

Oficio No. CEDH:1s.1.376/2024

Expediente No. CEDH:10s.1.17.056/2021

**RECOMENDACIÓN No. CEDH:5s.1.042/2024**

Visitador ponente: Lic. Juan Armando Portillo Díaz

Chihuahua, Chih. a 02 de diciembre de 2024

**JUNTA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO  
DE HIDALGO DEL PARRAL  
PRESENTE.**

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación con la queja presentada por “U”, como representante común de: “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L”, “M”, “N”, “O”, “P”, “Q”, “R”, “S”, “T”, “U”, “V”, “W”, “X”, “Y”, “Z”, “AA”, “BB”, “CC”, “DD”, “EE”, “FF”, “GG”, “HH”, “II”, “JJ”, “KK”, “LL”, “MM”, “NN”, “OO”, “PP”, “QQ”, “RR”, “SS”, “TT”, “UU”, “VV”, “WW”, “XX”, “YY”, “ZZ”, “AAA”, “BBB”, “CCC”, “DDD”, “EEE”, “FFF”, “GGG”, “HHH”, “III”, “JJJ”, “KKK”, “LLL”, “MMM”, “NNN”, “OOO”, “PPP”, “QQQ”, “RRR”, “SSS”, “TTT”, “UUU”, “VVV”, “WWW”, “XXX”, “YYY”, “ZZZ”, “AAAA”, “BBBB”, “CCCC”, “DDDD”, “EEEE”, “FFFF”, “GGGG”, “HHHH”, “IIII”, “JJJJ”, “KKKK”, “LLLL”, “MMMM”, “NNNN”, “OOOO”, “PPPP”, “QQQQ”, “RRRR”, “SSSS”, “TTTT”, “UUUU”, “VVVV”, “WWWW”, “XXXX”, “YYYY”, “ZZZZ”, “AAAAA”, “BBBBB”, “CCCCC”, “DDDDD”, “EEEEE”, “FFFFFF”, “GGGGG”, “HHHHH”, “IIIII”, “JJJJJ”, “KKKKK”, “LLLLL” y “NNNNN”,<sup>1</sup> con motivo de actos u omisiones que consideraron violatorios a sus derechos humanos, radicada bajo el número de expediente **CEDH:10s.1.17.056/2021** y su acumulado **CEDH:10s.1.17.043/2022**; 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

<sup>1</sup> **Información respecto a los datos personales e información de naturaleza confidencial.** Fundamento Jurídico. Acuerdo del Comité de Transparencia de confirmación de Clasificación: **CEDH.7C.2/096/2024 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 violaría el derecho de protección de datos. (Véase prueba del daño). Temporalidad. Información Confidencial: Restringida por tiempo indefinido.

6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como los artículos 6 y 12, del reglamento interno de este organismo, procede a resolver lo conducente, según el estudio de los siguientes:

### I. ANTECEDENTES:

1. En fecha 13 de diciembre de 2021, se presentó en esta Comisión el escrito signado por “U” en su calidad de representante común de las personas señaladas en el proemio de la presente determinación, mediante el cual manifestó lo siguiente:

*“...Tenemos a bien presentarles las quejas y/o denuncias en contra de la JMAS,<sup>2</sup> de la ciudad de Parral, Chih. que acompañan a este escrito y hacemos entrega de éstas personalmente a ustedes, las cuales constan de: formatos originales de 2 hojas y 2 copias, o bien, originales de información personal en cada uno de los paquetes individuales, con un número de control en cada uno de los paquetes. Asimismo, entregamos a ustedes una copia de la resolución urgente del H. Congreso del Estado, LXVII/033/2021 I P.O. de votación unánime, con fecha 30 septiembre 2021.*

*Nuestra presencia y entrega de estos documentos es para que se tome la acción inmediata, final, urgente y expedita de la situación que se presentó ante el H. Congreso y que esta JMAS no ha hecho efectiva y la ha omitido violentando nuestro derecho humano al agua entre otros más, mientras la ciudadanía en general y muy particularmente los que suscribimos este documento, seguimos en espera y con angustia y sufrimiento de esta violación a nuestros derechos humanos.*

*Remarcamos la situación de vulnerabilidad que hace aún más enfático nuestro reclamo al respeto de nuestros derechos debido a nuestra pobreza, confinamiento por pandemia, la injusta y falsa facturación de los recibos del servicio de agua, negarnos copia de recibos, entre otros motivos mencionados en la queja y/o denuncia, y urgimos su acción para que se cumpla el acuerdo exhorto y no se nos limite el acceso al agua. Así como la acción inmediata de apoyo a nuestra petición de pago justo. Pero no y nunca a conveniencia de la JMAS, sino como lo dice el acuerdo a beneficio de los usuarios...”. (Sic).*

2. En esta tesitura, obra oficio recibido en este organismo derecho humanista, en fecha 04 de enero de 2022, signado por el ingeniero José Luis Franco Jurado, entonces Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, el cual es del contenido siguiente:

---

<sup>2</sup> Junta Municipal de Agua y Saneamiento.

*“... Es el caso que este organismo desconoce en su totalidad el motivo de queja del suscrito, (sic) ya que no se ha recibido dato en concreto de usuario alguno, por lo que desconozco el caso o casos concretos.*

*Destacando que en esta JMAS estamos en la mejor disposición de darle seguimiento a cualquier asunto que se nos plantee. Por lo tanto, en los siguientes puntos:*

- 1. Los hechos que se narran en la queja no son ciertos o por lo menos a la fecha en este organismo se desconocen.*
- 2. En esta Junta Municipal de Agua y Saneamiento, la operatividad es regulada en base a la estructura tarifaria debidamente autorizada por el Consejo de Administración de la Junta Central de Agua y Saneamiento del Estado de Chihuahua y publicada en el Periódico Oficial del Estado, el 29 de diciembre de 2021, misma que nos marca la pauta para solucionar apegada a derecho, cualquier petición o inquietud que sea planteada por el usuario.*
- 3. Por lo que en base a dichas disposiciones, los usuarios que reciban cualquiera de los servicios o realicen cualquiera de los trámites que brinda esta JMAS, estarán obligados al pago de los derechos, cuotas y tarifas correspondientes, con fundamento en lo dispuesto en la estructura tarifaria en su capítulo 1, artículo 1, capítulo II, de tarifas, artículo 10, incisos a), b), c), d), e), f), g), h), i), y j).*
- 4. De la misma manera, tenemos la opción de estudios socioeconómicos para casos de extrema pobreza, así como un descuento para las personas que presenten su tarjeta de INAPAM,<sup>3</sup> o bien personas con alguna discapacidad, jubiladas o pensionadas. Cabe destacar que durante el mes de noviembre y dos primeras semanas de diciembre del año próximo pasado, se llevó a cabo una campaña especial de buen fin en la que el descuento fue del 80% en el recargo y 40% en el rezago, de la cual se tuvo publicidad radiofónica, perifoneo en las diferentes colonias y también fueron colocadas en los vehículos de esta JMAS algunas lonas con la información de dichos beneficios. Para lo cual anexo a la presente, copia simple de dicha publicidad.*
- 5. De la misma manera y con fundamento en el artículo 42 del acta de tarifas multicitada, me permito informarle que en los casos de adeudos considerables, nuestro plan tarifario nos faculta para llevar a cabo convenios de pago de hasta 24 meses de plazo...”. (Sic).*

---

<sup>3</sup> Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

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 queja presentado por “U” en este organismo, como representante común de “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L”, “M”, “N”, “O”, “P”, “Q”, “R”, “S”, “T”, “U”, “V”, “W”, “X”, “Y”, “Z”, “AA”, “BB”, “CC”, “DD”, “EE”, “FF”, “GG”, “HH”, “II”, “JJ”, “KK”, “LL”, “MM”, “NN”, “OO”, “PP”, “QQ”, “RR”, en fecha 07 de diciembre del 2021, cuyo contenido quedó transcrito en el apartado de antecedentes.
5. Oficio sin número de fecha 04 de enero de 2022, signado por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, mediante el cual rindió el informe de ley, cuyo contenido ha quedado transcrito en el párrafo 2 del apartado de antecedentes de la presente determinación.
6. Acta circunstanciada de fecha 21 de enero de 2022, elaborada por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, entonces Visitador General de este organismo, mediante la cual hizo constar que se comunicó vía telefónica con “U”, representante común de las personas quejasas, con la finalidad de informarle que a esa fecha ya se contaba con el informe de autoridad, señalando al respecto dicha persona, que el 24 de enero de 2022, acudiría a notificarse del mismo.
7. Escritos de queja numerados del uno al cuarenta y ocho, acompañados con copia de credencial de elector y recibo de agua de las personas quejasas: “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L”, “M”, “N”, “O”, “P”, “Q”, “R”, “S”, “T”, “U”, “V”, “W”, “X”, “Y”, “Z”, “AA”, “BB”, “CC”, “DD”, “EE”, “FF”, “GG”, “HH”, “II”, “JJ”, “KK”, “LL”, “MM”, “NN”, “OO”, “PP”, “QQ”, “RR”, recibidos en fecha 07 de diciembre de 2021.
8. Acta circunstanciada de fecha 24 de enero de 2022, elaborada por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, entonces Visitador de este organismo, mediante la cual hizo constar que “U” acudió a que se le notificara el informe de la autoridad.
9. Acta circunstanciada de fecha 04 de abril de 2022, elaborada por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, mediante la cual hizo constar que sostuvo una entrevista con “U”, con la finalidad de hacer inspecciones en algunos domicilios para verificar si la autoridad ha suspendido o no el suministro de agua, para luego constituirse en compañía de éste en la calle “IIIII”, donde se entrevistó con “HHHHH”, quien informó que su servicio de agua estaba suspendido, por lo que

al proceder a revisar su toma de agua, se dio fe de que el medidor se encontraba sin conexión, mencionando que su hijo tenía síndrome de Down y que se le imposibilitaba pagar el recibo del agua por falta de recursos económicos, siendo esta la razón por la que le suspendieron el servicio; entrevistándose ese mismo día con el señor “JJJJJ”, quien tiene su domicilio en la calle “KKKKK”, quien comentó que tenía el mismo problema, pero que acababa de ser reconectado y que no había una fuente alterna cercana a su dirección en donde pudiera tener el suministro de agua al tener su servicio suspendido, procediendo enseguida a hacer una revisión por la colonia en busca de una fuente de agua pública, sin encontrar alguna, señalando el agraviado que estuvo dos meses sin agua y que al hacer la reconexión, le provocaron daños al medidor. Agrega que después de dicha reconexión, el acceso al agua fue únicamente de dos horas al día. Posteriormente se acudió al domicilio ubicado en “LLLLL” a entrevistarse con “WW”, misma que informó que su esposo tenía cinco meses sin trabajar, por lo cual le cortaron el suministro de agua, mencionando asimismo que tenía dos vecinas que al igual que ella, no contaban con el servicio; para luego proceder a verificar su toma del agua, dando fe de que efectivamente se encontraba cortada la manguera de suministro, así como las tomas de sus vecinos, mismas que se encontraban en la misma situación, comentando una de ellas que la dejó su esposo, por lo que no podía seguir pagando el servicio, señalando que para cubrir esa necesidad, tuvo que empezar a comprar pipas de agua, ya que hasta ese momento el servicio se encontraba cortado. A continuación, se entrevistó al señor “CC”, que radica en la calle “CCC”, y su servicio se encontraba desconectado, verificando en la toma de corriente de ese medidor que efectivamente estaba desconectado.

10. Solicitud de medida cautelar número CEDH: 10s.1.17.007/2021, de fecha 07 de abril de 2022, elaborada por el entonces Visitador de este organismo, el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, dirigida al ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, con la finalidad de solicitarle de la manera más atenta, que girara instrucciones de carácter urgente y por todos los medios necesarios, para que se suspendieran los cortes de suministro de agua doméstica a las personas agraviadas y/o en su caso se les restituya el servicio, en caso de que se les hubiera efectuado el corte.
11. Respuesta de la autoridad a la solicitud de la medida cautelar emitida por este organismo, con número de oficio DIREJ/JMAS-70-2022, de fecha de 08 de abril de 2022, signada por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración JMAS Parral, dirigido al licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, mediante la cual hizo del conocimiento de esta Comisión que dicha dependencia tomó la determinación de suspender el corte del servicio a todos y cada uno de los usuarios representados por “U” hasta en tanto se resolviera el presente asunto.

12. Acta circunstanciada elaborada por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, de fecha 13 de abril de 2022, mediante la cual hizo constar que se entrevistó con la licenciada Guadalupe Villarreal, del área jurídica de la JMAS.
13. Escritos de queja numerados del 49 al 62, acompañados de diversos documentos, como recibos de agua, copias simples de credenciales de elector y propuestas de convenio de las personas imperantes, “SS”, “TT”, “UU”, “VV”, “WW”, “XX”, “YY”, “ZZ”, “AAA”, “BBB”, “CC”, “DDD”, “EEE”, “FFF”, recibidos el 22 de abril de 2022.
14. Respuesta de medida cautelar signada por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, con número de oficio DIREJ/JMAS-079-2022, a través del cual señaló que se ha dado cumplimiento en su totalidad a la medida cautelar solicitada por este organismo, mediante el cual hizo del conocimiento de esta Comisión que se reconectaron los servicios de agua conforme a los listados que le fueron proporcionados por la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, señalando que se suspendieron los cortes, anexando para tal efecto, evidencia fotográfica de los medidores de agua que fueron reconectados o en su caso, en donde se evitó el corte de agua.
15. 24 escritos de queja, interpuestos por “U”, en su carácter de representante común de “GGG”, “HHH”, “III”, “JJJ”, “KKK”, “LLL”, “MMM”, “NNN”, “OOO”, “PPP”, “QQQ”, “RRR”, “SSS”, “TTT”, “UUU”, “VVV”, “WWW”, “XXX”, “YYY”, “ZZZ”, “AAAA”, “BBBB”, “CCCC”, “DDDD”, en fecha 06 de junio de 2022, mismos que se anexaron con la copia de la credencial de elector de las y los agraviados y sus correspondientes recibos de agua.
16. Informes de la autoridad recibidos en fecha 14 de junio de 2022, respecto a las medidas cautelares solicitadas por este organismo, signados por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, mediante los cuales hizo del conocimiento que:  
*“...se ha dado cumplimiento en su totalidad a dicha medida, reconectando los servicios que del listado de 24 usuarios que me ha notificado, se encontraban en suspensión y evitando el corte de los restantes. Lo que acredito con 24 fotografías, asimismo, anexo el reporte de las cuentas que a la fecha suman ya 86, para que esté a la vista de esa institución la situación que guarda cada una de ellas, siendo esta la siguiente:*
  1. *Cuenta a nombre de “A”, usuario con adeudo, reconectado arbitrariamente con manguera. Se le conectó correctamente y se le instaló medidor sin cargo.*

2. *Cuenta a nombre de "B", usuario con adeudo y a la fecha está abonando y no aceptó firmar desistimiento.*
3. *Cuenta a nombre de "C", usuario con adeudo y a la fecha no se ha presentado en este organismo para propuesta de pago.*
4. *Cuenta a nombre de "D", usuario al corriente y no se ha presentado a este organismo.*
5. *Cuenta a nombre de "E", usuario con adeudo y reconectado.*
6. *Cuenta a nombre de "F", usuario con adeudo y hasta la fecha no se ha presentado a este organismo.*
7. *Cuenta a nombre de "G", usuario con adeudo y reconectado.*
8. *Cuenta a nombre de "H", usuario reconectado.*
9. *Cuenta a nombre de "I", usuario reconectado.*
10. *Cuenta a nombre de "J", usuario con adeudo y hasta la fecha no se ha presentado a este organismo.*
11. *Cuenta a nombre de "K", usuario reconectado.*
12. *Cuenta a nombre de "L", usuario reconectado.*
13. *Cuenta a nombre de "M", usuario con adeudo, se le cambió de tarifa fija a servicio medido, se le instaló medidor sin cargo, tiene descuento INSEN,<sup>4</sup> y está abonando.*
14. *Cuenta a nombre de "N", usuario reconectado.*
15. *Cuenta a nombre de "O", usuario al corriente en sus pagos y a la fecha no se ha presentado en este organismo.*
16. *Cuenta a nombre de "P," usuario con adeudo, problema de presión inmoderada, expediente entregado a la Dirección Técnica de esta JMAS para su revisión.*
17. *Cuenta a nombre de "Q", usuario con adeudo.*
18. *Cuenta a nombre de "R", usuario con adeudo, con propuesta de pago.*

---

<sup>4</sup> Instituto Nacional de la Senectud.

19. *Cuenta a nombre de "S", usuario con asunto solucionado sin firma de desistimiento.*
20. *Cuenta a nombre de "S", usuario al corriente en sus pagos, paga con descuento INSEN.*
21. *Cuenta a nombre de "T", usuario con adeudo, realizó convenio.*
22. *Cuenta a nombre de "U", usuario con adeudo.*
23. *Cuenta a nombre de "V", usuario con adeudo.*
24. *Cuenta a nombre de "W", usuario con adeudo.*
25. *Cuenta a nombre de "X", usuario al corriente en sus pagos.*
26. *Cuenta a nombre de "Y", usuario con adeudo y hasta la fecha no se ha presentado en este organismo.*
27. *Cuenta a nombre de "Z", usuario con adeudo, no ha sido posible conectar el servicio por registro aterrado.<sup>5</sup>*
28. *Cuenta a nombre de "AA", usuario reconectado.*
29. *Cuenta a nombre de "BB", usuario con adeudo y hasta la fecha no se ha presentado en este organismo.*
30. *Cuenta a nombre de "CC", usuario con adeudo, está pendiente instalar medidor por registro profundo.*
31. *Cuenta a nombre de "DD", usuario al corriente.*
32. *Cuenta a nombre de "EE", usuario reconectado.*
33. *Cuenta a nombre de "FF", usuario con adeudo, está abonando con estudio socioeconómico.*
34. *Cuenta a nombre de "HH", usuario con adeudo y hasta la fecha no se ha presentado en este organismo.*
35. *Cuenta a nombre de "II", usuario con adeudo.*

---

<sup>5</sup> El aterramiento es una medida de seguridad para proteger tanto a las personas como a los equipos de posibles descargas eléctricas.

36. *Cuenta a nombre de "JJ", usuario con adeudo.*
37. *Cuenta a nombre de "KK", usuario con adeudo.*
38. *Cuenta a nombre de "LL", usuario con adeudo.*
39. *Cuenta a nombre de "MM", usuario con adeudo, pendiente inspección para instalar medidor sin costo, se le hizo propuesta de pagos a plazos y no la aceptó.*
40. *Cuenta a nombre de "NN", usuario con adeudo, se le reactivó el descuento de INSEN.*
41. *Cuenta a nombre de "OO", usuario reconectado.*
42. *Cuenta a nombre de "PP", usuario al corriente con sus pagos.*
43. *Cuenta a nombre de "QQ", usuario reconectado.*
44. *Cuenta a nombre de "RR", usuario al corriente con sus pagos, pagó anticipadamente el año en curso con descuento del comité del CDP.*
45. *Cuenta a nombre de "SS", usuario al corriente con sus pagos, está pagando con 50% de descuento por estudio socioeconómico.*
46. *Cuenta a nombre de "TT", usuario con adeudo.*
47. *Cuenta a nombre de "UU", usuario con adeudo.*
48. *Cuenta a nombre de "VV", usuario con adeudo pendiente.*
49. *Cuenta a nombre de "WW", usuario con adeudo.*
50. *Cuenta a nombre de "XX", usuario con adeudo, está abonando.*
51. *Cuenta a nombre de "YY", cuenta dada de baja con fecha 19 de abril de 2021.*
52. *Cuenta a nombre de "ZZ", usuario con adeudo, se le cambió la tarifa fija a servicio medido.*
53. *Cuenta a nombre de "AAA", usuario al corriente de los pagos.*
54. *Cuenta a nombre de "BBB", usuario con adeudo, recibió propuesta de pago y está abonando con descuento por discapacidad.*

55. *Cuenta a nombre de “DDD”, usuario con adeudo y está abonando.*
56. *Cuenta a nombre de “EEE”, usuario al corriente en sus pagos.*
57. *Cuenta a nombre de “FFF”, se le ofreció propuesta de pago total y hasta la fecha no se ha presentado en este organismo.*
58. *Cuenta a nombre de “GGG”, usuario al corriente con sus pagos.*
59. *Cuenta a nombre de “HHH”, usuario con adeudo, propuesta de pago por estudio socioeconómico.*
60. *Cuenta a nombre de “III”, usuario con adeudo, mismo que fue atendido y aceptó propuesta.*
61. *Cuenta a nombre de “JJJ”, usuario con adeudo.*
62. *Cuenta a nombre de “KKK”, usuario con adeudo.*
63. *Cuenta a nombre de “LLL”, usuario recibe una propuesta de pago de cambio de tarifa y convenio.*
64. *Cuenta a nombre de “MMM”, usuario al corriente con sus pagos.*
65. *Cuenta a nombre de “NNN”, usuario con adeudo.*
66. *Cuenta a nombre de “OOO”, usuario al corriente de sus pagos.*
67. *Cuenta a nombre de “PPP”, usuario con adeudo, se le instaló medidor sin costo por robo.*
68. *Cuenta a nombre de “QQQ”, usuario con adeudo.*
69. *Cuenta a nombre de “RRR”, usuario con adeudo.*
70. *Cuenta a nombre de “SSS”, usuario con adeudo y propuesta de pago.*
71. *Cuenta a nombre de “TTT”, usuario con adeudo.*
72. *Cuenta a nombre de “UUU”, usuario con adeudo.*
73. *Cuenta a nombre de “VVV”, usuario con adeudo.*
74. *Cuenta a nombre de “WWW”, usuario con adeudo.*
75. *Cuenta a nombre de “XXX”, usuario con adeudo.*

76. *Cuenta a nombre de “YYY”, usuario con adeudo.*
  77. *Cuenta a nombre de “ZZZ”, usuario con adeudo y propuesta de pago.*
  78. *Cuenta a nombre de “AAA”, usuario al corriente con sus pagos.*
  79. *Cuenta a nombre de “BBB”, usuario con adeudo.*
  80. *Cuenta a nombre de “CCC”, usuario con adeudo.*
  81. *Cuenta a nombre de “DDD”, usuario con adeudo.*
- 17.** Dos escritos de queja recibidos en fecha 24 de junio de 2022, a nombre de los impetrantes “EEEE” y “FFFF”, presentados por su representante común “U”, a los cuales acompañaron recibos de agua y copia de sus credenciales de elector.
- 18.** Oficio número DIREJ/JMAS-178/2023 de fecha 26 de septiembre de 2023, firmado por el licenciado Juan Adrián Plancarte Castro, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, mediante el cual informó a este organismo lo siguiente:

*“... Que por medio del presente vengo a dar respuesta en relación a su oficio CEDH:10s.1.16.0049/2023, por lo que respecto a lo solicitado, me permito hacerlo de la siguiente manera:*

- 1. Le anexo al presente los estados de cuenta de todos y cada uno de los usuarios enlistados.*
- 2. En lo que respecta al significado de las cuotas fijas A y B, le informo que con fundamento en:*

*Los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas.*

*Artículo 38. El régimen de cobro por tarifas fijas se aplicará únicamente en uso doméstico, cuando la toma no cuente con aparato medidor, en cuyo caso, la determinación del volumen de agua consumida se hará con base a la cuota que se asigne, considerando el número de habitantes por vivienda, metros cuadrados de construcción, áreas verdes, así como dispositivos hidráulicos instalados, por lo que, se causarán las cuotas que determine la estructura tarifaria correspondiente.*

*Artículo 39. El régimen de cobro por tarifas fijas aplicará excepcionalmente en uso comercial, industrial, y el sector público, cuando la toma no cuente con aparato medidor, considerando el giro o la*

actividad, conforme las cuotas que determine la estructura tarifaria correspondiente.

*Artículo 40. Cuando el usuario no esté conforme con la determinación del consumo de agua mediante el régimen de cuota fija, su inconformidad se resolverá mediante instalación de un aparato medidor de agua y la aplicación de tarifa de servicio medido que corresponda.*

*Artículo 41. Los usuarios del servicio de cuota fija se incorporarán al sistema de servicio medido de acuerdo a las condiciones geográficas del predio y las posibilidades del organismo operador, para cumplir lo anterior, este último instalará paulatinamente en todas aquellas tomas de cuota fija un aparato medidor, tomando como primer criterio para esta instalación aquellos usuarios que se estimen con mayor consumo.*

*Acta de Tarifas para el Cobro del Servicio Público para el año 2023, de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral.*

a) *Cuota fija. A todos los usuarios que por alguna razón no cuenten con un sistema de medición, se les cobrará, en tanto no resuelva esta situación, la siguiente tarifa, según lo determine el organismo operador, basándonos en el estudio que el mismo elabora y que servirá de base para determinar la tarifa aplicable. El régimen de cobro por tarifa fija, se regulará según lo señalado en los artículos 38 y 39 de los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas. La base para los cálculos adicionales se tomará en base al artículo 78 en doméstico, 40 m<sup>3</sup> en comercial y 50 m<sup>3</sup> en industrial. Para el resto de los servicios será de 20 m<sup>3</sup>.*

<b>Categoría</b>	<b>M3 Estimados</b>	<b>Doméstico</b>	<b>Comercial</b>	<b>Industrial</b>	<b>Público</b>
AA	10	\$204.17	\$255.21	\$306.26	\$204.17
A	20	\$455.31	\$569.14	\$682.97	\$455.31
B	30	\$795.45	\$994.31	\$1,193.18	\$795.45
C	45	\$1,414.86	\$1,768.58	\$2,122.29	\$1,414.86
D	50	\$1,659.38	\$2,074.23	\$2,489.07	\$1,659.38
E	70	\$2,673.62	\$3,342.03	\$4,010.43	\$2,673.62
F	95	\$4,186.82	\$5,233.53	\$6,280.23	\$4,186.82
G	105	\$4,777.30	\$5,971.62	\$7,165.95	\$4,777.30

*La tarifa especial (AA), no se podrá aplicar a más del 1% del padrón, y para ello se deberá de informar al Consejo de Administración del*

*Organismo, con el soporte documental, que motivó la aplicación de dicha tarifa.*

*Los convenios realizados con los usuarios antes mencionados, quedan sólo en el sistema de este departamento, ya que dichos usuarios se rehúsan a firmar cualquier tipo de documento realizado por este organismo.*

*Asimismo, adjunto a la presente, copia simple de fotografía de la toma conectada y de las cuales se ha estado evitando el corte.*

## *Capítulo II: Tarifas*

*Artículo 7. Todos los usuarios que no cuenten con un sistema de medición del volumen de agua que consumen, se les cobrará, en tanto no mida su consumo, en base a una cuota fija, equivalente a:*

*I. Tarifas fijas en uso doméstico, cuando la toma no cuente con aparato medidor, en cuyo caso, la determinación del volumen de agua consumida se hará con base en la cuota que se asigne, considerando el número de habitantes por vivienda, metros cuadrados de construcción, áreas verdes:*

- 3 habitantes 20 m<sup>3</sup>.*
- Más de 3 habitantes 30 m<sup>3</sup>.*

*II. Las tarifas fijas aplicarán excepcionalmente en uso comercial, industrial y sector público, cuando la toma no cuente con aparato medidor, considerando el giro o la actividad, conforme las cuotas que determine la estructura tarifaria.*

*Artículo 8. Los usuarios que mantengan vigente un contrato de adhesión con el organismo operador, deberán cubrir, al menos, una tarifa de arranque o tarifa mínima, equivalente a los metros cúbicos que, de acuerdo con el uso que haga del servicio, se expresarán en los términos de la siguiente tabla:*

<b>Servicio para uso</b>	<b>Cuota mínima de arranque</b>
Doméstico	10 m <sup>3</sup>
Mixto	10 m <sup>3</sup>
Comercial	10 m <sup>3</sup>
Industrial	10 m <sup>3</sup>

Edificios en los que se preste un servicio público	10 m <sup>3</sup>
Instituciones de asistencia social	10 m <sup>3</sup>

*En caso de que el usuario cuente con medidor totalizador de volumen de agua y el consumo determinado por éste sea mayor a la tarifa de arranque establecida, se cargará el importe de metros cúbicos que marque el aparato en mención, conforme a las tarifas señaladas en el artículo 10 del presente documento.*

*Artículo 10. Cuando a un usuario se le determine, por parte del organismo operador, el volumen de agua consumida a través de un dispositivo de medición, éste pagará, por los servicios que reciba, las cuotas de acuerdo al uso que corresponda, debiendo pagar, por metro cúbico leído en el mes, el costo que al rango en que se encuentre corresponda. Las tarifas se presentan en forma integrada, incluyendo los servicios del agua, alcantarillado sanitario y saneamiento:*

<b>Tarifa de Servicio para uso Doméstico</b>	
<b>M<sup>3</sup> por mes</b>	<b>Costo por mes en enero 2023</b>
0-10	\$204.17
11	\$222.13
12	\$243.46
13	\$264.83
14	\$287.07
15	\$309.68
16	\$336.93
17	\$364.14
18	\$393.63

*En lo relativo a si tenemos propuestas para la totalidad de los usuarios de este organismo de JMAS, sí tenemos algunas alternativas, propuestas a un solo pago con descuentos considerables, así como convenios para pagar a 6 meses, a 12 y 18 meses y en los casos de extrema pobreza tenemos la opción de realizar estudios socioeconómicos...". (Sic).*

19. Acuerdo de conclusión por acumulación de expediente, de fecha 04 de enero de 2024, con número de archivo CEDH:10s.1.17.043/2022, a través del cual se resuelve, con fundamento en el artículo 84, fracción II, inciso f), en relación con el artículo 69 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos

Humanos, que se procede a acumular el expediente CEDH:10s.1.17.043/2022, al expediente CEDH:10s.1.17.056/2021, toda vez que de las actuaciones se desprende que se trata de los mismos hechos y las mismas autoridades; en este sentido, tenemos que de las actuaciones de relevancia realizadas en el expediente CEDH:10s.1.17.043/2022, se tienen las siguientes:

- 19.1.** Diez escritos de queja recibidos en este organismo, presentados por parte de “U”, en su carácter de representante común de “GGGG”, “HHHH”, “IIII”, “JJJJ”, “KKKK”, “LLLL”, “MMMM”, “NNNN”, “OOOO”, “PPPP”, en fecha 02 de agosto de 2022, numerados del 86 al 95, acompañados con copia de credencial de elector de las personas impetrantes y sus respectivos recibos de agua.
- 19.2.** Solicitud de medida cautelar número CEDH:10s.1.17.0015/2022, de fecha 03 de agosto de 2022, signada por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, dirigida al ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, con la finalidad de pedirle que se giraran gestiones de carácter urgente y por todos los medios necesarios, para que se suspendieran los cortes del suministro de agua doméstica a las y los agraviados, o se les restituyera el servicio, en caso de que ya se hubiera efectuado el corte.
- 19.3.** Respuesta a la solicitud de medida cautelar signada por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, con número de oficio DIREJ/JMAS-100-2022, a través del cual señaló: *“... Que, se ha dado cumplimiento en su totalidad a la medida cautelar, reconectando los servicios del listado de 10 usuarios que me fue notificado, que se encontraban con suspensión del mismo, y evitando el corte a los restantes. Lo que acredito con 10 fotografías que adjunto a la presente. Asimismo, le informo que a la fecha suman ya 96 cuentas, en este sentido, le informo la situación que guardan los 10 usuarios que han sido notificados:*
  - 19.3.1.** *Cuenta a nombre de “GGGG”, usuario con adeudo, reconectado. Se le recomendó cambio de tarifa fija a servicio medido.*
  - 19.3.2.** *Cuenta a nombre de “HHHH”, usuario con adeudo, su tarifa es comercial reconectada y con propuesta de pago.*

- 19.3.3.** *Cuenta a nombre de “NNNN”, usuario con adeudo, con cambio de medidor y reconectado.*
- 19.3.4.** *Cuenta a nombre de “OOOO”, usuario con adeudo, se le reconectó.*
- 19.3.5.** *Cuenta a nombre de “IIII”, usuario con adeudo, se le mandó reconectar.*
- 19.3.6.** *Cuenta a nombre de “JJJJ”, usuario con adeudo, se le mandó reconectar.*
- 19.3.7.** *Cuenta a nombre de “KKKK”, usuario con adeudo, se le mandó conectar.*
- 19.3.8.** *Cuenta a nombre de “LLLL”, usuario con adeudo, se le mandó reconectar.*
- 19.3.9.** *Cuenta a nombre de “MMMM”, usuario con adeudo, se le mandó reconectar.*
- 19.3.10.** *Cuenta a nombre de “PPPP”, usuario con adeudo, se le mandó reconectar.” (Sic).*

- 20.** Acta circunstanciada de fecha 10 de octubre de 2022, signada por el entonces Visitador General de este organismo, Luis Arturo Salcido Domínguez, a través de la cual señaló que acudió el representante común “U” con la finalidad de presentar seis escritos de queja en favor de “QQQQ”, “RRRR”, “SSSS”, “TTTT”, “UUUU” y “VVVV”, acompañados con diversos documentos, como recibos de agua, copias simples de credenciales de elector, propuestas de convenio, entre otros, señalando dicho representante que era su deseo que los mismos se integraran al expediente CEDH:10s.1.17.043/2022.
- 21.** Informe de autoridad con número de oficio DIREJ/JMAS-202-2022, de fecha 25 de octubre de 2022, signado por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, a través del cual informó que:

*“...La Junta Municipal de Agua y Saneamiento a través de la Dirección Comercial, ha dado cumplimiento en su totalidad a dicha medida, reconectando los servicios que del listado de 6 usuarios me fue notificado; ya todos están conectados, lo que acredito con 6 fotografías que adjunto a la presente en copia simple:*

- Cuenta a nombre de “TTTT”, usuario con adeudo, último pago 24 de agosto de 2022, esta cuenta aplicaba para comité de patrimonio familiar, por lo cual su pago era sólo de 16 m3, hasta el año 2019.
- Cuenta a nombre de “UUUU”, usuario con adeudo considerable, no tiene medidor, su toma está aterrada, desde el año 2017, su tarifa es la mínima, el día 25 de mayo acude a nuestras oficinas y se le autoriza dar abonos.
- Cuenta a nombre de “QQQQ”, usuario al corriente en sus pagos, su consumo es mínimo.
- Cuenta a nombre de “SSSS”, usuario con adeudo, con un mes de retraso, está abonando.
- Cuenta a nombre de “RRRR”, usuario con adeudo considerable, tiene rezago y se le cargó un medidor, en el resultado de la inspección realizada se detecta movimiento en el medidor al abrir la llave de paso y está abandonado.
- Cuenta a nombre de “VVVV”, usuario con adeudo, se le está facturando la cuota mínima y se le mandó a estudio socioeconómico.

*Ahora bien, respecto al motivo de la interposición de las quejas que algunos de ellos van al corriente en sus pagos y sólo buscan una oportunidad de descuento en sus pagos al formar parte de “MMMMM”.*

*Respecto al mecanismo para tabular las tarifas de consumo de agua, tenemos un plan tarifario para regular las tarifas de agua, mismo que se realiza y se aprueba por el Consejo de Administración de esta Junta Municipal de Agua y Saneamiento, a su vez se pone en consideración del Consejo de Administración de la Junta Central de Agua y Saneamiento y es Publicado en el Diario Oficial del Estado.*

*En los casos de pobreza extrema, se realizan estudios socioeconómicos.*

*Existen alternativas de pago como un descuento considerable si el pago es en una sola exhibición o bien, otra opción es un convenio de pagos y si es una persona que se encuentra en situación de pobreza extrema se le ofrecen estudios socioeconómicos...”. (Sic).*

- 22.** Oficio dirigido a la autoridad, de fecha 14 de diciembre de 2022, signado por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, a través del cual hizo del conocimiento a la autoridad, que se recibieron 4 escritos de queja de “U”, en favor de “WWWW”,

“XXXX”, “YYYY” y “ZZZZ”, mismos que se incorporaron al expediente para su debida integración.

**23.** Informe de autoridad con número de oficio DIREJ/JMAS-235-2022, de fecha 20 de diciembre de 2022, firmado por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, a través del cual informó que: “...*En relación con 4 cuentas que se encuentran en trámite en ese organismo, me permito señalar lo siguiente:*

- *Cuenta a nombre de “ZZZZ”, usuario con adeudo, anteriormente se le realizó un convenio, mismo que incumplió, se le evitó el corte.*
- *Cuenta a nombre de “WWWW”, usuario con adeudo, se le evitó el corte, recibió propuesta de pago.*
- *Cuenta a nombre de “XXXX”, usuario con adeudo, se le evitó el corte, se le realiza inspección con geófono para estar en posibilidades de hacer propuesta de pago.*
- *Cuenta a nombre de “YYYY”, usuario al corriente con sus pagos.*
- *En este sentido, anexo al presente obran 4 fotografías de los medidores de agua, correspondientes a los cuatro escritos de queja”. (Sic).*

**24.** Tres escritos de queja presentados en fecha 30 de enero de 2023, por parte del representante común “U”, en favor de “AAAAA”, “BBBBB” y “CCCCC”, mismos que se incorporaron al expediente que ahora se resuelve.

**25.** Informe de ley rendido por la autoridad en relación a los escritos de queja mencionados en el párrafo que antecede, con número de oficio DIREJ/JMAS-030-2023, recibido en esta oficina derecho humanista en fecha 17 de enero de 2023, firmado por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, por medio del cual brindó información referente a las siguientes cuentas:

- 25.1.** Cuenta a nombre de “AAAAA”, usuario con adeudo, su último pago fue en noviembre de 2020, anteriormente se le realizó convenio, el cual incumplió, se le reconectó.
- 25.2.** Cuenta a nombre de “BBBBB”, usuario con adeudo, se le evitó el corte y recibió propuesta de pago.

- 25.3.** Cuenta a nombre de “CCCCC”, usuario con adeudo, se le evitó el corte, en fechas pasadas se elaboró un convenio”. (Sic).
- 26.** Cinco escritos de queja recibidos en este organismo en fecha 21 de febrero de 2023, con números de folio del 109 al 113, presentados por el representante común “U” de los agraviados “DDDDD”, “EEEEEE”, “FFFFFF”, “GGGGG” y “OOOO”, mismos que se incorporaron al expediente que ahora se resuelve.
- 27.** Informe de autoridad en relación a los escritos de queja referenciados en el párrafo que antecede, con número de oficio DIREJ/JMAS-035-2023, recibido en esta oficina en fecha 27 de febrero de 2023, signado por el ingeniero José Luis Franco Jurado, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la JMAS de Hidalgo del Parral, por medio del cual informó la situación de los aludidos quejosos y quejosas en cuanto a su servicio, en la siguiente forma:
- 27.1.** Cuenta a nombre de “DDDDD”, usuario con adeudo y multa por reconectarse, su último pago fue en marzo de 2020, se le conectó y tiene su servicio.
- 27.2.** Cuenta a nombre de “OOOO”, usuario con adeudo y multa por reconectarse, su último pago fue en marzo de 2023, se le reconectó sin costo.
- 27.3.** Cuenta a nombre de “EEEEEE”, usuario con adeudo, se le reconectó el servicio, su último pago fue el 29 marzo de 2021.
- 27.4.** Cuenta a nombre de “FFFFFF”, usuario sin adeudo, tenía cuota fija A por no tener aparato medidor, se le mandó colocar el medidor.
- 27.5.** Cuenta a nombre de “DDDDD”, usuario con adeudo y multa por reconectarse, su último pago fue en marzo de 2020, se le conectó y tiene su servicio.
- 27.6.** Cuenta a nombre de “GGGGG”, usuario con adeudo, se le mandó reconectar sin costo”. (Sic).
- 28.** Finalmente, obra acta circunstanciada de fecha 24 de mayo de 2023, elaborada por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, a través de la cual hizo constar que se apersonaron en las instalaciones de este organismo, Juan Adrián Plancarte Castro, Director Ejecutivo de la JMAS de Hidalgo del Parral y la licenciada Guadalupe Villarreal, de la Coordinación Jurídica, con el fin de buscar una posible solución con el representante común “U”, planteando que se evitarían los cortes de agua en aquellas zonas en las que no haya fuente de agua alterna

y asimismo, que mandaría la documentación en donde constaran las zonas donde sí existían fuentes de agua alterna cerca y de la cual podían tener acceso las personas quejasas.

### **III. CONSIDERACIONES:**

- 29.** 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.
- 30.** 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.<sup>6</sup>
- 31.** 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.
- 32.** En este sentido, tenemos que la controversia se centra en que las personas agraviadas, por conducto de su representante común, le atribuyen a personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, la ejecución de cortes de agua para uso doméstico en sus domicilios así como un cobro excesivo e injustificado por el servicio.
- 33.** Ahora bien, es dable hacer énfasis en que la autoridad al rendir su informe, hizo patente su interés de solucionar las desavenencias con las partes agraviadas,

---

<sup>6</sup> Por actualizarse la hipótesis de ausencia definitiva contemplada el referido artículo 11 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. Decreto No. LXVII/RFLEY/0945/2024 XVI P.E. P.O. 31 de agosto de 2024.

señalando que desde el momento de la notificación de la medida cautelar solicitada por este organismo en favor de aquéllas, se le dio cumplimiento a la misma, de tal forma que fueron reconectados todos los servicios que les fueron suspendidos.

- 34.** Previo a realizar el análisis correspondiente de las evidencias aportadas recabadas durante el trámite del expediente y realizar las respectivas 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, así como estar en posibilidades de concluir si el actuar de la autoridad se ajustó a derecho, o bien, si vulneró los derechos humanos de las personas agraviadas.
- 35.** De esta forma, tenemos que el artículo 4, sexto párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el derecho humano al agua para consumo personal, dispone:

*“...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...”*

- 36.** En esta tesitura, 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...”*.

- 37.** 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;*

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

- 39.** En lo que respecta a la atribución 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, tenemos que 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: 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...”. (Sic).*

- 40.** De la normatividad señalada con anterioridad, se desprende que al ser el agua para uso doméstico y consumo humano, así como un recurso natural escaso y limitado, existe una política nacional hídrica mediante la cual se fomenta su uso a través de una participación informada y responsable de la sociedad, orientada particularmente a la conservación de los recursos hídricos, haciendo conciencia 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; en ese sentido, 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.
  
- 41.** 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.<sup>7</sup>
  
- 42.** 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

---

<sup>7</sup> Recomendación 27/2023, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua. Párrafo 35.

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.

- 43.** Es por ello 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 que el Estado deberá garantizar el derecho al agua, y lograr el acceso, uso equitativo y sustentable, de los recursos hídricos para todas las personas, y no sólo en el sentido de garantizar el abastecimiento del vital líquido para generaciones presentes, sino que guarda obligación de hacerlo de igual forma para las futuras generaciones.
- 44.** Asimismo, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas,<sup>8</sup> ha establecido que el derecho humano al agua, es el derecho de todas y todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico,<sup>9</sup> en la siguiente forma:

*“El derecho al agua entraña tanto libertades como derechos. Las primeras implican poder “mantener el acceso a un suministro de agua” y “no ser objeto de injerencias”, entre las que puede encontrarse la “contaminación de los recursos hídricos”. Los derechos, por su parte, se vinculan a “un sistema de abastecimiento y gestión del agua que ofrezca a la población iguales oportunidades de disfrutar del derecho”. El agua debe tratarse como un bien social y cultural, y no fundamentalmente como un bien económico”, y que “los siguientes factores se aplican en cualquier circunstancia:*

- *La disponibilidad. El abastecimiento de agua de cada persona debe ser continuo y suficiente para los usos personales y domésticos.*

---

<sup>8</sup> De ahora en adelante Comité DESC.

<sup>9</sup> Comité DESC. Observación general N.º 15 (2002) El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). Párr. 8.

- *La calidad. El agua necesaria para cada uso personal o doméstico debe ser salubre (...). Además, el agua debería tener un color, un olor y un sabor aceptables.*
- *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”.*<sup>10</sup>

**45.** Así, existen obligaciones para las autoridades que se desprenden del derecho al agua, parte de ellas de realización progresiva, pero también otras de cumplimiento inmediato, tal y como lo ha definido la Corte IDH:

*“Este Tribunal ha indicado que el acceso al agua implica obligaciones de realización progresiva, pero que, sin embargo, los Estados tienen obligaciones inmediatas, como garantizar dicho acceso sin discriminación y adoptar medidas para lograr su plena realización. Entre las obligaciones estatales que pueden entenderse comprendidas en el deber de garantía, se encuentra la de brindar protección frente a actos de particulares, que exige que los Estados impidan a terceros que menoscaben el disfrute del derecho al agua, así como garantizar un mínimo esencial de agua<sup>11</sup> en aquellos casos particulares de personas o grupos de personas que no están en condiciones de acceder por sí mismos al agua, por razones ajenas a su voluntad”.*

**46.** Ahora bien, en las diversas entrevistas a las personas agraviadas e inspecciones que realizó personal de este organismo a los domicilios con el servicio de agua suspendido, se dio cuenta de que algunos de los ocupantes, expusieron estar en una situación de pobreza, tener familiares con discapacidad o carecer de trabajo. Al respecto, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, prohíbe la discriminación en el disfrute de diversos derechos, entre ellos, el del agua. Entre los motivos específicamente prohibidos, se encuentra el de posición económica. El Comité DESC, la ha definido en los siguientes términos: *“La posición económica, como motivo prohibido de discriminación, es un concepto amplio que incluye los bienes raíces y los bienes personales o la carencia de ellos”.*<sup>12</sup> También, ha definido como formas de discriminación la formal y la sustantiva. Respecto a esta última, precisó que se deben *“adoptar de forma inmediata las medidas necesarias para prevenir, reducir y eliminar las*

<sup>10</sup> Corte IDH. *Caso Comunidades Indígenas Miembros de la Asociación Lhaka Honhat (Nuestra Tierra) vs. Argentina*. Fondo, reparaciones y costas. Sentencia de 6 de febrero de 2020. Serie C No. 400., Párrafo 227.

<sup>11</sup> El resaltado es propio.

<sup>12</sup> Comité DESC. observación general N.º 20: La no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales (artículo 2, párrafo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). E/C.12/GC/20, 2 de julio de 2009. Párr. 25.

*condiciones y actitudes que generan o perpetúan la discriminación sustantiva o de facto*".<sup>13</sup>

47. El Relator Especial sobre los derechos humanos al agua potable y al saneamiento, al pronunciarse sobre el cumplimiento progresivo del derecho al agua, expresó que:

*"El elemento inviolable de un derecho es la base intangible o mínimo, esencial que debe garantizarse a todas las personas en todos los contextos. Indica un mínimo por debajo del cual no deben quedar las prestaciones de ningún Estado, ni siquiera en condiciones desfavorables ni en presencia de intereses imperiosos"*.<sup>14</sup>

48. De tal manera que al decretarse como medida la suspensión del servicio del agua potable, saneamiento y alcantarillado de uso doméstico por falta de pago, deberá tener el efecto de que dicha medida, no suspenda por completo el servicio, sino únicamente para que se siga prestando de manera restringida, esto es, que se otorgue el mínimo vital y de manera suficiente, pues de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, se destaca 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 cubran las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud"*.<sup>15</sup>

49. En este sentido, es dable connotar lo señalado en los arábigos 121 y 123 de la Ley General de Salud y Ley Estatal de Salud, donde respectivamente, se establece que, las personas que intervengan en el abastecimiento de agua, no podrán suprimir la dotación de servicios de agua potable y saneamiento de los edificios habitados, excepto en los casos que determinen las disposiciones generales aplicables.

50. Bajo estas premisas, esta Comisión procederá a continuación a analizar los hechos y las evidencias que obran en el expediente, siendo importante señalar que este organismo no se opone a que la autoridad establezca los mecanismos

---

<sup>13</sup> Ibidem, párr. 8.

<sup>14</sup> Relator Especial sobre los derechos humanos al agua potable y al saneamiento. Logro progresivo de la efectividad de los derechos humanos al agua y al saneamiento, A/HRC/45/10, 8 de julio de 2020, párr. 30.

<sup>15</sup> 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](https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml)

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.

- 51.** Ahora bien, de acuerdo con las quejas de las personas agraviadas, éstas especificaron que la autoridad les efectuó el corte total de su servicio de agua potable ante supuestos incumplimientos de pago, señalando además un cobro excesivo por parte de la autoridad, aunado a las amenazas inferidas por el propio personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral de cortar el servicio de agua si no se contaba con el pago correspondiente, lo cual consideraron las y los imperantes como una medida desafortunada, calificándola como un acto de hostigamiento y de amenazas por parte del personal de dicha dependencia.
- 52.** Al respecto, este organismo considera que en relación con los cortes de agua que alegaron las personas imperantes en sus escritos de queja, de acuerdo con la evidencia que obra en el expediente al rubro indicado, queda acreditado que la autoridad, realizó diversos cortes al servicio de agua potable de las y los agraviados ante la falta de pago del servicio, situación que se corrobora del acta circunstanciada signada por el entonces Visitador General de este organismo, el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, en fecha 04 de abril de 2022, mediante la cual hizo constar que realizó diversas inspecciones en algunos domicilios de los impetrantes. En ese sentido, se tiene que de la diligencia en cuestión se desprende que se entrevistó con “HHHHH”, misma que señaló que su servicio de agua estaba suspendido y que su hijo tenía síndrome de Down, imposibilitándosele pagar el recibo del agua por falta de recursos, por lo que, al proceder a revisar dicha toma de agua, se observó que la misma se encontraba desconectada. En la referida inspección también se obtuvo el testimonio de “JJJJJ”, quien comentó que hacía dos meses que le habían suspendido el servicio de agua, sin embargo, apuntó que ya lo habían reconectado, pero que al momento de realizar la reconexión le provocaron daños en el medidor. De igual forma, obra el testimonio de “WW”, quien señaló que le cortaron el suministro de agua, situación en la cual se encontraban también dos de sus vecinas, por lo que se verificaron dichos domicilios y las referidas tomas, a fin de corroborar que efectivamente se encontraba cortada la manguera. Finalmente, en dicha acta, obra el testimonio de “CC”, quien manifestó que su servicio se encontraba desconectado, por lo que una vez que se verificó el medidor por parte del mencionado Visitador, efectivamente se percató de que el mismo se encontraba sin conexión.

- 53.** Aunado a lo anterior, de los escritos de queja de los agraviados “A”, “E”, “I”, “HH”, “WW”, “FFF”, “HHH”, “JJJ”, “KKK”, “LLL”, “PPP”, “YYY”, “ZZZ”, “HHHH”, “QQQQ”, “YYYY”, “AAAA”, “EEEE”, “HHHHH” y “JJJJ”, se desprende que dichas personas, señalaron que sus respectivos servicios de suministro de agua, se encontraban suspendidos. Al respecto, tenemos que de los informes rendidos por la autoridad, ésta cumplió con las medidas cautelares solicitadas por este organismo en fechas 14 de junio de 2022, 05 de agosto de 2022, 13 de octubre de 2022, 25 de octubre de 2022, 17 de febrero de 2023, 27 de febrero de 2023 y 06 de marzo de 2023, para reconectarles el servicio, desprendiéndose también de dicho informe, que un total de treinta y cinco usuarios se encontraban con el servicio de agua suspendido, pero que en acatamiento a las mencionadas medidas cautelares, la autoridad reconectó el suministro del servicio a las personas imperantes “A”, “E”, “G”, “H”, “I”, “K”, “L”, “N”, “Q”, “AA”, “DD”, “EE”, “II”, “JJ”, “KK”, “LL”, “OO”, “QQ”, “EEEE”, “FFFF”, “GGGG”, “HHHH”, “IIII”, “JJJJ”, “KKKK”, “LLLL”, “MMMM”, “NNNN”, “OOOO”, “PPPP”, “AAAA”, “DDDDD”, “EEEE”, “GGGGG” y “KKKKK”, a excepción de “HHHHH”, de la cual no se desprende información por parte de la autoridad, de que se haya restablecido dicho suministro, por lo que, en ese sentido, al no haber una respuesta de autoridad, se tienen por ciertos los hechos narrados por “HHHHH”, y por ende que no existió una reconexión de dicho servicio, con lo cual se tiene por acreditado que ésta, ni siquiera cuenta con el suministro del mínimo vital, lo que sin duda vulnera sus derechos humanos.
- 54.** Asimismo, tampoco se acreditó por parte de la autoridad, la reconexión del usuario “Z”, pues del informe rendido por aquélla, sólo se desprende que no fue posible su reconexión debido a que el registro se encontraba aterrado; sin embargo, la autoridad no demostró haber hecho lo posible por reconectarlo, siendo que en concordancia con las premisas establecidas en la presente determinación, la autoridad se encuentra obligada a garantizarle su derecho a tener acceso al agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre y asequible, así como al saneamiento de las aguas residuales y a su disposición, y asimismo, previo a la emisión de la presente determinación, la autoridad no demostró que dicho servicio hubiera sido reconectado.
- 55.** En este sentido, se acredita que la autoridad vulneró los derechos humanos de “HHHHH” y de “Z”, dejándolos en un estado de vulnerabilidad, sin el acceso al derecho al agua, omitiendo garantizar de manera progresiva las prerrogativas en comento; en este sentido, 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.

56. En esta tesitura, atendiendo a las premisas normativas establecidas en la presente determinación y de las evidencias antes mencionadas, este organismo considera que en relación con los agraviados “A”, “E”, “G”, “H”, “I”, “K”, “L”, “N”, “Q”, “AA”, “DD”, “EE”, “II”, “JJ”, “KK”, “LL”, “OO”, “QQ”, “EEEE”, “FFFF”, “GGGG”, “HHHH”, “IIII”, “JJJJ”, “KKKK”, “LLLL”, “MMMM”, “NNNN”, “OOOO”, “PPPP”, “AAAA”, “DDDDD”, “EEEEEE”, “GGGGG” y “KKKKK”; 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 el artículo 84, fracción II, incisos h) e i),<sup>16</sup> 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.
57. No pasa desapercibida la situación de “JJJJ”, de quien se demostró por su propio dicho, que la autoridad restableció su servicio, pero quien también señaló que a la hora de realizar dicha reconexión, la autoridad dañó su medidor; sin embargo, éstos no fueron acreditados por ningún medio por parte del agraviado, ni presentó alguna otra evidencia que indicara, al menos de manera indiciaria, que la autoridad fue la causante de los mismos, por lo que al no existir evidencia suficiente para tener por acreditado ese hecho, este organismo se encuentra imposibilitado para pronunciarse al respecto.
58. Es importante resaltar 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 ser suspendido de forma absoluta, sino únicamente de manera restringida, ante la falta de pago del servicio, esto es, debe ser brindando el mínimo vital y de manera suficiente, tal y como lo estableció la Organización Mundial de la Salud, en el sentido de que el abastecimiento de agua por persona, debe ser suficiente y continuo para el uso personal y doméstico, por lo que de acuerdo con este criterio, son necesarios entre 50 y 100 litros por persona al día, para garantizar que se cubran las necesidades más básicas. En este sentido, guarda relevancia el criterio emitido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el cual señala lo siguiente:

*“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,*

---

<sup>16</sup> 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.

*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”.<sup>17</sup>*

- 59.** Es entonces que es dable concluir que en el caso que nos ocupa, cuando el servicio 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 manera que se provea la cantidad mínima indispensable para que las personas usuarias puedan solventar sus necesidades básicas.
- 60.** 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 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, ya que el agua no es un recurso ilimitado y el producto de su costo, se destina a más infraestructura para llevarla a más personas, garantizando dicho servicio a las generaciones futuras, 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 todas las personas, 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, tenga 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

---

<sup>17</sup> 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.

de gastos de agua en comparación con los hogares que tienen mayores posibilidades económicas.<sup>18</sup>

- 61.** Lo anterior, se encuentra dentro de las propias facultades de la autoridad, según los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas, invocados por ésta en el informe que rindió a este organismo, así como el cobro de las tarifas fijas, que es cuando la toma no cuenta con algún aparato medidor y el cobro se determina en base al número de habitantes, metros cuadrados de construcción y los dispositivos hidráulicos que se asignen, entre otros; de igual forma, estipula el cobro por tarifa fija para el uso comercial, industrial y el sector público; así como también, se encuentra el Acta de Tarifas para el Cobro del Servicio Público para el año 2023, de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, por medio de la cual se establece el cobro que habrá de realizarse cuando se cuente con un servicio medido, el cual se hará con base al consumo por metro cúbico por mes, que el mismo como cuota mínima tiene de 0 a 10 metros cúbicos, el cual es el punto de partida para el cobro del consumo del vital líquido, y a partir de esta cantidad mínima, se cobra según los metros cúbicos que se hayan consumido.
- 62.** Ahora bien, de los informes de la autoridad, se desprende que se han aplicado diversos estudios socioeconómicos a los agraviados, situación que también le compete a la autoridad su aplicación, con base en los criterios señalados en los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas, cuando los usuarios se encuentren en situaciones de extrema pobreza; por lo que, en este sentido dicha autoridad debe determinar el porcentaje que habrá de descontarse, tal y como fue el caso de “M”, “FF”, “SS”, “VV”, “BBB”, “EEE”, “HHH” y “VVVV”; a quienes se les aplicó un estudio socioeconómico, situación que permea en que todas y todos tengan las mismas oportunidades de accesibilidad al vital líquido.
- 63.** En virtud de lo anterior, en atención a los impetrantes que señalaron cobros excesivos por parte de la autoridad y que de igual forma, se pronunció la misma al respecto, señalando que “B”, “C”, “F”, “J”, “M”, “P”, “R”, “T”, “U”, “V”, “W”, “Y”, “Z”, “BB”, “CC”, “FF”, “GG”, “HH”, “MM”, “NN”, “TT”, “UU”, “VV”, “WW”, “XX”, “ZZ”, “BBB”, “DDD”, “FFF”, “HHH”, “III”, “JJJ”, “KKK”, “NNN”, “PPP”, “QQQ”, “RRR”, “SSS”, “TTT”, “UUU”, “VVV”, “WWW”, “XXX”, “YYY”, “ZZZ”, “BBBB”, “CCCC”, “DDDD”, “RRRR”, “SSSS”, “TTTT”, “UUUU”, “VVVV”, “WWWW”, “XXXX” y “ZZZZ”; contaban con adeudo, en ese sentido, es dable connotar que dichas personas, en todo caso deberán acudir con la autoridad, con la finalidad de verificar si son candidatas o no para la aplicación de estudios socioeconómicos, y/o de ser el caso, para la realización de convenios de pago, siempre atendiendo a las situaciones específicas en las que se encuentre cada una de las familias, como lo es el número de habitantes, las condiciones de la vivienda, la capacidad

---

<sup>18</sup> Recomendación número 27/2023, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. Párrafo 50.

económica, determinar si las mismas se encuentran en una situación de vulnerabilidad, como lo es que se encuentren menores de edad, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con alguna discapacidad, entre otras situaciones que se deben tomar en cuenta a la hora del cobro de cada una de las cuentas, ya que no hay evidencias en el expediente que demuestren que la autoridad esté realizando un cobro excesivo por el servicio de agua potable o que no se encuentre previsto en la ley, ya que en todo caso, los cobros supuestamente excesivos, de acuerdo con los recibos de las personas agraviadas, se deben a los recargos legalmente establecidos que se cobran por falta de pago, los cuales se acumulan mes con mes si no son pagados; lo cual es acorde a las premisas normativas establecidas en la presente determinación, que estriban en la necesidad de que las personas usuarias, en la medida de lo posible, contribuyan con la obligación que representa el derecho de acceso al agua, siendo éste el pago por la distribución del vital líquido y los impuestos y recargos que trae consigo.

64. Sirve de apoyo a lo anterior, el criterio vertido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el cual versa sobre lo siguiente.

*“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 este 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”.*<sup>19</sup>

- 65.** Corresponde ahora hacer un análisis del señalamiento de las personas imperantes, respecto de los costos y cargos excesivos que afirmaron que la autoridad les estaba 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 mencionados que obran en el expediente, no se advierte algún cobro ilegal por parte de la autoridad, que ocasione que los estados de cuenta de los impetrantes vayan en aumento, sino que en todo caso, son consecuencia de los recargos y los impuestos que se acumulan mes con mes al consumo de agua potable, cuando la totalidad del adeudo no es cubierto por las personas usuarias, 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 cada mes, ya que sobre éstos, las disposiciones legales federales en materia fiscal, ya mencionadas *supra* líneas, son claras al establecer que en ningún caso las autoridades fiscales pueden liberar a las y los contribuyentes de la actualización de las contribuciones o condonar total o parcialmente los recargos correspondientes, y en donde las autoridades locales no tienen facultades para intervenir, contrario a lo que sucede exclusivamente con el monto por el consumo de agua, mismo que sí puede ser objeto de un convenio con la autoridad para pagarlo en parcialidades o bien, para que ésta ofrezca al usuario un buen descuento sobre el mismo.
- 66.** Además de lo anterior, cabe señalar que conforme a los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas; en relación con el artículo 24 del Código Fiscal del Estado de Chihuahua, el retraso en el pago del consumo de agua potable, se actualiza mes con mes hasta que se realiza el pago del mismo, por lo que el cobro de los recargos, al tener un sustento legal, debe concluirse que no es

---

<sup>19</sup> 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.

aleatorio ni arbitrario, o establecido 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 Saneamiento, pues se reitera que los recargos de orden federal, sólo pueden ser exentados por las autoridades federales.

#### **IV. RESPONSABILIDAD:**

- 67.** La responsabilidad generada con motivo de las violaciones a los derechos humanos analizadas y evidenciadas correspondientes a los actos y omisiones realizadas por las personas servidoras públicas pertenecientes a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, contravinieron las obligaciones contenidas en los artículos 7, fracciones I y VII y 49, fracciones I y II, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, que prevén que los servidores públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia, actuando conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas correspondientes a su empleo establecen, cumpliendo con sus funciones y atribuciones encomendadas, lo que además implicó incumplimiento de las disposiciones jurídicas relacionadas con el servicio público, que han sido precisadas.
  
- 68.** En esta tesitura, al incumplir con las obligaciones establecidas en el sexto párrafo del artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con la Observación General número 15 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en sus párrafos 1,2,6,10,12 inciso c); relativos al derecho humano de toda persona al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico; en este sentido, resulta procedente iniciar, integrar y resolver un procedimiento administrativo en el que se determine el grado de responsabilidad en que incurrieron las personas servidoras públicas adscritas a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, con motivo de los hechos narrados por “U”, como representante legal de los agraviados “HHHHH” y “Z”.

#### **V. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO:**

- 69.** Por todo lo anterior, se determina que “HHHHH” y “Z”, tienen derecho a la reparación del daño, en los términos de la jurisprudencia que ha establecido la Corte Interamericana de Derechos Humanos y con base en la obligación que tiene el Estado de reparar las violaciones a los derechos humanos, así como por los daños que con motivo de la actividad administrativa irregular hubiere causado

en los bienes o derechos de las personas, conforme a las bases, límites y procedimientos establecidos en los artículos 1 párrafo tercero, 109, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 178, fracción VI, cuarto párrafo de la Constitución Política del Estado de Chihuahua.

- 70.** 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 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 “HHHHH” y “Z”, 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.**

- 70.1.** Estas 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.<sup>20</sup>

- 70.2.** Para cumplir con esta medida, la autoridad deberá restablecerle el servicio de suministro de agua potable a “HHHHH” y “Z” para consumo humano y doméstico, en la cantidad mínima indispensable, para que las personas que cohabitan con ellas, puedan solventar sus necesidades básicas, hasta en tanto se encuentren en posibilidades de liquidar sus adeudos, en el entendido de que este mínimo que se proporcione, debe seguirse pagando por parte de las personas usuarias del servicio, reiterándose que al ser el agua un recurso limitado, debe cuidarse y pagarse, según las consideraciones que al respecto se han hecho en la presente determinación.

**b) Medidas de rehabilitación.**

---

<sup>20</sup> 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.

**70.3.** Pretenden facilitar a la víctima la confrontación con los hechos ocurridos. Puede comprender atención médica, servicios y asesorías jurídicas, servicios sociales para garantizar el restablecimiento de sus derechos, programas de educación, capacitación laboral y todas aquellas necesarias para reintegrar a la víctima a la sociedad. Deben atenderse conforme al caso concreto,<sup>21</sup> y las medidas serán dictadas por la autoridad con plena especificidad respecto a su aplicación.

**70.4.** 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 “HHHHH” y “Z”, 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 Hidalgo del Parral, a fin de facilitarles la posibilidad de saldar sus adeudos.

### **c) Medidas de satisfacción.**

**70.5.** 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 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.<sup>22</sup> Tienen una finalidad simbólica en lo referente a su contenido.

---

<sup>21</sup> Ley General de Víctimas. Artículo 62. Las medidas de rehabilitación incluyen, entre otras y según proceda, las siguientes:

I. Atención médica, psicológica y psiquiátricas.

II. Servicios y asesorías jurídicas tendientes a facilitar el ejercicio de los derechos de las víctimas y a garantizar su disfrute pleno y tranquilo.

III. Servicios sociales orientados a garantizar el pleno restablecimiento de los derechos de la víctima en su condición de persona y ciudadana.

IV. Programas de orientados a la capacitación y formación de las víctimas con el fin de garantizar su plena reintegración a la sociedad y a la realización de su proyecto de vida.

V. Programas de capacitación laboral, orientados a lograr la plena reintegración de la víctima a la sociedad y a la realización de su proyecto de vida.

VI. Todas aquellas medidas tendientes a reintegrar a la víctima a la sociedad, incluido su grupo, o comunidad.

<sup>22</sup> 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;

**70.6.** 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.

#### **d) Medidas de no repetición.**

**70.7.** 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 de los derechos humanos, capacitaciones, entre otras.<sup>23</sup>

**70.8.** En este sentido, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, deberá instruir a las personas servidoras públicas a su digno cargo,

---

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.

<sup>23</sup> 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.

para que se abstengan 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 el usuario, 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.

**70.9.** Asimismo, la autoridad deberá darle mayor publicidad y difusión a los descuentos sociales previstos en los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas, para la Junta Municipales de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral y otros instrumentos que emiten los Consejos de Administración de la Junta Central de Agua y las Juntas Municipales de Agua y Saneamiento en favor de las personas usuarias, a fin de que su derecho al acceso al agua potable, no sólo 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.

**70.10.** Finalmente, es dable connotar que, en la medida de lo posible la autoridad antes de proceder a restringir el servicio mínimo indispensable, dialogue con la persona usuaria acerca de la situación y le informe acerca de los estudios socioeconómicos que pueden realizarse a su favor para acceder a los descuentos y otras prestaciones sociales previstas en la ley, a fin de que la prestación del servicio sea más asequible y evitar que sea limitado al mínimo vital, si visiblemente el domicilio en que pretende limitar el servicio es de bajos recursos económicos y se encuentra habitado.

**71.** Atendiendo a los razonamientos y consideraciones antes 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 “HHHHH” y “Z”, específicamente el 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, del reglamento interno de esta Comisión, resulta procedente emitir las siguientes:

## **VI. RECOMENDACIONES:**

A la **Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral:**

**PRIMERA.** Provea lo necesario para que se repare integralmente el daño causado a “HHHHH” y “Z”, 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 “HHHHH” y “Z”, en el Registro Estatal de Víctimas.

**TERCERA.** Se realicen todas las medidas administrativas tendentes a garantizar la no repetición de violaciones a derechos humanos, de similar naturaleza a las analizadas en un plazo que no exceda de 120 días naturales contados a partir del día siguiente a la aceptación de la presente resolución, en términos de los numerales 70.7 a 70.10, de la presente resolución.

La presente Recomendación, de acuerdo con lo señalado por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44, primer párrafo de la ley que rige nuestra actuación, tiene el carácter de pública y con tal carácter se divulga en la Gaceta de este organismo, 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 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**



C.c.p. "U", como representante legal y común de : "A", "B", "C", "D", "E", "F", "G", "H", "I", "J", "K", "L", "M", "N", "O", "P", "Q", "R", "S", "T", "U", "V", "W", "X", "Y", "Z", "AA", "BB", "CC", "DD", "EE", "FF", "GG", "HH", "II", "JJ", "KK", "LL", "MM", "NN", "OO", "PP", "QQ", "RR", "SS", "TT", "UU", "VV", "WW", "XX", "YY", "ZZ", "AAA", "BBB", "CCC", "DDD", "EEE", "FFF", "GGG", "HHH", "III", "JJJ", "KKK", "LLL", "MMM", "NNN", "OOO", "PPP", "QQQ", "RRR", "SSS", "TTT", "UUU", "VVV", "WWW", "XXX", "YYY", "ZZZ", "AAAA", "BBBB", "CCCC", "DDDD", "EEEE", "FFFF", "GGGG", "HHHH", "IIII", "JJJJ", "KKKK", "LLLL", "MMMM", "NNNN", "OOOO", "PPPP", "QQQQ", "RRRR", "SSSS", "TTTT", "UUUU", "VVVV", "WWWW", "XXXX", "YYYY", "ZZZZ", "AAAAA", "BBBBB", "CCCCC", "DDDDD", "EEEEE", "FFFFFF", "GGGGG", "HHHHH", "IIIII", "JJJJJ", "KKKKK", "LLLLL" y "NNNNN", para su conocimiento.

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