar fotografías del mismo para mayor ilustración.

III. CONSIDERACIONES:

- 23.** 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.

24. 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, argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción recabados y diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o 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.

25. De esta forma, tenemos que la controversia se centra en que las personas quejasas, como representantes comunes de las personas agraviadas, le 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.
- b) El cobro de recargos sobre recargos.
- c) Hostigamiento y amenazas mediante notificaciones para que en un espacio de una o dos horas, las personas usuarias realicen el pago de sus adeudos, con la advertencia que de no hacerlo, se les realizará el corte del servicio desde la calle.

26. Por su parte, la autoridad al rendir su informe, hizo patente su interés de solucionar las desavenencias con las partes agraviadas, señalando que había girado un oficio al titular del Departamento de Facturación y Cobranza de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, a efecto de obtener información acerca de si dichas personas contaban con el servicio de agua potable o si se les había suspendido, y de ser así, se les reconectara el servicio para suministrarles el mínimo vital, es decir 50 litros diarios por habitante.

27. Previo a realizar el análisis correspondiente de las evidencias aportadas por las partes y realizar consideraciones respecto de las mismas, esta Comisión considera oportuno asentar algunas premisas normativas, relacionadas con el derecho al acceso al agua potable para consumo personal y doméstico, así como sus costos, a fin de establecer el contexto en el que se desarrollaron los hechos y el marco jurídico aplicable, y así estar en posibilidades de concluir si el

actuar de la autoridad se ajustó a derecho, o vulneró los derechos humanos de las personas agraviadas.

28. Al respecto, la Observación General número 15 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, establece en sus párrafos 1, 2, 6, 10, 12, inciso c), lo siguiente:

“...1. El agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. El derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos. (...) Los Estados Parte deben adoptar medidas eficaces para hacer efectivo el derecho al agua sin discriminación alguna, como se establece en la presente observación general.

2. El derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico. Un abastecimiento adecuado de agua salubre es necesario para evitar la muerte por deshidratación, para reducir el riesgo de las enfermedades relacionadas con el agua y para satisfacer las necesidades de consumo y cocina y las necesidades de higiene personal y doméstica.

(...)

6. El agua es necesaria para diversas finalidades, aparte de los usos personales y domésticos, y para el ejercicio de muchos de los derechos reconocidos en el Pacto. Por ejemplo, el agua es necesaria para producir alimentos (el derecho a una alimentación adecuada) y para asegurar la higiene ambiental (el derecho a la salud). El agua es fundamental para procurarse medios de subsistencia (el derecho a ganarse la vida mediante un trabajo) y para disfrutar de determinadas prácticas culturales (el derecho a participar en la vida cultural). Sin embargo, en la asignación del agua debe concederse prioridad al derecho de utilizarla para fines personales y domésticos. También debe darse prioridad a los recursos hídricos necesarios para evitar el hambre y las enfermedades, así como para cumplir las obligaciones fundamentales que entraña cada uno de los derechos del Pacto.

(...)

10. *El derecho al agua entraña tanto libertades como derechos. Las libertades son el derecho a mantener el acceso a un suministro de agua necesario para ejercer el derecho al agua y el derecho a no ser objeto de injerencias, como por ejemplo, a no sufrir cortes arbitrarios del suministro o a la no contaminación de los recursos hídricos. (...)*

12. *En tanto que lo que resulta adecuado para el ejercicio del derecho al agua puede variar en función de distintas condiciones, los siguientes factores se aplican en cualquier circunstancia:*

(...)

c) La accesibilidad. El agua y las instalaciones y servicios de agua deben ser accesibles para todos, sin discriminación alguna, dentro de la jurisdicción del Estado Parte. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:

(...)

Accesibilidad económica. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance de todos. Los costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles y no deben comprometer ni poner en peligro el ejercicio de otros derechos reconocidos en el Pacto.

No discriminación. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben ser accesibles a todos de hecho y de derecho, incluso a los sectores más vulnerables y marginados de la población, sin discriminación alguna por cualquiera de los motivos prohibidos...”.

29. 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...”.

30. La Ley de Aguas Nacionales, en cuanto a la política hídrica nacional, costo del agua y cultura del agua, establece en sus artículos 14 bis 5, fracciones XI y XVI, 14 bis 6, fracciones IV, VI y VII, y 84 bis, fracción III, lo siguiente:

“Artículo 14 bis 5. Los principios que sustentan la política hídrica nacional son:

(...)

XI. El agua proporciona servicios ambientales que deben reconocerse, cuantificarse y pagarse, en términos de ley;

(...)

XVI. Los usuarios del agua deben pagar por su explotación, uso o aprovechamiento bajo el principio de “usuario-pagador” de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Federal de Derechos;

Artículo 14 bis 6. Son instrumentos básicos de la política hídrica nacional:

(...)

IV. El cobro de derechos causados por la explotación, uso o aprovechamiento, descarga y protección del agua;

VI. La prevención, conciliación, arbitraje, mitigación y solución de conflictos en materia del agua y su gestión;

VII. Los apoyos sociales para que las comunidades rurales y urbanas marginadas accedan al agua y al saneamiento, y...”.

(...)

Artículo 84 bis. “La Comisión”, con el concurso de los Organismos de Cuenca, deberá promover entre la población, autoridades y medios de comunicación, la cultura del agua acorde con la realidad del país y sus regiones hidrológicas, para lo cual deberá:

(...)

III. Informar a la población sobre la escasez del agua, los costos de proveerla y su valor económico, social y ambiental; y fortalecer la cultura del pago por el servicio de agua, alcantarillado y tratamiento;

31. 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 5. 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 (...).”

32. Para llevar a cabo lo dispuesto en la normatividad señalada *supra* líneas, las personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, tienen las siguientes facultades conforme a la Ley de Agua del Estado de Chihuahua:

“Artículo 1. (...) La presente ley reconoce el derecho de todas las personas a tener acceso al agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre y asequible, al saneamiento de las aguas residuales y a su disposición.

(...)

Artículo 22. Las juntas operadoras tienen las siguientes atribuciones:

I. Prestar y administrar los servicios de agua, alcantarillado sanitario, saneamiento, tratamiento de aguas residuales y disposición final de lodos en una circunscripción territorial determinada del municipio de que se trate o de conformidad con lo definido por el Consejo de Administración

de la Junta Central y acatar las instrucciones administrativas, técnicas, financieras y legales que reciban de ella.

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 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 33. La prestación de los servicios se otorgará mediante la suscripción del contrato de adhesión, el cual será determinado por la Junta Central con los lineamientos que se establezcan en el Reglamento de esta Ley y en el Acta Tarifaria vigente de cada junta operadora y demás normatividad aplicable.

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 (...).

- 33.** De la normatividad apuntada en los párrafos que anteceden, se desprende que al ser el agua para uso doméstico y consumo humano, un recurso natural escaso y limitado, existe una política nacional hídrica, mediante la cual se fomenta su uso mediante una participación informada y responsable de la sociedad, orientada particularmente a la conservación de los recursos hídricos, haciendo consciencia de la escasez del agua, los costos de proveerla y su valor económico, social y ambiental, para lo cual debe fortalecerse la cultura del pago por el servicio de agua, alcantarillado y tratamiento.
- 34.** Es así que conforme a la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, quien pretende beneficiarse del servicio de suministro de agua, debe celebrar un contrato de adhesión con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, cuyo servicio debe ser medido a través de un aparato de lectura y control proveído por parte del prestador del servicio, así como cumplir con el pago correspondiente por el suministro, el cual debe ser conforme a las actas tarifarias que se emitan para ese fin.
- 35.** Como puede observarse, frente al derecho al acceso al agua, también existe una obligación, que es, la de conservarla y pagar por ella, ya que el pago por el suministro y su consumo no tiene otra finalidad, que la de conservar el líquido vital y la estructura hídrica que lo proporciona, para así estar en posibilidad de seguir suministrándolo a las generaciones presentes y futuras. Así lo determinó la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al resolver el amparo en revisión número 239/2016, al precisar que si bien el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece el derecho humano al agua, cuya garantía está a cargo del Estado, también contiene una

cláusula de reserva, que faculta al legislador para establecer discrecionalmente las bases, apoyos y modalidades para el acceso, uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, y que por tal motivo, la Ley de Aguas Nacionales prevé como base de la política hídrica nacional, el principio de que el agua proporciona servicios ambientales que deben reconocerse, cuantificarse y pagarse, en términos de ley, y como instrumento básico de la política hídrica nacional, el cobro de derechos causados por la explotación, uso o aprovechamiento, descarga y protección del agua.

- 36.** Con este enfoque, se ha establecido que el uso y aprovechamiento de los recursos hídricos no puede ser ilimitado, porque la disponibilidad de agua en las cuencas naturales, no lo es, y depende de las condiciones ambientales en las que se encuentre cada una. Por ello, el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que el derecho humano al agua depende del uso racional, equitativo y sustentable de los recursos hídricos, de lo cual la Suprema Corte ha derivado que el acceso al agua como un derecho humano, busca satisfacer las necesidades actuales de la población, sin comprometer los recursos hídricos que necesitarán también las generaciones futuras.
- 37.** Es así que el derecho humano al agua, como otros, no es absoluto, sino que tiene límites en la medida de que su garantía en favor de las personas quejas agraviadas, no puede trastocar el derecho del cúmulo de personas a las que el Estado también debe garantizar lo propio, que depende de la participación de las y los ciudadanos, quienes se encuentran constitucionalmente obligados al cumplimiento de las directrices legales que permitan al prestador del servicio, ejercer un control de lo suministrado, que a su vez lleve a obtener los recursos necesarios para tal efecto, debiendo observarse lo previsto en el referido precepto 4 constitucional, que establece como principio o norma-fin, que el Estado garantice el derecho al agua, y lograr el acceso, uso equitativo y sustentable, de los recursos hídricos para todas las personas.
- 38.** De suerte, que aun garantizando un mínimo necesario para aquellas personas que incumplen con sus obligaciones constitucionales y legales de colaborar al respecto, el Estado está obligado a vigilar que el incumplimiento de este deber, no llegue a trastocar el derecho de las demás personas a que se les suministre el vital líquido, lo cual no es posible entender que se logre, sin la participación de la ciudadanía. En la especie, las personas quejas y agraviadas, también se encuentran constitucional y legalmente obligadas a su conservación, ya sea mediante el pago de los servicios que se les prestan, abstenerse de instalar conexiones clandestinas a la red de distribución que alimenta la toma de su

vivienda, dar aviso de las mismas, entre otras, y que en todo caso, las medidas restrictivas del líquido vital que en su caso implementan las autoridades, constituye un medio para desincentivar la práctica de actos prohibidos por la ley y motivar el cumplimiento de tales obligaciones que a la postre, permiten lograr los referidos fines estatales de garantizar a todas y todos, el derecho de marras.

- 39.** De igual forma, se debe hacer mención que los artículos 121 y 123 de la Ley General de Salud y Ley Estatal de Salud, de manera respectiva establecen que, las personas que intervengan en el abastecimiento de agua, no podrán suprimir la dotación de servicios de agua potable y avenamiento de los edificios habitados, excepto en los casos que determinen las disposiciones generales aplicables.
- 40.** Establecido lo anterior, esta Comisión procederá a analizar los hechos y las evidencias que obran en el expediente, siendo importante señalar que esta Comisión, no se opone a que la autoridad establezca los mecanismos necesarios para que las personas cumplan con su obligación de pagar el servicio de agua potable y alcantarillado, siempre y cuando, atendiendo a las disposiciones normativas ya establecidas en los párrafos anteriores, se respeten sus derechos humanos, conforme a los principios de no discriminación y de asequibilidad, a fin de que el agua potable se encuentre a disposición de todas las personas.
- 41.** A continuación, este organismo se pronunciará respecto a los hechos narrados por las y los impetrantes, dentro de los cuales especificaron que la autoridad les ha efectuado cortes totales en su servicio de agua potable ante supuestos incumplimientos de pago, señalando además que en la Segunda Sesión de Consejo de 2022, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, acordó darles a las y los usuarios una o dos horas para pagar, lo cual consideraron como una medida desafortunada, considerándola como un acto de hostigamiento y amenazas por parte del personal de dicha dependencia.
- 42.** Para dilucidar lo anterior, este organismo considera que en relación a los cortes de agua que alegaron las personas impetrantes en su queja, de acuerdo con la evidencia que obra en el expediente, si bien es cierto que en un principio dicha circunstancia fue constatada por personal de este organismo, según las actas circunstanciadas de fechas 21 y 24 de marzo de 2022 que fueron descritas en los párrafos 8, 19 y 11 de la presente resolución, cierto es también que de acuerdo con el correo electrónico enviado por la quejosa "A" y el acta circunstanciada elaborada por el licenciado Armando Campos Cornelio, Visitador General de esta Comisión reseñada en las evidencias 12 y 13 de esta determinación, a los

agraviados “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J” y “M”, se desprende que en los domicilios de éstos, la autoridad les restableció el servicio de agua potable.

- 43.** Empero, de acuerdo con el acta circunstanciada de fecha 30 de mayo de 2022 elaborada por personal de este organismo, y las fotografías que aportó la agraviada “E”, se desprende que personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, le volvieron a suspender el suministro de agua potable en su domicilio, a pesar de que les señaló que se encontraba pendiente la resolución del presente asunto, a lo que dichas personas le mencionaron que solo seguían órdenes y que traían una lista de domicilios a los que iban a acudir a suspender el servicio.
- 44.** Mientras que en relación a “L”, “N” y “O”, de acuerdo con las cuatro actas circunstanciadas de fecha 07 de junio de 2023 elaboradas por el Visitador ponente, se desprende que el domicilio que señaló la primera mencionada ubicado en “W”, se encontraba habitado y su medidor no contaba con movimiento alguno en sus manecillas, las cuales deben girar al momento de que el agua circula por la línea de conducción, mencionando dicha persona que desde hacía año y medio, no contaba con el servicio de agua potable en su casa, y que había intentado en diversas ocasiones llegar a un arreglo con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, quienes incluso le mandaron a una trabajadora social, pero que ha seguido sin resolver dicha problemática; mientras que del segundo, se desprende que acudió al domicilio ubicado en “X”, haciendo constar que el inmueble se encontraba deshabitado y sin medidores de agua y luz; y en relación a la tercera persona mencionada, que acudió al domicilio ubicado en “Y”, señalado por la agraviada “O” como el lugar en el que vive, apreciando que se encontraba habitado, pero que no fue atendido por ninguna persona, y que al realizar una inspección al registro del agua, se percató de que el medidor no estaba en funcionamiento y no presentaba movimiento de sus manecillas.
- 45.** Del análisis de lo anterior, tenemos que a casi todas las personas agraviadas, la autoridad les restableció el servicio de agua potable a excepción de “L”, “N” y “O”, en tanto que a “E”, le volvió a suspender el suministro, a pesar de que se encontraba gozando de una medida cautelar solicitada por este organismo y concedida por la autoridad, a fin de que no se le privara del vital líquido.
- 46.** Así pues, atendiendo a las premisas normativas establecidas en la presente determinación y de las evidencias antes mencionadas, este organismo considera que en relación a los agraviados “C”, “D”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J” y “M”, la violación a su derecho humano para acceder al agua potable, quedó reparada

por la autoridad a través de las gestiones realizadas por este organismo y por ende, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 84, fracción II, incisos h) e i)³ del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, debe considerarse que su queja quedó resuelta durante el trámite y por ende, sin materia para establecer alguna reparación a sus derechos humanos, mientras que en relación a “N”, si bien se demostró que en el inmueble en el que dijo habitar, no contaba con el servicio de agua potable, no se cuenta con evidencia suficiente para establecer que dicha persona viva en él, y por lo tanto, que la falta del mismo pudiera haberle ocasionado algún perjuicio; y por último, en cuanto a “E”, “L” y “O”, sí se tienen acreditadas las violaciones a los derechos humanos que como agraviados, reclamaron por conducto de sus representantes legales “A” y “B”, en virtud de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, suspendió de manera total el servicio para uso doméstico, a pesar de que la autoridad accedió a las medidas cautelares solicitadas por este organismo de restituirlos al mínimo vital, por lo que en términos del artículo 82 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, lo conducente es que además de haberse comprobado una violación a sus derechos humanos, se hagan efectivas las responsabilidades en que hayan incurrido, tal y como se establecerá en el apartado correspondiente de la presente resolución.

47. Esto, porque es importante enfatizar que el derecho al agua debe ser garantizado por la autoridad, especialmente para su uso doméstico, dada la estrecha vinculación que existe entre éste y otros derechos humanos, como los relativos a la alimentación y a la salud. La suspensión del servicio del agua potable para uso doméstico no debe limitar el servicio de manera absoluta, sino únicamente de manera restringida, esto es, debe ser brindando el mínimo vital y de manera suficiente. La OMS⁴ establece lo siguiente respecto a este derecho:

“...El abastecimiento de agua por persona, debe ser suficiente y continuo para el uso personal y doméstico. Estos usos incluyen de forma general el agua de beber, el saneamiento personal, el agua para realizar la colada, la preparación de alimentos, la limpieza del hogar y la higiene personal. De acuerdo con la OMS, son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por

³ Artículo 84. Los expedientes que hubieren sido abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas: (...) II. Por actualizarse diversas causales de forma que impidan pronunciarse sobre el fondo, entre las cuales pudieran actualizarse las siguientes: (...) h. Por haberse solucionado durante el trámite correspondiente. i. Por haber quedado sin materia para la continuación de la investigación.

⁴ Organización Mundial de la Salud.

*persona y día para garantizar que se cubren las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud”.*⁵

- 48.** Asimismo, de acuerdo con el artículo 1 constitucional, la autoridad es la encargada de respetar y garantizar los derechos humanos, lo que significa en el caso, que el Estado tiene la obligación de proporcionar el servicio de agua potable a toda persona sin distinción alguna y con la capacidad de respuesta a los sectores más vulnerables. Por tal motivo, debe suministrar la cantidad esencial mínima de agua, suficiente o apta para el uso personal y doméstico, la cual debe ser asequible para todas las personas. Al respecto es aplicable el siguiente criterio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

*“DERECHO HUMANO DE ACCESO AL AGUA. OBLIGACIONES QUE IMPONE A LOS ESTADOS Y A LOS AGENTES NO ESTATALES. De acuerdo con la Observación General Número 15, emitida por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, el derecho de acceso al agua impone tres tipos de obligaciones a los Estados, consistentes en: a) abstenerse de obstaculizar directa o indirectamente su goce (obligación de respetar); b) impedir a terceros toda injerencia en su disfrute (obligación de proteger); y, c) adoptar medidas legislativas, administrativas o presupuestarias, judiciales, de promoción y de otra índole adecuadas para hacerlo plenamente efectivo (obligación de realizar). Asimismo, cuando los agentes no estatales prestan los servicios de abastecimiento del recurso hídrico o están a su cargo, también están constreñidos a dichos deberes, los cuales dimanar de las leyes nacionales sobre el acceso al agua y a su uso”.*⁶

- 49.** De acuerdo a lo anterior, es posible concluir que, cuando el servicio de agua es para uso personal y doméstico y hay falta de pago de la persona usuaria de la toma, la autoridad no puede suspender el suministro de forma total y absoluta, pues lo conducente es únicamente reducirlo, de tal forma que se provea la cantidad mínima indispensable para que el usuario pueda solventar sus necesidades básicas.

- 50.** Lo antepuesto, no es óbice para que la autoridad continúe con el cobro del mencionado mínimo indispensable y los correlativos impuestos y/o demás contribuciones que se generen por el suministro del servicio. Esto, porque tal y

⁵ Organización de las Naciones Unidas. El derecho al agua y al saneamiento. Disponible para su consulta en: https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml

⁶ Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Instancia Tribunales Colegiados de Circuito, Tesis Aislada, Materia (s) Constitucional, Registro: 2016922, Tesis XXVII.3o.12 CS (10a.), Libro 54, Mayo de 2018, Tomo III, página 2541.

como se estableció en las premisas normativas establecidas en el apartado correspondiente, frente al derecho de acceder al líquido vital, se encuentra la obligación de cuidarlo y pagarlo, así como los impuestos y demás contribuciones que se generan, según las políticas hídricas que a nivel nacional se encuentran establecidas; aunque esto, se aclara, debe ser conforme a los lineamientos de la multicitada Observación General número 15 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, es decir, conforme al principio de accesibilidad económica y de no discriminación, relativos a que el agua y los servicios e instalaciones de agua, deben estar al alcance de todos, de tal manera que los costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles, es decir, fácilmente alcanzables o accesibles en términos de costo o disponibilidad, de tal manera que sin implicar que sea gratuito, sea un precio razonable, sin una dificultad económica significativa, incluso para los sectores más vulnerables y marginados de la población, atendiendo al principio de equidad, que exige que no recaiga en los hogares más económicamente desfavorecidos, una carga desproporcionada de gastos de agua en comparación con los hogares que tienen mayores posibilidades económicas.

- 51.** Lo anterior, sin duda se encuentra dentro de las propias facultades de la autoridad, en los Lineamientos Complementarios al Sistema de Cuotas y Tarifas de la Junta Central de Agua y Saneamiento de Juárez y Chihuahua para el año 2021, publicados en el Periódico Oficial del Estado en fecha 30 de diciembre de 2020 (ya que la autoridad no emitió lineamientos en 2022), al establecer la figura de los descuentos sociales en su artículo 53 y siguientes, que determina que con base en los acuerdos emitidos por el Consejo de Administración del organismo operador, o en su caso, por el Consejo de Administración de la Junta Central de Agua y Saneamiento, podrá conceder a las personas usuarias de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, descuentos por estudio socioeconómico, de acuerdo con lo siguiente:

“Artículo 53.

Con base en los acuerdos emitidos por el Consejo de Administración del organismo operador, o en su caso, por el Consejo de Administración de la JCAS, podrá conceder a los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, descuentos por estudio socioeconómico de acuerdo con lo siguiente.

Se podrá otorgar un descuento social a los usuarios que, previa solicitud y estudio socioeconómico, se encuentren en las siguientes circunstancias:

Damnificados por desastre natural, determinado por la autoridad competente.

En situación de pobreza extrema.

Todos aquellos usuarios incluidos en programas de asistencia social instituidos por el Gobierno del Estado.

Para apoyar la regularización de adeudos de usuarios domésticos y asociaciones sin fines de lucro que manifiesten no contar con los suficientes recursos económicos, el descuento social aplicable a este grupo de usuarios será calculado de la siguiente manera:

Doméstico. Se realizará un Estudio Socioeconómico completo y se aplicará el siguiente formato de evaluación para determinar el % de apoyo a brindar.”

FORMATO DE ESTUDIO SOCIOECONOMICO

NOMBRE	
CUENTA	
DOMICILIO	
COLONIA	

PREGUNTA	PUNTACIÓN
1. MIEMBROS POR FAMILIA	
1	12
2	15
3	18
4 o más	21
2. NO. DE MIEMBROS QUE TRABAJAN	
3 o más	12
2	15
1	18
0	21
3. INGRESO FAMILIA	
5304 a más	10
3536 a 5303	15
1768 a 3535	20
De 0 a 1767	25
4. ESTADO CIVIL	
Soltero	6
Casado/ Unión libre	9
Divorciado/ pensión alim.	12
Viudo/ madre soltera/	15
Senecho/ Discapacitado	

PREGUNTA	PUNTACIÓN
5. TIPO DE INGRESO	
Fijo	10
Eventual	15
Sin ingreso	20
6. SERVICIO MÉDICO	
Si tiene	5
Eventual de	10
No tiene	15
7. TENENCIA DE LA VIVIENDA	
Prestada	3
Propia	6
Rentada	9
Pagándola	12

PUNTACIÓN	% DESCUENTO
0-18	40%
19-37	50%
38-56	60%
57-75	70%
75-94	80%
95-110	90%
111-129	91%-100%

111-112	91%
113-114	92%
115-116	93%
117-118	94%
119-120	95%
121-122	96%
123-124	97%
125-126	98%
127-128	99%
129	100%

TOTAL DE LA PUNTACIÓN	
-----------------------	--

% DE AJUSTE	
AUTORIZO	

52. Como puede observarse, según la puntuación que se obtenga en el estudio socioeconómico que se realice, los descuentos por proporcionar el servicio de agua potable, ya sea de forma total o parcial, otorgando el mínimo indispensable, pueden ser entre el 40% como mínimo y entre el 91% y 100% sobre el monto que se adeude mes con mes.
53. Apoya a las anteriores consideraciones, el siguiente criterio de la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

“DERECHO HUMANO DE ACCESO AL AGUA. SUPUESTOS EN QUE PROCEDE LA SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO POR FALTA DE PAGO DEL SERVICIO PARA USO PERSONAL Y DOMÉSTICO (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA). El acceso al agua es un derecho humano que implica para el Estado el deber de proporcionar agua potable sin distinción alguna y con capacidad de respuesta a los sectores más vulnerables, para garantizar su sobrevivencia y desarrollo económico y social. Por su parte, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, en su Observación General Número 15 (2002), determinó que el Estado debe garantizar el acceso a la cantidad esencial mínima de agua, suficiente y apta para el uso personal y doméstico y para prevenir enfermedades. De esto se sigue que éste debe abstenerse de realizar cualquier práctica o actividad que restrinja o niegue el acceso al agua potable indispensable a cualquier persona (mínimo vital), siempre y cuando sea para uso personal y doméstico. Sin embargo, el servicio público de suministro de agua tiene un carácter oneroso y está fundado en la solidaridad de los usuarios; de ahí que la facultad de suspenderlo por falta de pago constituye una herramienta que el artículo 99 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla, otorga al Estado para que esté en aptitud de proporcionar el líquido vital. Por tanto, a fin de conciliar estos factores, cuando el agua es para uso personal y doméstico y hay falta de pago del usuario de la toma, la autoridad no puede suspender su suministro de forma total y absoluta, como una medida de primera mano, sino que debe reducirlo y proveer una cantidad mínima indispensable para que el usuario pueda solventar sus necesidades básicas, lo cual no implica que resulte gratuita. A partir de ello, debe buscar un acuerdo de pago, teniendo en cuenta el número de habitantes de la casa; las condiciones en que viven; su capacidad económica; y si alguno de ellos se encuentra en una situación de vulnerabilidad o de especial protección (por ejemplo, personas enfermas, menores de edad, personas con capacidad diferente o en pobreza extrema), en cuyo caso, no podrá dejar de dotar, por cada persona vulnerable, una cantidad mínima de cincuenta litros de agua por día. Si no

hay persona alguna en un supuesto de debilidad manifiesta y existe renuencia del usuario de llegar a un acuerdo de pago, cuando tiene capacidad económica para hacerlo, o lo incumple cuando lo celebra, puede suspenderse en forma absoluta el suministro de agua, si persiste el incumplimiento de pago, en la inteligencia de que en la vía administrativa de ejecución, de conformidad con los diversos numerales 23, fracción IX y 119 de la legislación mencionada, en cualquier momento puede hacerse efectivo el crédito fiscal generado por la falta de pago”.⁷

- 54.** No se pierde de vista que en el caso de “L”, según su dicho, la autoridad envió a una trabajadora social para conocer su situación, sin embargo, señaló que la problemática sigue sin ser resuelta, ya que desde hacía un año y medio que no contaba con el servicio de agua potable en su casa, con lo cual se siguen vulnerando sus derechos humanos.
- 55.** Corresponde ahora hacer un análisis del señalamiento de los impetrantes, respecto de los recargos que afirmaron que la autoridad les está facturando mes con mes en su recibo. Al respecto, este organismo considera que después de haber realizado un análisis pormenorizado de los estados de cuenta de los agraviados aportados por la autoridad, se aprecia que en ningún caso se advierte algún cobro ilegal por concepto de recargos a los adeudos de los impetrantes, ya que éstos no son sobre el monto del adeudo, sino sobre el monto de los impuestos y/o demás contribuciones, según se aprecia en sus estados de cuenta, como el impuesto al valor agregado y los derechos federales de extracción, los que como ya se señaló en las premisas normativas de esta resolución, deben pagarse. Además de que conforme al artículo 3 de los Lineamientos Complementarios al Sistema de Cuotas y Tarifas de la Junta Central de Agua y Saneamiento de Juárez y Chihuahua para el año 2021, en relación con el artículo 24 del Código Fiscal del Estado de Chihuahua, la mora en su pago, debe actualizarse mes con mes hasta que se realice el pago de los mismos, por lo que el cobro de los recargos, al tener un sustento legal, debe concluirse que no son aleatorios ni arbitrarios o establecidos discrecionalmente por parte de la autoridad, y por lo tanto, su monto debe irse actualizando en las fechas de corte establecidas en cada recibo, siendo únicamente condonables, aquellos que pudieran ser de origen estatal, conforme a los programas autorizados por el Consejo de Administración de la Junta Municipal de Agua y

⁷ Registro digital: 2013754. Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito. Décima Época. Materias(s): Constitucional, Administrativa. Tesis: VI.1o.A.100 A (10a.). Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 39, Febrero de 2017, Tomo III, página 2191. Tipo: Aislada.

Saneamiento, ya que los recargos de orden federal, solo pueden ser exentados por las autoridades federales.

- 56.** Por último, en relación a la queja de “A” y “B” en el sentido de que la autoridad pretendió realizar actos de hostigamiento o amenazas por parte de personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, en contra de las y los usuarios morosos de dicha dependencia, en el sentido de que propuso notificar y darles de una o dos horas para que hicieran su pago, so pena de cortarles el servicio desde la calle, lo cual consideraron como una estrategia desafortunada de recuperación de cartera vencida; este organismo considera que no existe ninguna violación a los derechos humanos de los impetrantes, en razón de que no obra evidencia suficiente en el expediente, que permita afirmar que las personas quejasas, hubieran sido intimidadas en esa forma, además de que de acuerdo con la inspección que el Visitador ponente practicó sobre el contenido de la Segunda Sesión del Consejo de Administración de los Consejeros de la Junta Central y de Agua y Saneamiento de Chihuahua, fue posible advertir que dicho posicionamiento, únicamente constituyó una sugerencia de uno de sus miembros, que ni siquiera fue puesta a consideración del Consejo para su votación, además de que dicha propuesta, no se encontraba contemplada en el orden del día de la sesión, constituyendo así una postura aislada que no fue consensada ni aprobada por parte del Consejo de Administración de la autoridad.

V. REPARACION INTEGRAL:

- 57.** Por todo lo anterior, se determina que “E”, “L” y “O”, tienen derecho a la reparación del daño y de los perjuicios sufridos, en virtud de los hechos que motivaron la apertura de la queja, por lo que en los términos de la jurisprudencia establecida por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y con base en la obligación para el Estado de reparar las violaciones a los derechos humanos, de conformidad con lo establecido en los artículos 1, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 178, antepenúltimo párrafo, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, los cuales prevén la posibilidad de que al evidenciarse una violación a los derechos humanos atribuible a personas servidoras públicas del Estado, la Recomendación que se formule a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, debe incluir las medidas que procedan, a fin de lograr la efectiva restitución de las personas afectadas en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieran ocasionado.

58. Al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible a las personas funcionarias públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, se deberán 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, 27, 67, 68, 88 fracción II, 96, 97 fracción II, 106, 110 fracción IV, 111, 112, 126 fracción VIII, 130, 131 y 152, de la Ley General de Víctimas; 6, 20, fracción II, 22, fracciones IV y VI, 36, fracción IV, 37, fracciones I y II y 39, de la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, se deberá reparar el daño de manera integral a “E”, “L” y “O” por las violaciones a derechos humanos cometidas en su agravio y que han quedado precisadas en la presente determinación, 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.

58.1. La restitución busca devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión de la violación de sus derechos humanos. Para tal efecto, la autoridad deberá restablecerles el servicio de agua para consumo humano y doméstico, en la cantidad mínima indispensable para que “E”, “L” y “O”, y las personas que cohabitan con ellas, puedan solventar sus necesidades básicas, hasta en tanto se encuentren en posibilidades de liquidar sus adeudos.

b) Medidas de rehabilitación.

58.2. Conforme a lo establecido por el artículo 62 de la Ley General de Víctimas, entre las medidas de rehabilitación se encuentra la de proporcionar servicios sociales orientados a garantizar el pleno restablecimiento de los derechos de las víctimas en su condición de personas y ciudadanas.

58.3. Para tal efecto, con base en los acuerdos emitidos por el Consejo de Administración del organismo operador, o en su caso, por el Consejo de Administración de la Junta Central de Agua y Saneamiento y previo estudio socioeconómico que se les realice a “E”, “L” y “O”, deberán otorgarles los descuentos sociales que les correspondan, conforme a los Lineamientos Complementarios del Sistema de Cuotas y Tarifas, para las Juntas Municipales de Agua y Saneamiento de Juárez y Chihuahua.

c) Medidas de satisfacción.

58.4. La satisfacción, como parte de la reparación integral, busca reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas. Este organismo considera que la presente Recomendación constituye, por sí misma, una forma de reparación, como medida de satisfacción. La aceptación de la misma que en su caso llegare a realizar la autoridad, reforzará el carácter de esta medida, pues implica el reconocimiento de los hechos y la aceptación de su responsabilidad.

d) Medidas de no repetición.

58.5. Éstas 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.

58.6. En ese tenor, la autoridad deberá abstenerse de suspender el suministro del agua de uso personal y doméstico de forma total y absoluta, cuando las y los usuarios presenten un adeudo en el pago de su servicio, teniendo únicamente la facultad de reducirlo al mínimo indispensable, a fin de que las personas puedan solventar sus necesidades básicas y evitar que se vulneren otros derechos humanos, como el de la salud, hasta en tanto se encuentren en posibilidades de solventar sus adeudos, reiterando que el mínimo indispensable que se les otorgue, deberá ser facturado conforme a los lineamientos de la Observación General número 15 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, es decir, conforme a los principios de accesibilidad económica y de no discriminación señalados en los párrafos 28 y 50 de la presente resolución.

58.7. Asimismo, la autoridad deberá dar mayor publicidad y difusión de los descuentos sociales previstos en los Lineamientos Complementarios del Sistema de Cuotas y Tarifas, para las Juntas Municipales de Agua y Saneamiento de Juárez y Chihuahua y otros instrumentos que emiten los Consejos de Administración de la Junta Central de Agua y las Juntas Municipales de Agua y Saneamiento de Chihuahua en favor de las personas usuarias, a fin de que su derecho al acceso al agua potable, no solo se vea garantizado, sino también su

obligación de cuidarla y pagar por ella; ya que la finalidad de cubrir su costo, obedece a cubrir los gastos operativos del servicio y garantiza que se siga proveyendo; lo anterior, en cumplimiento al acuerdo LXVII/URGEN/0033/2021 I P.O. de fecha 30 de septiembre de 2021, emitido por el Congreso del Estado de Chihuahua, en el que se exhortó a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, para que ejecutara programas en favor de quienes, por su condición de rezago social o pobreza, carezcan de los recursos económicos suficientes para hacer el pago correspondiente al adeudo histórico por dicho servicio.

58.8. Por último, para que la autoridad, en la medida de lo posible, antes de proceder a restringir el servicio al mínimo indispensable, realice los estudios socioeconómicos correspondientes a las personas usuarias, si visiblemente el domicilio en que se pretende limitar el servicio es de bajos recursos económicos y se encuentra habitado.

59. De conformidad con los razonamientos y consideraciones detallados, esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos estima que a la luz del sistema de protección no jurisdiccional, se desprenden evidencias suficientes para considerar violados los derechos fundamentales de “E”, “L” y “O”, específicamente al derecho humano de acceso al agua para su uso personal y doméstico; 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, ingeniero Alan Jesús Falomir Sáenz, Director Ejecutivo de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua:

PRIMERA. Provea lo necesario para que se repare integralmente el daño causado a “E”, “L” y “O”, con motivo de las violaciones a derechos humanos que han quedado precisadas, en términos de la Ley General de Víctimas y de la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, tomando en consideración lo que se detalla en el apartado V de la presente resolución.

SEGUNDA. En un plazo que no exceda de 30 días naturales contados a partir del día siguiente de la recepción de la presente resolución, en los términos de lo establecido en la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, se inscriba a “E”, “L” y “O” en el Registro Estatal de Víctimas, y remita las constancias que lo acrediten.

TERCERA. Se lleven a cabo todas las medidas administrativas tendentes a garantizar la no repetición de violaciones a derechos humanos de naturaleza similar a las acontecidas en los hechos bajo análisis, en términos de los puntos 58.6 a 58.8 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, 4, inciso B, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua y 44, primer párrafo de la ley que rige nuestra actuación, tiene el carácter de pública, y con tal carácter se divulga en la Gaceta de este organismo así como en los demás medios de difusión con los que cuenta, y se emite con el propósito fundamental tanto de 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 de que se inicien las investigaciones que procedan 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 trate.

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 a los derechos humanos.

En todo caso, una vez recibida la Recomendación, la autoridad o persona servidora pública de que se trate, informará dentro de los 15 días hábiles siguientes a su notificación, si se acepta; entregando en su caso, en otros 15 días adicionales, las pruebas correspondientes de que se ha cumplido, ello

según lo establecido en el artículo 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

No dudando de su buena disposición para que la presente sea aceptada y cumplida, se hace de su conocimiento que la falta de respuesta dará lugar a que se interprete que la misma no fue aceptada, supuesto en el cual, le solicito en los términos del artículo 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.

ATENTAMENTE

NÉSTOR MANUEL ARMENDÁRIZ LOYA
PRESIDENTE



*RFAAG

C.c.p. "A", "E", "L" y "O", para su conocimiento.

C.c.p. Dr. David Fernando Rodríguez Pateén. Secretario Técnico Ejecutivo de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos para su conocimiento y seguimiento.