

Oficio No. CEDH:1s.1.351/2024

Expediente No. CEDH:10s.1.5.272/2024

RECOMENDACIÓN No. CEDH:5s.1.037/2024

Visitador ponente: Lic. Juan Ernesto Garnica Jiménez

Chihuahua, Chih. a 28 de octubre de 2024

**DIRECCIÓN EJECUTIVA 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”,¹ con motivo de actos u omisiones que consideró violatorios a sus derechos humanos, radicada bajo el número de expediente **CEDH:10s.1.5.272/2024**, 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 09 de septiembre de 2024, se recibió en este organismo, el escrito de “A”, del tenor literal siguiente:

“...Con fecha 14 de abril de 2010, acudí a las oficinas de la Junta Municipal de

¹ **Información respecto a los datos personales e información de naturaleza confidencial.** Fundamento Jurídico. Acuerdo del Comité de Transparencia de confirmación de Clasificación: **CEDH.7C.2/136/2024 Versión Pública** Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo considera conveniente guardar la reserva de los datos personales de las personas que intervinieron en los hechos, así como otros datos que puedan llevar a su identificación. Lo anterior con fundamento en los artículos 6, Apartado A, fracción II y, VIII, párrafo sexto, 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, fracción III, párrafo tercero de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 3, fracción XXI, 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 128, y 134 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua; 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. Lineamientos Séptimo fracción I, y Trigésimo Octavo fracción I, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. Motivación. Difundir esta información violentaría el derecho de protección de datos. (Véase prueba del daño). Temporalidad. Información Confidencial: Restringida por tiempo indefinido.

Agua y Saneamiento, realicé un pago de instalación de medidor y adquisición de medidor, sin que a la fecha se haya hecho la instalación del medidor, se han realizado inspecciones, las cuales se han pagado a la Junta, donde dicha Junta ha constatado que no hay conexión, sin que a la fecha tengamos servicio de suministro de agua en nuestro domicilio donde actualmente vivo con mi esposo de nombre “B”, quienes pertenecemos a grupos vulnerables por ser adultos mayores. Se ha hecho saber a la Junta mediante escrito, que no nos vamos a conectar de manera ilegal, a menos de que exista el medidor o que ellos nos autoricen por escrito a conectarnos sin medidor (anexo escrito). Solicito se tomen las medidas necesarias para que se me establezca el servicio de agua potable.

Por lo anterior, considero que se han violentado mis derechos humanos, específicamente al derecho a la seguridad jurídica y a la legalidad, al privarme de forma total el suministro de agua potable derivado de un cobro excesivo que no adeudo...”. (Sic).

2. En fecha 13 de septiembre de 2024 se recibió en este organismo el oficio número SE200.00.6.499/2024, signado por el licenciado Jesús Emmanuel Gracia Muñoz, Director Ejecutivo de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, por medio del cual rindió el informe de ley, argumentando lo siguiente:

“...me permito dar contestación a su oficio número CEDH:10s.1.5.277/2024, derivado de la queja interpuesta por “A”, por medio del cual solicita se proporcione la siguiente información:

1. *Informe si la persona quejosa cuenta con servicio de agua.*
2. *Informe el motivo por el cual no se ha instalado el medidor en el domicilio de la persona quejosa.*

Por lo que me permito hacer de su conocimiento lo siguiente:

Informe si la persona quejosa cuenta con servicio de agua.

Me permito hacer de su conocimiento que dicho domicilio actualmente cuenta con la preparación para que se pueda conectar a la red general para el suministro de agua potable, únicamente sería realizar la conexión de la red general a la toma domiciliaria; sin embargo, dicho contrato cuenta con un adeudo desde el mes de junio de 2013, que hasta la fecha asciende a la cantidad de \$78,061.60 (setenta y ocho mil sesenta y un pesos 60/100

m.n.).

Es importante destacar que a la fecha, el domicilio en cuestión se encuentra deshabitado y toda vez que el adeudo referido persiste, es que no ha sido posible la instalación del medidor, asimismo, en fecha 05 de septiembre de 2024, se acudió por solicitud del hoy quejoso al Instituto de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado, instancia en donde a efecto de solucionar la problemática del interesado, se realizó una propuesta de convenio y descuento al interesado respecto del adeudo, misma que fue rechazada por éste.

Sin embargo, se hace del conocimiento al interesado que por parte de este organismo operador, se hace la siguiente propuesta:

Adeudo: \$78,062.00 (setenta y ocho mil sesenta y dos pesos 00/100 m.n.).

A pagar: \$9,989.00 (nueve mil novecientos ochenta y nueve pesos 00/100 m.n.)...". (Sic).

3. 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:

4. Escrito de fecha 09 de septiembre de 2024, signado por "A", por medio del cual presentó queja en este organismo contra la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, hechos que fueron transcritos en el párrafo 1 de la presente resolución. A dicho documento, se anexaron las siguientes evidencias en copia simple:

- 4.1. Recibo de fecha 14 de abril de 2010 expedido por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, con número de contrato "D", por la cantidad de \$5,000.00 (cinco mil pesos 00/100 m.n.) a favor de "A"; en el cual se precisa como domicilio el ubicado en "C", en el cual, entre otros conceptos se precisa el cobro por aparatos medidores y su instalación.

- 4.2. Constancia de fecha 18 de junio de 2024, elaborada dentro del expediente PFC.CHIH.B.3/001029-2023 por José Daniel Colomo Martínez, en su

carácter de verificador adscrito a la ODECO,² Zona General Felipe Ángeles, de la Procuraduría Federal del Consumidor, a cuyo contenido se hará referencia en la etapa de consideraciones.

- 4.3.** Escrito elaborado en fecha 03 de junio de 2024 por “A”, mismo que dirige al licenciado Luis Antonio Gamboa Terrazas, en su carácter de apoderado legal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, por medio del cual le realizó diversos cuestionamientos en relación a la situación de su cuenta, el medidor y el estado del servicio de suministro de agua en su domicilio, tomando como base diversas disposiciones legales.

- 5.** Oficio número SE200.00.6.499/2024 de fecha 13 de septiembre de 2024, por medio del cual la autoridad rindió el informe de ley, mismo que quedó transcrito en el párrafo 2 de la presente resolución. A dicho informe, anexó los siguientes documentos:
 - 5.1.** Historial del estado de cuenta del contrato “D”, a nombre de la quejosa, al día 13 de septiembre de 2024, estableciéndose como dirección del servicio, el ubicado en “C”.

 - 5.2.** Escrito de fecha 13 de septiembre de 2024, signado por el maestro Mauricio Daniel Baca Larios, Facilitador Oficial del Instituto de Atención Temprana y Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado, mediante el cual se hizo constar que en fecha 19 de agosto de 2024, los usuarios “A” y “B” acudieron a dicho centro para solicitar los servicios de los mecanismos alternativos para la solución de controversias con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, determinando que no fue posible alcanzar acuerdos entre las partes para dar una solución a su problemática, por posiciones irreductibles entre ellas.

- 6.** Acta circunstanciada de fecha 18 de septiembre de 2024, elaborada por el Visitador ponente, mediante la cual hizo constar la comparecencia de “A”, quien realizó diversas manifestaciones en relación al informe de la autoridad, aportando los siguientes documentos en copia simple:
 - 6.1.** Comprobante de pago expedido en fecha 09 de junio de 2010 por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, por la cantidad de \$1,762.00 (mil setecientos sesenta y dos pesos 00/100 m.n.) a favor de “A”, correspondiente al contrato número “D”, quedando como saldo pendiente la cantidad de \$11,370.31 (once mil trescientos setenta pesos 31/100

² Oficinas de Defensa del Consumidor.

m.n.).

- 6.2.** Comprobante de pago expedido en fecha 13 de septiembre de 2010 por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, por la cantidad de \$2,000.00 (dos mil pesos 00/100 m.n.) a favor de "A", correspondiente al contrato número "D", en el cual se precisa un saldo pendiente por la cantidad de \$10,584.14 (diez mil quinientos ochenta y cuatro pesos 14/100 m.n.).
 - 6.3.** Comprobante de pago expedido en fecha 15 de junio de 2012 por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, por la cantidad de \$10,217.00 (diez mil doscientos diecisiete pesos 00/100 m.n.) a favor de "A", correspondiente al contrato número "D", en el que se precisa una bonificación, quedando en cero pesos el saldo después del pago.
 - 6.4.** Recibo de pago de fecha 13 de octubre, del cual no se precisa el año, expedido a favor de "A", por concepto de servicio de inspección.
 - 6.5.** Recibo pago de fecha 24 de diciembre de 2013, a favor de "A" correspondiente a la solicitud del servicio de inspección.
 - 6.6.** Recibo de cargo aplicado de fecha 04 de septiembre de 2015, a favor de "A" correspondiente al contrato "D".
 - 6.7.** Inspección calificada de fecha 28 de abril de 2023, realizada por el inspector "E" al domicilio de "A" ubicado en "C".
 - 6.8.** Oficio número D.T. 63/2011 de fecha 09 de febrero de 2011, firmado por el ingeniero Salvador Rubalcaba Mendoza, en su carácter de Director Técnico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, dirigido a la quejosa, mediante el cual le informa que en relación a su solicitud, no existía inconveniente en que instalara un portón a lo ancho de la servidumbre de paso, donde tanto personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento como vehículos de dicha dependencia, accedían para atender las necesidades relacionadas con las redes de agua potable y alcantarillado sanitario, siempre y cuando el acceso fuera irrestricto las 24 horas del día y las instalaciones tanto hidráulicas como sanitarias, no se vieran afectadas en el proceso.
- 7.** Acta circunstanciada de fecha 19 de septiembre de 2024 elaborada por el Visitador ponente, mediante la cual hizo constar que se trasladó al domicilio de "A", mismo que fue señalado por ésta como aquél que debería contar con el servicio de agua potable conforme al contrato "D", que tiene celebrado con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua.

III. CONSIDERACIONES:

8. 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.
9. En atención a lo dispuesto en el numeral 11 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, que establece que en el caso de una ausencia temporal o definitiva, las funciones de la persona en quien recaiga la Presidencia de la Comisión Estatal de los Derechos, serán cubiertas por la persona que ocupe la Dirección de Control, Análisis y Evaluación, con las facultades establecidas en el artículo 15 de esta Ley, el suscrito se encuentra habilitado para resolver el presente asunto.
10. 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 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.
11. Es oportuno mencionar que una de las atribuciones de este organismo protector de derechos humanos, es procurar una conciliación entre las personas impetrantes y la autoridad señalada como responsable, así como la inmediata solución de los conflictos planteados cuando su naturaleza así lo permita, en este sentido, esta Comisión, mediante oficio número CEDH:10s.1.5.277/2024, solicitó a la autoridad que hiciera las propuestas que considerara pertinentes para llegar a un acuerdo conciliatorio con la parte quejosa. En ese tenor, la autoridad propuso que tomando en cuenta que el adeudo total de la persona usuaria, era de \$78,062.00 (setenta y ocho mil sesenta y dos pesos 00/100 m.n.), y con la finalidad de llegar a un acuerdo conciliatorio, se pagara la cantidad de \$9,989.00 (nueve mil novecientos ochenta y nueve pesos 00/100 m.n.), sin embargo, de acuerdo con el acta circunstanciada de

fecha 18 de septiembre de 2024, elaborada por el visitador ponente, se hizo constar que la persona impetrante manifestó que: “...se requiera a la autoridad para que cumpla con su obligaciones de realizar la conexión a la red general de agua potable, para acceder a nuestro derecho humano al agua (...) y que: “...a partir del momento que accedamos al servicio, se inicie con los cobros correspondientes...”, por lo que, agotada la posibilidad de llegar a una conciliación, ya que las partes no llegaron a ninguna avenencia, se procede a resolver si en el caso, se causó algún perjuicio o lesión a los derechos humanos de la persona quejosa.

12. De esta forma, tenemos que la controversia se centra en que “A” le atribuyó a personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, la omisión de instalar el medidor de agua que fue adquirido en fecha 14 de abril de 2010, y que derivado de dicha falta de instalación, no ha sido posible conectar el servicio de agua potable de la red general a la toma de su domicilio.
13. Por su parte, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento señaló en su informe que si bien era cierto que el domicilio de la persona impetrante contaba con preparación para que se pudiera conectar a la red general para el suministro de agua potable, y que bastaría con realizar la conexión de la red general a la toma domiciliaria, dicho domicilio se encontraba deshabitado y que el contrato de servicio, contaba con un adeudo desde el mes de junio de 2013, por la cantidad de \$78,061.60 pesos, y que en razón de que el adeudo persistía, no era posible llevar a cabo la instalación del medidor.
14. 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 normativas relacionadas con los derechos al acceso al agua potable para consumo personal y doméstico, y a la legalidad y seguridad jurídica, 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 la persona quejosa.
15. En ese tenor, 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...”.

16. El artículo 4, párrafo quinto de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, establece el derecho de acceso al agua para consumo personal y doméstico, en la siguiente forma: *“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 los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines”.*

17. En lo que respecta a las normas relativas a la legalidad y seguridad jurídica, relacionadas con las facultades de las personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, así como los derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio de agua, la Ley del Agua del Estado de Chihuahua establece lo siguiente:

“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:

(...)

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.

Cuando el organismo operador no reciba el pago por la prestación de los servicios públicos dentro de los noventa días siguientes al periodo de

consumo, efectuará una inspección física al inmueble para verificar su ocupación del mismo y la correcta conexión del servicio. Cuando esté desocupado el inmueble y lo constate, el organismo operador podrá suspender total o parcialmente el servicio y retirar el aparato medidor.

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...”.

- 18.** 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...”.

- 19.** Asimismo, los artículos 5 y 21 del Código Fiscal de la Federación, disponen 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...”.

- 20.** Establecidas las premisas anteriores, este organismo procederá ahora al análisis de los hechos y las evidencias que obran en el expediente.

- 21.** De conformidad con los hechos alegados por “A”, tenemos en primer término, que ésta se duele de que en fecha 14 de abril de 2010, acudió a las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua a realizar un pago para la adquisición e instalación del medidor del servicio de agua, pero que a pesar de que éste fue liquidado, jamás se le instaló el mismo, lo que según su dicho, ha ocasionado que hasta la fecha, no cuente con el suministro de agua potable en su domicilio.

- 22.** Por su parte la autoridad informó que el domicilio de la quejosa cuenta con la preparación para que pueda conectarse a la red general para el suministro de agua potable; sin embargo, la autoridad alega en su informe que no ha sido posible instalar el medidor de agua, con motivo de los adeudos que presenta la cuenta de la impetrante desde el mes de junio de 2013, mismos que a la fecha ascienden a la cantidad de \$78,061.60 pesos, señalando además que el inmueble en cuestión, se encuentra deshabitado.

- 23.** Para dilucidar lo anterior, se cuenta en el expediente con el documento aportado por la autoridad, identificado como “Estado de Cuenta Historial”, documento en el que se precisa el nombre de “A”, con número de contrato “D” y la dirección “C”. Dicho estado de cuenta, inicia con el historial del 15 de noviembre de 2012, y en el rubro de “Tipo de movimiento”, se aprecian los cobros por concepto de cargos por facturación, mismos que van aumentando y disminuyendo en diferentes cantidades, sin embargo, a partir del 14 de julio de 2017, en dicho rubro se agregan los cargo de ventanilla y descarga, ya que por lo regular, el cargo que se realiza de ventanilla, es la misma cantidad que se precisa como descarga en el rubro de pagos, la cual también es variable.

- 24.** Asimismo, se precisa que se realizaron diversos pagos en efectivo, apreciándose que el último pago, se realizó el 27 de agosto de 2019; en dicho estado de cuenta,

se aprecia que el saldo final, es el mencionado en la parte final del párrafo 22 de la presente determinación.

- 25.** De acuerdo con lo anterior, debe tenerse por demostrado que, efectivamente, tal y como lo estableció la autoridad en su informe, la parte quejosa tiene un adeudo con la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua.
- 26.** Sin embargo, de acuerdo con la evidencia que presentó la persona quejosa, concretamente la constancia de verificación realizada en fecha 18 de junio de 2024 por el C. José Daniel Colomo Martínez, en su carácter de verificador adscrito a ODECO³ de la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), se hizo constar que el inmueble en cuestión, no cuenta con servicio de agua, pues en dicha diligencia, se describió lo siguiente:

“...en cumplimiento al acuerdo de fecha 31 de mayo del presente año, dictado dentro del expediente al rubro indicado -PFC.CHIH.B./001029-2023- en donde se ordena constatar: 1. Que no hay medidor. 2. Que no hay agua en la casa. 3. Que no está completa la instalación de tubería de agua y drenaje dentro del domicilio y fuera del domicilio después del medidor. 4. Que no hay lavabos, no hay tarjas, no hay inodoros, no hay aljibe ni tinaco. 5. Que la casa no está habitada. Y constituido en el domicilio ubicado en “C”, en Chihuahua, Chih., (...), el inmueble cuenta con tres recámaras, dos de ellas cuentan con cama, dos baños y medio, dos de ellos sin lavabos e inodoro y uno con inodoro, mismo que se encuentra desconectado de la red de agua, cuenta además el inmueble con un espacio para cocina, misma que no cuenta con la tarja, al exterior del inmueble, sobre la banquetta, se puede apreciar que no cuenta con medidor, ni existe conexión a la tubería de la casa, dicho inmueble cuenta con sótano, el cual a simple vista se puede apreciar que no cuenta con aljibe. Asimismo, al subir al techo del inmueble, se puede observar que no cuenta con tinaco, una vez asentado lo anterior, se puede concluir que el inmueble visitado no cuenta con los servicios de agua...”. (Sic).

- 27.** Dicha diligencia, se ve reforzada con el acta circunstanciada de fecha 19 de septiembre de 2024, elaborada por el Visitador ponente, de la que se desprende que al hacer una inspección del domicilio de “A”, trató de localizar la preparación para conectar el agua de la red general al domicilio de la persona impetrante, observando que ésta, no contaba con medidor y que solo se encontraban dos tubos de color verde, sin estar conectados, de los cuales uno de ellos tenía una llave de paso, mientras que el otro se direccionaba al domicilio de la parte quejosa, tal y como se observa en las siguientes imágenes:

³ Oficina de la Defensa del Consumidor.



28. Por lo anterior, llama la atención el hecho de que la cuenta del servicio de agua potable que corresponde al contrato de la quejosa, sin estar conectada a la red general de agua potable, siga generando cargos por concepto de facturación por diversas cantidades, pues de ésta se desprende que dichos cargos iniciaron en fecha 15 de noviembre de 2012, por la cantidad de \$44.00, pesos, pero que al día 15 de agosto de 2024, ascendía a la cantidad de \$787.00 (setecientos ochenta y siete pesos 00/100 m.n.), cobro que ha sido muy variable entre esos años, a pesar de que no se cuenta con medidor, sin que se precise el motivo por el cual aumenta o disminuye el mismo, lo cual ha ocasionado que el cobro aumente mes con mes, hasta llegar a la cantidad total de \$78,061.60 pesos, según se aprecia a continuación:

U I 4
Página 1 de 5

ESTADO DE CUENTA HISTORIAL
AL 13-Septiembre-2024

Cuenta: 383 [REDACTED] Contrato: [REDACTED] Clase usuario: Casa habitación
Nombre: [REDACTED] Dirección: [REDACTED] N

Día Movimiento	Tipo Movimiento	Operación	Cargo	Pago	Saldo
15-November-2012	Cargos Facturacion	+	\$44.00		\$44.00
15-December-2012	Cargos Facturacion	+	\$44.00		\$88.00
15-January-2013	Cargos Facturacion	+	\$45.00		\$133.00
15-February-2013	Cargos Facturacion	+	\$46.00		\$179.00
09-March-2013	PagoEfectivo	-		\$179.00	\$0.00
16-March-2013	Cargos Facturacion	+	\$44.00		\$44.00
15-April-2013	Cargos Facturacion	+	\$44.00		\$88.00
25-April-2013	PagoEfectivo	-		\$88.00	\$0.00
15-May-2013	Cargos Facturacion	+	\$44.00		\$44.00
22-May-2013	PagoEfectivo	-		\$44.00	\$0.00
15-June-2013	Cargos Facturacion	+	\$112.00		\$112.00
15-July-2013	Cargos Facturacion	+	\$113.01		\$225.01
15-August-2013	Cargos Facturacion	+	\$115.00		\$340.01
19-August-2013	PagoEfectivo	-		\$100.00	\$240.01
14-September-2013	Cargos Facturacion	+	\$114.99		\$355.00
15-October-2013	Cargos Facturacion	+	\$117.01		\$472.01
16-November-2013	Cargos Facturacion	+	\$119.00		\$591.01
14-December-2013	Cargos Facturacion	+	\$120.00		\$711.01
24-December-2013	Cargos Ventanilla	+	\$100.00		\$811.01
24-December-2013	PagoEfectivo	-		\$100.00	\$711.01
15-January-2014	Cargos Facturacion	+	\$122.01		\$833.02
31-January-2014	PagoEfectivo	-		\$150.00	\$683.02
15-February-2014	Cargos Facturacion	+	\$122.00		\$805.02
15-March-2014	Cargos Facturacion	+	\$123.00		\$928.02
15-April-2014	Cargos Facturacion	+	\$125.01		\$1,053.03
07-May-2014	PagoEfectivo	-		\$176.00	\$877.03
15-May-2014	Cargos Facturacion	+	\$124.00		\$1,001.03
14-June-2014	Cargos Facturacion	+	\$126.00		\$1,127.03
15-July-2014	Cargos Facturacion	+	\$127.00		\$1,254.03
16-August-2014	Cargos Facturacion	+	\$129.01		\$1,383.04
13-September-2014	Cargos Facturacion	+	\$131.00		\$1,514.04
15-October-2014	Cargos Facturacion	+	\$132.00		\$1,646.04
15-November-2014	Cargos Facturacion	+	\$134.01		\$1,780.05
15-December-2014	Cargos Facturacion	+	\$136.00		\$1,916.05
17-January-2015	Cargos Facturacion	+	\$137.00		\$2,053.05
14-February-2015	Cargos Facturacion	+	\$139.00		\$2,192.05
14-March-2015	Cargos Facturacion	+	\$140.01		\$2,332.06
09-April-2015	Cargos Ventanilla	+	\$100.00		\$2,432.06
09-April-2015	PagoEfectivo	-		\$100.00	\$2,332.06



ESTADO DE CUENTA HISTORIAL

AL 13-Septiembre-2024

Cuenta: [REDACTED]

Contrato: [REDACTED]

Clase usuario: Casa habitacion

Nombre: [REDACTED]

Dirección: [REDACTED]

Dia-Movimiento	Tipo-Movimiento	Operación	Cargo	Pago	Saldo
15-October-2022	Cargos Facturacion	+	\$888.08		\$60,558.88
15-November-2022	Cargos Facturacion	+	\$894.75		\$61,453.63
15-December-2022	Cargos Facturacion	+	\$901.43		\$62,355.06
14-January-2023	Cargos Facturacion	+	\$908.44		\$63,263.50
15-February-2023	Cargos Facturacion	+	\$915.65		\$64,179.15
15-March-2023	Cargos Facturacion	+	\$922.88		\$65,102.03
15-April-2023	Cargos Facturacion	+	\$930.15		\$66,032.18
16-May-2023	Cargos Facturacion	+	\$709.03		\$66,741.21
15-June-2023	Cargos Facturacion	+	\$710.50		\$67,451.71
15-July-2023	Cargos Facturacion	+	\$711.97		\$68,163.68
15-August-2023	Cargos Facturacion	+	\$713.43		\$68,877.11
16-September-2023	Cargos Facturacion	+	\$714.90		\$69,592.01
14-October-2023	Cargos Facturacion	+	\$716.37		\$70,308.38
15-November-2023	Cargos Facturacion	+	\$717.83		\$71,026.21
16-December-2023	Cargos Facturacion	+	\$719.30		\$71,745.51
15-January-2024	Cargos Facturacion	+	\$720.77		\$72,466.28
16-February-2024	Cargos Facturacion	+	\$722.23		\$73,188.51
16-March-2024	Cargos Facturacion	+	\$723.70		\$73,912.21
17-April-2024	Cargos Facturacion	+	\$725.17		\$74,637.38
15-May-2024	Cargos Facturacion	+	\$971.43		\$75,608.81
15-June-2024	Cargos Facturacion	+	\$976.75		\$76,585.56
15-July-2024	Cargos Facturacion	+	\$737.29		\$77,322.85
15-August-2024	Cargos Facturacion	+	\$738.75		\$78,061.60
			Saldo Actual:		\$78,061.60

29. Ahora bien, con independencia de los distintos cargos de facturación precisados con anterioridad, tenemos que 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, debe ser medido, y que cuando no haya dispositivos de medición instalados, el consumo debe pagarse por medio de una cuota o tarifa fija, previamente establecida.

30. No obstante, en el caso que nos ocupa, ha quedado demostrado que no se está dotando del servicio de agua potable ni se está midiendo, ya que conforme a las diligencias referenciadas en los párrafos 26 y 27 de la presente resolución, se desprende que el domicilio de la parte quejosa, no cuenta con conexión a la red principal que debería de abastecer al domicilio de "A", ni tiene un medidor, por lo que al establecer la autoridad que se le están realizando a ésta cargos por facturación, no se tiene certeza de cuáles son los servicios que se le están cobrando a la impetrante.

- 31.** En ese mismo orden de ideas, tenemos que el artículo 34 de la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, establece que una vez efectuada la conexión, se causará el pago de los derechos que fije el acta tarifaria; empero, la autoridad señaló en su informe, que el domicilio de la persona impetrante: “...*cuenta con la preparación para que pueda conectarse a la red general, para el suministro de agua potable, únicamente sería realizar la conexión de la red general a la toma domiciliaria...*”, es decir, admitió que la persona impetrante no contaba en su domicilio con la conexión para el suministro de agua potable, pero sin justificar el motivo por el cual se le estaban generando cargos de facturación a la parte quejosa y derechos de suministro, es decir, tanto en el historial de sus estados de cuenta como en los recibos de pago que presentó ésta, a pesar de que es evidente que la quejosa no está aprovechando el servicio de agua que debería estarle proporcionando la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, ni siquiera por el mínimo indispensable.
- 32.** Bajo esta premisa, si bien es cierto que la quejosa dejó de realizar algunos pagos después de la contratación del servicio, y que la última erogación que hizo fue el 27 de agosto de 2019, así como el que su cuenta pudiera estar aumentando debido a recargos no relacionados con el consumo de agua potable, según el historial de su estado de cuenta proporcionado por la autoridad, no menos cierto es que la autoridad ha incumplido con proporcionarle a “A” el medidor que pagó en fecha 14 de abril de 2010 (según la evidencia descrita en el párrafo 4.1 de la presente determinación), así como el mínimo indispensable de agua potable, pues nunca demostró haberle instalado el medidor y el domicilio no se encuentra conectado a la red principal de agua.
- 33.** Además, cabe señalar que en relación al medidor, no existe precepto alguno en la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, que exija al usuario estar al corriente en el pago del servicio para poder proporcionarlo, ya que basta el pago del aparato y su instalación, para que éste sea colocado por la autoridad en el domicilio de las personas usuarias.
- 34.** Asimismo, debe establecerse que la autoridad, con independencia de que la parte quejosa cuente con un adeudo, tiene el deber de realizar la conexión del servicio de agua a su domicilio, sobre todo si ésta cuenta con la infraestructura necesaria para que esto se lleve a cabo, y en todo caso, proporcionarle el mínimo indispensable si cuenta con saldos pendientes en su cuenta, ya que la Suprema Corte de Justicia de la Nación, indicó que, de acuerdo al artículo 4, párrafo sexto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico, debe preverse en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible, apoyando lo anterior en la siguiente tesis:

“DERECHO AL AGUA. TÉRMINOS EN QUE LOS PARTICULARES PUEDEN SER SUJETOS OBLIGADOS (HORIZONTALIDAD DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES). La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la jurisprudencia 1a./J. 15/2012 (9a.), estableció la incidencia de los derechos fundamentales en las relaciones entre particulares; de ahí que éstos también son sujetos de vinculación solidaria para responder de aquéllos (horizontalidad de los derechos) en ciertas situaciones y en condiciones de solidaridad con la actividad 21 desplegada y regida por el Estado. Ahora, de acuerdo con el artículo 4o., párrafo sexto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible, el cual debe garantizarse por aquél, y definirse en la ley tanto las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, como la participación de la Federación, las entidades federativas, los Municipios y la ciudadanía para la consecución de dichos fines. Adicionalmente, con base en los artículos 11, numeral 1, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 24, numerales 1 y 2, inciso c), de la Convención sobre los Derechos del Niño, 28, numeral 2, inciso a), de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y 14, numeral 2, inciso h), de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, lo establecido por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en la Observación General No. 15, de noviembre de 2002 y por el Consejo de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas en la resolución A/HRC/12/L.19, de 25 de septiembre de 2009, el cumplimiento de los fines y objetivos vinculados con el derecho al agua no sólo vincula a los Estados a respetarlo y garantizarlo, sino también a establecer legislativamente marcos estratégicos para cumplir las obligaciones correspondientes en materia de agua, con la participación y colaboración de la sociedad civil y el sector privado, la cual debe darse no sólo en la formulación de planes generales sobre el acceso al agua, sino también en el cumplimiento de los objetivos y finalidades relacionados con el derecho relativo. Así, en la ley secundaria pueden establecerse ciertas cargas solidarias para los particulares, pues esas medidas son acordes con la obligación de garantizar el derecho fundamental mencionado y pueden vincular a éstos a participar con el Estado en su cumplimiento, mientras esto no llegue al grado de transmitir o transferir las obligaciones propias de éste a los particulares y siempre que las medidas de colaboración solidaria sean

*objetivas, razonables y no resulten ruinosas”.*⁴

35. Asimismo, la Observación General 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, hace referencia al derecho al agua y saneamiento, como condición previa para el goce de otros derechos humanos, señalando que el agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida, para la salud y para vivir dignamente, precisamente en su artículo 11 prevé lo siguiente:

“Artículo 11. Los elementos del derecho al agua deben ser adecuados a la dignidad, la vida y la salud humanas, de conformidad con el párrafo 1 del artículo 11 y el artículo 12. Lo adecuado del agua no debe interpretarse de forma restrictiva, simplemente en relación con cantidades volumétricas y tecnologías. El agua debe tratarse como un bien social y cultural, y no fundamentalmente como un bien económico. El modo en que se ejerza el derecho al agua también debe ser sostenible, de manera que este derecho pueda ser ejercido por las generaciones actuales y futuras”.

36. Por lo que, atendiendo al parámetro de control de regularidad constitucional conformado por los artículos 1 y 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Observación General Número 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, el derecho humano de acceso al agua potable, saneamiento y alcantarillado de uso doméstico se encuentra protegido para todas las personas, de modo que al suspenderse este servicio público, pondría en riesgo la salud y otros derechos humanos que le son interdependientes, es decir, que están vinculados y son indivisibles.

37. El contenido del derecho al agua comprende varios aspectos:

a) La disponibilidad, que se refiere a que el abastecimiento de agua para cada persona debe ser continuo y suficiente para los usos personales y domésticos, que comprendan normalmente el consumo, el saneamiento (evacuación de excretas humanas), la preparación de alimentos y la higiene personal;

b) La calidad, que significa que el agua debe ser salubre, es decir, no tener microorganismos o sustancias químicas o radiactivas que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas; y

c) La accesibilidad, se refiere a que las instalaciones y servicios de agua deben

⁴ Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Registro digital: 2012269, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Materia(s): Constitucional, Tipo: Aislada, Tesis: I.18o.A.1 CS (10a.), Libro 33, Agosto de 2016, Tomo IV, página 2535.

ser accesibles de hecho y de derecho, y estar al alcance de todos los sectores de la población.

- 38.** De tal suerte, que es dable afirmar que el derecho al agua debe garantizarse por la autoridad para el uso doméstico, dada la estrecha vinculación que existe entre éste y otros derechos humanos, como los relativos a la alimentación y a la salud.
- 39.** La omisión del servicio del agua potable, saneamiento y alcantarillado de uso doméstico, tiene el efecto de que se otorgue el mínimo vital y de manera suficiente, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, destacando la siguiente directriz:

“...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 Organización Mundial de la Salud (OMS), son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por persona y día para garantizar que se cubren las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud”.

- 40.** Por lo anterior, este organismo observa una violación a los derechos humanos de “A”, en razón de que la actuación de las personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, al omitir proporcionar el aparato de medición que ya había pagado y cobrarle por conceptos no identificados, violó sus derechos a la legalidad y seguridad jurídica, al contravenir lo preceptuado en los artículos 26, cuarto párrafo y 34, ambos de la Ley del Agua del Estado de Chihuahua, ya que en relación al primero de los numerales mencionados, el concepto por el que se le cobra mes con mes a “A”, es decir, los cargos de facturación, no vienen establecidos como un criterio de legalidad, ya que el referido dispositivo legal, solo establece como cargos, el porcentaje de incremento de los insumos, los costos de extracción de agua, según la zona, los incrementos en el costo por consumo de energía eléctrica, los incrementos en el servicio de cuota fija, los incrementos en el servicio medido, el pago de derechos federales de extracción, los gastos de operación, los gastos administrativos, los gastos de saneamiento y las inversiones propias, sin que la autoridad haya demostrado que hayan generado esos cargos; mientras que en relación al segundo de los numerales aludidos, tampoco podría generarse el pago de algún derecho, ya que éstos solo se causan después de la conexión a los servicios y la instalación de aparatos medidores.

41. Asimismo, la autoridad violó los derechos humanos de “A”, al omitir proporcionarle el servicio de agua para uso doméstico, pues aún y cuando cuente con adeudos de cualquier índole, en todo caso, debe proporcionarle el mínimo indispensable que le corresponde, pues al ser omisa en ello, contraviene los preceptos constitucionales y los diversos instrumentos internacionales anteriormente referidos.
42. Al respecto, es aplicable el siguiente criterio emitido por 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 dimanán de las leyes nacionales sobre el acceso al agua y a su uso”.⁵

43. En este orden de ideas, esta Comisión concluye que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, violentó los derechos humanos de la persona quejosa, tanto a la legalidad y seguridad jurídica, como a disponer de agua suficiente asequible para el uso personal y doméstico.

IV. RESPONSABILIDAD:

44. 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, 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

⁵ Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Registro: 2016922, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Materia (s): Constitucional, Tesis Aislada, Tesis XXVII.3o.12 CS (10a.), Libro 54, Mayo de 2018, Tomo III, página 2541.

disposiciones jurídicas correspondientes a su empleo establecen, 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.

45. En el orden de ideas anotado, al incumplir con las obligaciones establecidas relativas a velar por la legalidad y seguridad jurídica y el derecho humano de acceso al agua, el cual es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos, resulta procedente instaurar procedimiento administrativo de responsabilidad en contra de las personas servidoras públicas implicadas en la presente queja, y en su caso, se apliquen las sanciones que en derecho correspondan.

V. REPARACIÓN INTEGRAL:

46. Por todo lo anterior, se determina que “A” y las personas que cohabitan con ella en el domicilio ubicado en “C”, tienen derecho a la reparación integral del daño sufrido en virtud de los hechos que motivaron el expediente en análisis, 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, considerando además que la responsabilidad del mismo, por los daños que con motivo de su actividad administrativa irregular cause en los bienes o derechos de los particulares, será objetiva y directa, según lo dispuesto en los artículos 1, párrafo tercero y 109, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 178, antepenúltimo párrafo de la Constitución Política del Estado de Chihuahua.
47. Al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible al 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, 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 “A” y las personas que cohabitan con ella en el domicilio ubicado en “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

47.1. Buscan devolver a la víctima a la situación anterior al hecho victimizante en la medida que esto sea posible. La restitución se rige por dos hipótesis: I) restitución de derechos y II) restitución de bienes y propiedades.⁶

47.2. Para eso, la autoridad deberá proporcionar e instalar en el domicilio de “A”, el medidor que ya había pagado en fecha 14 de abril de 2010, sin ningún cobro adicional. Asimismo, deberá proporcionarle el mínimo indispensable de agua para consumo humano y doméstico que le corresponde, a fin de que ella y quienes cohabiten el mismo, puedan solventar sus necesidades básicas; en el entendido de que el mínimo indispensable que se le otorgue, no es gratuito, y debe seguirse pagando por parte de las personas usuarias del servicio, ya que al ser el agua un recurso limitado, debe cuidarse y pagarse.

47.3. Del mismo modo, la autoridad deberá adecuar los historiales de los estados de cuenta de la persona usuaria, para que verdaderamente reflejen los criterios de legalidad ya mencionados en el párrafo 40 de la presente determinación, como el porcentaje de incremento de los insumos, los costos de extracción de agua, según la zona, los incrementos en el costo por consumo de energía eléctrica, los incrementos en el servicio de cuota fija, los incrementos en el servicio medido, el pago de derechos federales de extracción, los gastos de operación, los gastos administrativos, los gastos de saneamiento y las inversiones propias, a fin de darle a la quejosa certeza jurídica acerca de los conceptos por los cuales se le está cobrando el servicio.

b) Medidas de satisfacción

47.4. Son esquemas que buscan dignificar a la víctima y difundir la memoria histórica de un evento determinado. Pueden consistir en la verificación de los hechos y revelación pública de la verdad, búsqueda de personas desaparecidas y los cuerpos y osamentas, declaraciones o decisiones

⁶ Ley General de Víctimas. Artículo 61. Las víctimas tendrán derecho a la restitución en sus derechos conculcados, así como en sus bienes y propiedades, si hubieren sido despojadas de ellos.

judiciales que reestablezcan la dignidad de las personas, disculpas públicas, aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables, así como actos que conmemoren el honor, dignidad y humanidad de las víctimas.⁷ Tienen una finalidad simbólica en lo referente a su contenido.

- 47.5.** Este organismo protector de los derechos humanos considera que la presente Recomendación, constituye, *per se*, 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.
- 47.6.** De las constancias que obran en el sumario, no se desprende que la autoridad haya iniciado algún procedimiento administrativo disciplinario con motivo de los hechos que nos ocupan, por lo que deberá agotar las diligencias necesarias para que se inicie, integre y resuelva conforme a derecho, el procedimiento administrativo que corresponda en contra de las personas servidoras públicas involucradas en los hechos materia de la queja, y en su caso, se impongan las sanciones que correspondan.

c) Garantías de no repetición

- 47.7.** Las medidas de no repetición, son salvaguardas tomadas para evitar que las víctimas sean objeto de violaciones a sus derechos y fomentar que no se ejecuten actos de naturaleza similar. Pueden estribar en promoción de mecanismos destinados a prevenir, vigilar y resolver por medios pacíficos los conflictos sociales, revisión y reforma de las leyes, normas u ordenamientos legales que contribuyan a las violaciones, la educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto

⁷ Ley General de Víctimas. Artículo 73. Las medidas de satisfacción comprenden, entre otras y según corresponda:

I. La verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad, en la medida en que esa revelación no provoque más daños o amenace la seguridad y los intereses de la víctima, de sus familiares, de los testigos o de personas que han intervenido para ayudar a la víctima o para impedir que se produzcan nuevos delitos o nuevas violaciones de derechos humanos;

II. La búsqueda de las personas desaparecidas y de los cuerpos u osamentas de las personas asesinadas, así como la ayuda para recuperarlos, identificarlos y volver a inhumarlos según el deseo explícito o presunto de la víctima o las prácticas culturales de su familia y comunidad;

III. Una declaración oficial o decisión judicial que restablezca la dignidad, la reputación y los derechos de la víctima y de las personas estrechamente vinculadas a ella;

IV. Una disculpa pública de parte del Estado, los autores y otras personas involucradas en el hecho punible o en la violación de los derechos, que incluya el reconocimiento de los hechos y la aceptación de responsabilidades;

V. La aplicación de sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones de derechos humanos, y

VI. La realización de actos que conmemoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas, tanto vivas como muertas.

de los derechos humanos, capacitaciones, entre otras.⁸

47.8. En este sentido, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua, deberá instruir a su personal para que se abstenga de realizar actos que atenten contra los derechos humanos, en específico actos tendientes a realizar cortes totales a los suministros de agua ante la falta de pago del servicio, llevando a cabo únicamente una restricción del servicio, limitado al mínimo vital, en el entendido de que este tipo de suministro debe seguir siendo pagado por las personas usuarias, así como los impuestos asociados al mismo, cuando éste sea para uso personal o doméstico, y para que se les capacite de manera permanente y continua en el respeto al derecho al acceso al agua, por lo que, la autoridad deberá remitir a esta Comisión las pruebas que permitan establecer que se giraron dichas instrucciones y que se les capacita en esas materias.

48. 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 “A”, específicamente a la legalidad y seguridad jurídica y su 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

⁸ Ley General de Víctimas Artículo 74. Las medidas de no repetición son aquéllas que se adoptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Estas consistirán en las siguientes:

I. El ejercicio de un control efectivo por las autoridades civiles de las fuerzas armadas y de seguridad;
II. La garantía de que todos los procedimientos penales y administrativos se ajusten a las normas nacionales e internacionales relativas a la competencia, independencia e imparcialidad de las autoridades judiciales y a las garantías del debido proceso; III. El fortalecimiento de la independencia del Poder Judicial;
IV. La limitación en la participación en el gobierno y en las instituciones políticas de los dirigentes políticos que hayan planeado, instigado, ordenado o cometido graves violaciones de los derechos humanos;
V. La exclusión en la participación en el gobierno o en las fuerzas de seguridad de los militares, agentes de inteligencia y otro personal de seguridad declarados responsables de planear, instigar, ordenar o cometer graves violaciones de los derechos humanos;
VI. La protección de los profesionales del derecho, la salud y la información;
VII. La protección de los defensores de los derechos humanos;
VIII. La educación, de modo prioritario y permanente, de todos los sectores de la sociedad respecto de los derechos humanos y la capacitación en esta materia de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como de las fuerzas armadas y de seguridad;
IX. La promoción de la observancia de los códigos de conducta y de las normas éticas, en particular los definidos en normas internacionales de derechos humanos y de protección a los derechos humanos, por los funcionarios públicos incluido el personal de las fuerzas armadas y de seguridad, los establecimientos penitenciarios, los medios de información, el personal de servicios médicos, psicológicos y sociales, además del personal de empresas comerciales;
X. La promoción de mecanismos destinados a prevenir, vigilar y resolver por medios pacíficos los conflictos sociales, y
XI. La revisión y reforma de las leyes, normas u ordenamientos legales que contribuyan a las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las permitan.

Artículo 75. Se entienden como medidas que buscan garantizar la no repetición de los delitos ni de las violaciones a derechos humanos, las siguientes: I. Supervisión de la autoridad;

II. Prohibición de ir a un lugar determinado u obligación de residir en él, en caso de existir peligro inminente para la víctima; III. Caución de no ofender;
IV. La asistencia a cursos de capacitación sobre derechos humanos, y
V. La asistencia a tratamiento de deshabitación o desintoxicación dictada por un juez y sólo en caso de que la adicción hubiera sido la causa de la comisión del delito o hecho victimizante.

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 la **Dirección Ejecutiva de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua:**

PRIMERA. Se inicie, integre y resuelva conforme a derecho, el procedimiento administrativo que corresponda en contra de las personas servidoras públicas adscritas a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua cuyos actos y omisiones se tradujeron en violaciones a los derechos humanos de "A", tomando en consideración las evidencias y razonamientos esgrimidos en la presente resolución y, en su caso, se impongan las sanciones que correspondan.

SEGUNDA. Provea lo necesario para que se repare integralmente el daño causado a "A", 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.

TERCERA. 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 "A" en el Registro Estatal de Víctimas, y remita las constancias que lo acrediten.

CUARTA. 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 del párrafo 47.8 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, tiene el carácter de pública y con tal índole 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 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 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 aquéllas y éstos, 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 quince días hábiles siguientes a su notificación, si se acepta y entregará en su caso, en otros quince 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

ALEJANDRO CARRASCO TALAVERA
DIRECTOR DE CONTROL, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN CON LAS FUNCIONES
ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY DE LA COMISIÓN ESTATAL DE
LOS DERECHOS HUMANOS, POR AUSENCIA DEFINITIVA DEL PRESIDENTE



*RFAAG

C.c.p. Parte quejosa, para su conocimiento.

C.c.p. Mtro. Gildardo Félix Durán, Secretario Técnico Ejecutivo de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, para su conocimiento y seguimiento.