

Oficio No. CEDH:1s.1.129/2025

Expediente No. CEDH:10s.1.17.025/2023

**RECOMENDACIÓN No. CEDH:5s.1.019/2025**

Visitador integrador: Lic. Juan Armando Portillo Díaz

Chihuahua, Chih., a 03 de octubre de 2025

**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 “A”,<sup>1</sup> “B”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “I”, “J”, “K”, “L”, “M”, “N”, “Ñ”, “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” “ÑÑ” y “OO”, quienes designaron como representante común a “S”, con motivo de actos u omisiones que consideraron violatorios a sus derechos humanos, radicada bajo el expediente número CEDH:10s.1.17.025/2023, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 4, párrafo tercero, inciso A, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua, en relación con los numerales 3 y 6, fracciones I y II, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, así como los artículos 6 y 12, del reglamento interno de este organismo, procede a resolver lo conducente, según el estudio de los siguientes:

<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.2/202/2024 Versión Pública.** Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo considera conveniente guardar la reserva de los datos personales de las personas que intervinieron en los hechos, así como otros datos que puedan llevar a su identificación. Lo anterior con fundamento en los artículos 6, Apartado A, fracción II y, VIII, párrafo sexto, 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 4, fracción III, párrafo tercero de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; 3, fracción XXI, 68, fracción VI y 116, párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 128, y 134 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua; 1, 6, 7, 16, 17, 18, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 3, 16 y 171, fracción VII, de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua; 4, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; 8, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, y demás aplicables. Lineamientos Séptimo fracción I, y Trigésimo Octavo fracción I, de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas. Motivación. Difundir esta información violentaría el derecho de protección de datos. (Véase prueba del daño). Temporalidad. Información Confidencial: Restringida por tiempo indefinido.

## I. ANTECEDENTES:

1. En fecha 10 de abril de 2023, se presentó en esta Comisión el escrito signado por “S”, a través del cual exhibió cuatro ocursos de queja suscritos por “A”, “B”, “C” y “D”, en los cuales cada una de las personas impetrantes expuso su especial problemática en el pago del servicio de agua potable, siendo el común denominador la suspensión total del fluido del líquido vital, así como designar al primero como representante común, en cuyo ocurso, expresó lo siguiente:

*“Con el debido respeto comparezco por medio del presente escrito a interponer queja/denuncia en calidad de urgente/inmediata, según corresponda en contra de las autoridades que resulten responsables.*

*En donde quisiera ser lo más breve posible por la naturaleza del fondo del asunto, con la atención, suministro, calidad, tarifas, convenios, descuentos, correcciones, restricción de servicio, cobros de reconexión, amenazas de cobro, cobranza ilegal, amenazas y hostigamientos de corte, corte inconstitucional, corte inconvencional, daños en propiedad, daño moral y psicológico, todo lo anterior y lo que resulte relacionado con el servicio de agua potable”. (Sic).*

2. Por otra parte, a partir del 11 de mayo al 27 de diciembre de 2023, se recibieron en este organismo derecho humanista diversos escritos de queja y anexos signados por el resto de las personas impetrantes que fueron identificadas a partir de “E” a “OO”, en el proemio de la presente resolución, cuyo reclamo es similar a los iniciales, exponiendo también su especial situación en relación con el pago del adeudo derivado de este servicio, designando también como representante común a “S”.
3. En fecha 17 de octubre de 2023, fue recibido el oficio número DIREJ/JMAS-179-2023, signado por el licenciado Juan Adrián Plancarte Castro, Director Ejecutivo del Consejo de Administración, a través del cual rindió el informe de ley solicitado, del contenido siguiente:

*“...Que por este medio vengo a dar respuesta en relación con su oficio CEDH:10s1.16.052/2023, con respecto al informe solicitado de la siguiente manera:*

*Que tenemos conocimiento de las cuentas mencionadas en su escrito, asimismo, me permito informarle que tenemos forma de solucionar dichas quejas. También es importante destacar que tenemos un tabulador para las*

*tarifas del servicio que se presta en este organismo, tarifa para el cobro del servicio público para el año 2023, de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, misma que fue publicada en el Periódico Oficial del Estado con fecha 28 de diciembre de 2022.*

*De la misma manera, en esta JMAS,<sup>2</sup> en los casos de extrema pobreza tenemos la opción de realizar estudios socioeconómicos, por lo que en todos y cada uno de los casos que se nos puedan presentar tenemos diferentes alternativas de pago.*

*En lo que refiere a la calidad del agua, adjunto al presente oficio de dicho departamento con la información solicitada y copias simples de las fotografías de todas y cada una de las tomas solicitadas y que están conectadas.*

*Sin otro asunto que tratar, me permito manifestarle que, en este organismo, estamos en la mejor disposición de llegar a un acuerdo o conciliación en todos y cada uno de los casos mencionados.*

*Asimismo, obra anexo el oficio signado por la ingeniera química Patricia Rodríguez Aguirre, adscrita a la Planta Potabilizadora Parral, misma que manifiesta que, en atención a los señalamientos realizados por parte de los usuarios, respecto a la calidad del servicio.*

*Le informo que, en lo correspondiente a la Planta Potabilizadora Parral, se buscó el origen del problema que ocasionó se perdiera la calidad del servicio, al presentar tonalidad amarilla en el agua ya dotada al usuario, encontrándose presencia de “fierro y manganeso” en concentraciones altas en una de las fuentes de abastecimiento que llegan a la planta potabilizadora, actuando de manera inmediata, realizándose modificaciones en los puntos estratégicos del proceso de potabilización, así mismo, manifiestan que se apoyaron en las colonias más afectadas por esta situación, abriendo válvulas de desfogue ubicadas en las terminales de líneas de distribución.*

*Continuando con el monitoreo constante para mantener estos parámetros dentro de la NOM 127 SSA1 2021.*

*Por otro lado, se encuentran en espera de que se concluyan las obras pendientes, en la Planta Potabilizadora Veta Colorada II, ya que esto ayudará*

---

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

*en mucho al mejoramiento de la calidad del servicio brindado a la comunidad de la zona aledaña". (Sic).*

3. En virtud de lo anterior, este organismo protector de los derechos humanos realizó diversas diligencias, lográndose recabar las siguientes:

## **II. EVIDENCIAS:**

4. Escritos de queja presentados por "S" en este organismo, signados por "A", "B", "C" y "D", en fecha 10 de abril de 2023, numerados del 114 al 117, cuyo contenido quedó transcrito en el párrafo 1 del apartado de antecedentes. (Fojas 1 a 19).
5. Escritos de queja suscritos por "D", "E", "F", "G" y "H", recibidos el 12 de abril de 2023, numerados del 118 al 122, de contenido similar a los ocursos iniciales.
6. Escritos de queja suscritos por "I", "J", "K", "L", "M", "N", "Ñ", "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", "ÑÑ" y "OO", a partir del 123, recibidos a partir del 26 de abril y hasta el 27 de diciembre de 2023, de contenido similar a los ocursos iniciales.
7. Solicitud de adopción de medidas cautelares número CEDH:10s.1.17.015/2022, de fecha 13 de junio de 2023, la cual fue emitida con la finalidad de que el organismo operador del servicio señalado como autoridad responsable, tomara las medidas necesarias con el fin de evitar la consumación violaciones a derechos humanos de imposible reparación, por lo que, en el caso en concreto se expidió con la finalidad de evitar los cortes injustificados del servicio de agua potable.
8. Acta circunstanciada elaborada en fecha de 24 de mayo de 2023, por el licenciado Luis Arturo Salcido Domínguez, entonces Visitador General adscrito a la oficina regional de Hidalgo del Parral, por medio de la cual hizo constar la comparecencia del licenciado Juan Adrián Plancarte Castro y la licenciada Guadalupe Villarreal, ambos adscritos a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, con la finalidad de llegar a un acuerdo respecto a las pretensiones de los usuarios interesados, proponiendo evitar cortes en las zonas donde no existan fuentes de agua alterna.
9. Oficio número DIREJ/JMAS-099-2023 de fecha 16 de junio de 2023, signado por el licenciado Juan Adrián Plancarte Castro, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, por medio del cual dio respuesta a la solicitud de medida cautelar, señalada en

*supra* líneas, haciendo alusión a que, se accede a la petición implementado como medida evitar los cortes de agua, aduciendo que fueron afectadas 14 cuentas, mismas que gozan de servicio de agua potable; señalando además que el organismo depende totalmente del ingreso de los usuarios, por lo que, se torna difícil lograr la correcta operación del mismo, exhortando a las personas interesadas a ponerse al corriente con sus pagos, anexando una relación de las y los usuarios y sus adeudos, actualizados al mes de junio de 2023.

10. Oficio número DIREJ/JMAS-179-2023, signado por el licenciado Juan Adrián Plancarte Castro, Director Ejecutivo del Consejo de Administración de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, recibido en fecha 17 de octubre de 2023, mediante el cual fue presentado el informe de ley solicitado por este organismo, al cual se anexaron sendos estados de cuenta correspondientes a las personas usuarias, quejas interesadas en el presente expediente.
11. Acta circunstanciada signada por el licenciado Juan Armando Portillo Díaz, de fecha 14 de febrero de 2024, en la que se hizo constar la comparecencia de “S”, con la finalidad de informar que las personas que cuentan con medida cautelar, continúan aún con cortes del suministro, señalando que no se había respetado dicha cautelar.
12. Acta circunstanciada de fecha 17 de abril de 2024, signada por el Visitador instructor, por medio de la cual se hizo constar la comparecencia de “S”, con la finalidad de recibir los informes de autoridad; así como también, hizo del conocimiento que ha tenido diversas reuniones con personal directivo de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento; sin embargo, no se le ha dado una solución a las múltiples problemáticas; así mismo, señaló que se están realizando cortes de agua injustificados aún y cuando sus representados cuentan con medida cautelar solicitada por este organismo, por lo que se tomó la decisión de pegar una hoja en el medidor que indique que tienen medida cautelar, lo que funcionó un tiempo; sin embargo, actualmente las personas servidoras públicas adscritas a la citada junta municipal, han comenzado a escribir amenazas en los papeles como: “*paga, no te hagas pen...*”, entre otras.
13. Acta circunstanciada de fecha 08 de julio de 2024, signada por el visitador instructor, en la cual hizo se constar que, se apersonó en las instalaciones que ocupan la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, a efecto de desahogar una reunión conciliatoria, encontrándose presentes por parte de la autoridad, la licenciada Guadalupe Villarreal, persona adscrita al área jurídica, “S”, en su calidad de representante común de las personas inconformes, así como nueve personas imponentes, tomándose acuerdos en lo relativo a la problemática en relación con

éstas, a efecto de satisfacer su pretensión primordial de contar con el servicio de agua potable y saneamiento.

14. Acta circunstanciada elaborada el 15 de agosto de 2024, por el visitador encargado de la tramitación de la queja en resolución, en donde se hizo constar la comunicación telefónica con personas quejasas que no acudieron a la reunión conciliatoria, para verificar el estatus de su problemática; quienes manifestaron lo relativo a su situación, informando “G” y “R”, que su problema estaba resuelto, al contar con el servicio regular de agua potable.
15. Acta circunstanciada de fecha del 19 de agosto de 2024, signada por el visitador integrador, en la cual se hizo constar la comunicación con las personas usuarias “U”, “W”, “BB” y “LL”, para informarles acerca de la reunión conciliatoria a la que no acudieron y verificar el estado de su problemática; sin embargo, manifestaron que de momento tienen su servicio de agua con normalidad y no presentan cortes de suministro de agua.
16. Acta circunstanciada elaborada en fecha del 29 de agosto de 2024 por el visitador instructor, en donde se hizo constar haberse comunicado con los quejosos “E”, “H”, “Ñ”, “Q”, “X” y “AA”, para verificar el estado de su problemática, manifestando que, ya se había resuelto su problemática y no presentaban cortes. (Foja 270).
17. Acta circunstanciada de fecha del 12 de noviembre de 2024, signada por el visitador responsable de la investigación, en donde se hizo constar que se apersonó con los impetrantes “D”, “B” y “L”, para verificar el estado de su problema, manifestando haber quedado resuelto, contando con el fluido regular de agua potable.
18. Acta circunstanciada de fecha 14 de noviembre de 2024, signada por el visitador integrador, en donde menciona el estatus de las personas a quienes se les entregó citatorio para darle seguimiento a su expediente, manifestando “A”, “Y”, “F”, “C”, “V” y “T”, contar con el servicio de agua potable regular, habiéndose resuelto el problema.

### **III. CONSIDERACIONES:**

19. 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.

- 20.** 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>3</sup>
- 21.** 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, con el 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.
- 22.** En este sentido, tenemos que el presente expediente se centra en el reclamo que las personas agraviadas les atribuyen a personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, consistente en la ejecución de cortes de agua para uso doméstico en sus domicilios, así como también, cobros excesivos e injustificados por el servicio.
- 23.** Ahora bien, es dable hacer énfasis en que la autoridad al rendir su informe, hizo patente su interés de solucionar las desavenencias con las personas afectadas, señalando que desde el momento de la notificación de la solicitud de medida cautelar solicitada por este organismo en favor de aquellas, se le dio cumplimiento a la misma, adoptando las medidas urgentes y necesarias para hacer cesar inmediatamente la vulneración a sus derechos humanos, de tal forma que fueron reconectados todos los servicios que en ese momento se encontraban suspendidos, sin embargo, a la fecha del cierre la investigación respectiva, persistía

---

<sup>3</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.

la suspensión total del fluido en al menos once domicilios, afectado de esta manera a un número igual de personas impetrantes y a miembros de sus familias.

- 24.** 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, con el fin de establecer el contexto en el que se desarrollaron los hechos y el marco jurídico aplicable, así como también para 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.
- 25.** En ese tenor, el artículo 4, sexto párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con el tema del 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...”.*

- 26.** Además, la Observación General número 15 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, prescribe 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...”.*

- 27.** La Ley de Aguas Nacionales, en lo relativo a la política hídrica nacional, así como al 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 que 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 (...).”*

- 28.** Por su parte, el Código Fiscal de la Federación, en lo concerniente 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...”*

- 29.** 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).*

- 30.** De la premisa normativa expuesta, se desprende que el agua para uso doméstico y consumo humano, es 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 recurso, los costos de proveerla y su valor económico, social y ambiental, para lo que debe fortalecerse la cultura del pago por el servicio de agua, alcantarillado y tratamiento.
- 31.** 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 respectiva, 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, de acuerdo a las facultades del órgano proveedor del servicio.
- 32.** Conforme lo anterior, se advierte que, frente al derecho de acceso al agua, existe una obligación correlativa, 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.
- 33.** En ese sentido se pronunció 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>4</sup>

- 34.** Con este enfoque, se ha establecido que el uso y aprovechamiento de los recursos hídricos no puede ser ilimitado, porque la disponibilidad de agua en las cuencas naturales, no lo es, y depende de las condiciones ambientales en las que se encuentre cada una. Por ello, el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que el derecho humano al agua depende del uso racional, equitativo y sustentable de los recursos hídricos, de lo que la Suprema Corte ha derivado que el acceso al agua como un derecho humano, que busca satisfacer las necesidades actuales de la población, sin comprometer los recursos hídricos que necesitarán también las generaciones futuras.
- 35.** Por eso, el derecho humano al agua, como otros, no es absoluto, sino que tiene límites en la medida en que su garantía en favor de las personas quejas agraviadas, no puede trastocar el derecho del resto 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 disposiciones legales que permitan al prestador del servicio ejercer un control del producto 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 solo 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.
- 36.** En el mismo sentido, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, 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, en la siguiente forma:

---

<sup>4</sup> Recomendación 27/2023, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua. Párrafo 35.

*“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.*
- *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>5</sup>*

**37.** 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 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”.<sup>6</sup>*

**38.** 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 percató de que algunos de los ocupantes, expusieron estar en una

---

<sup>5</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>6</sup> Corte IDH, *Opinión Consultiva OC-23/17, “Medio Ambiente y Derechos Humanos”*, 15 de noviembre de 2017, párr. 149.

situación de pobreza, tener familiares con discapacidad, carecer de trabajo, tener adultos mayores o menores de edad. Al respecto, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, prohíbe la discriminación en el disfrute de diversos derechos, entre ellos, el derecho al 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>7</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 condiciones y actitudes que generan o perpetúan la discriminación sustantiva o de facto”*.<sup>8</sup>

39. 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,<sup>9</sup> ni siquiera en condiciones desfavorables ni en presencia de intereses imperiosos”*.<sup>10</sup>

40. De tal manera que al determinarse y ejecutarse 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, ya que, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, debe seguirse 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*

---

<sup>7</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.

<sup>8</sup> Ibidem, párr. 8.

<sup>9</sup> Lo subrayado es propio.

<sup>10</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.

*de agua por persona al día para garantizar que se cubran las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud”.*<sup>11</sup>

- 41.** En este sentido, es preciso resaltar lo señalado en los ordinales 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 avenamiento de los edificios habitados, excepto en los casos que determinen las disposiciones generales aplicables.
- 42.** Bajo estas premisas, esta Comisión procederá al análisis de 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 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 párrafos anteriores, se respeten sus derechos humanos, conforme a los principios de no discriminación y de asequibilidad, con el fin de que el agua potable se encuentre todo el tiempo, a disposición de todas las personas.
- 43.** Por ello es que, de acuerdo con las quejas interpuestas de las personas agraviadas, especificaron que la autoridad llevó a cabo el corte total del servicio de agua potable en sus domicilios, ante la falta de cumplimiento de sus obligaciones de pago, señalando además un cobro excesivo por parte de la autoridad, aunado a las advertencias 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 que consideraron las y los impetrantes como una medida desafortunada, calificándola como un acto de hostigamiento y de amenazas por parte del personal de dicho organismo.
- 44.** Al respecto, esta Comisión Estatal considera que en relación con los cortes de agua que alegaron las personas impetrantes en sus escritos de queja, de acuerdo con la evidencia que obra en el expediente, quedó acreditado que la autoridad operadora del servicio, aunque se logró llegar a acuerdos satisfactorios con la mayoría de los usuarios, con la correlativa reconexión del servicio, con algunos de ellos se continuó realizando cortes al fluido de agua potable ante la falta de pago del servicio, situación que se corrobora las actas circunstanciadas signadas por el Visitador titular de la oficina regional de Hidalgo del Parral, en fechas 17 de abril de 2024, 08 de julio de 2024, 15 de agosto de 2024, 12 de noviembre de 2024 y 14 de noviembre

---

<sup>11</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)

de 2024 respectivamente, en las cuales se hicieron constar, los diversos testimonios, mismos que concuerdan en el sentido de haber resentido cortes constantes en el suministro de agua principalmente por falta de pago.

- 45.** En ese sentido, se tiene que de las diligencias en cuestión, se desprende que se entrevistó con “S”, representante común de las personas quejasas y señaló que, derivada de las diversas reuniones que ha sostenido con personal de la Junta Municipal no se les ha dado solución a las diversas problemáticas, aduciendo que se están realizando cortes de agua injustificados aún y cuando las personas usuarias interesadas cuentan con medida cautelar solicitada por este organismo y aceptada por la autoridad, situación que corrobora los constantes cortes al suministro que han realizado las y los servidores públicos pertenecientes a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral.
- 46.** Ahora bien, respecto a las entrevistas con “II”, quien señaló que, no recibía el agua suficiente, así como que contaba con múltiples cortes del suministro de agua; de igual forma, “G”, señaló que, si bien su problemática fue resuelta, refirió que sí tuvo cortes del servicio de agua, en este orden, obran las entrevistas de “D”, “V” y “T”, quienes señalaron que ya no se han presentado cortes del servicio de agua, aduciendo a que sus servicios habían sido suspendidos.
- 47.** Aunado a lo anterior, tenemos que de los informes rendidos por la autoridad, ésta cumplió con las medidas cautelares solicitadas por este organismo en fechas 16 de junio de 2023, 02 y 12 de octubre de 2023, con la finalidad de reconectarles el servicio de agua potable a gran parte de las y los usuarios de dicho servicio de agua potable, desprendiéndose también de dicho informe, que en acatamiento a las mencionadas medidas cautelares, la autoridad reconectó el suministro del servicio a las personas impetrantes “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “J”, “K”, “L”, “M”, “Ñ”, “Q”, “R”, “T”, “U”, “V”, “W”, “X”, “Y”, “AA”, “BB”, “DD”, “EE”, “FF”, “JJ”, “KK”, “LL”, “ÑÑ” y “OO”.
- 48.** Situación contraria se dio en lo que respecta a las personas usuarias identificadas como “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, ya que del citado informe, así como de las verificaciones realizadas por personas de este organismo, no se desprende información en el sentido de que se haya restablecido dicho suministro, por lo que, en ese sentido, aún y cuando señala la autoridad que fueron restablecidos la totalidad de los servicios, no obra soporte documental alguno, como medio probatorio del dicho que sustenta o pretende sustentar el organismo operador, por lo que, se tienen por ciertos los hechos narrados por las citadas personas impetrantes y, por ende que no existió una reconexión de dicho servicio, con lo que se tiene por acreditado que dichas personas usuarias, ni siquiera cuentan

con el suministro del mínimo vital, lo que sin duda vulnera sus derechos humanos, ya que dentro del presente expediente no obra dato o medio probatorio alguno que acredite fehacientemente que dichos usuarios tengan acceso al vital líquido.

49. Por tanto, en concordancia con las premisas establecidas en la presente determinación, la autoridad se encuentra obligada a garantizar el derecho al 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.
50. En este sentido, se acreditó que la autoridad vulneró los derechos humanos de “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, dejándolos en un estado de vulnerabilidad, sin el acceso al derecho al agua, omitiendo garantizar de manera progresiva las prerrogativas en comento; por lo que, en términos del artículo 82 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, lo conducente es que así como haberse comprobado una violación a sus derechos humanos, se hagan efectivas las responsabilidades en que hayan incurrido las personas servidoras públicas que ordenaron y/o ejecutaron la suspensión total del fluido hídrico para uso doméstico, tal y como se establecerá en el apartado correspondiente de la presente resolución.
51. En esta conclusión, atendiendo a las premisas normativas establecidas en la presente determinación y de las evidencias antes mencionadas, este organismo considera que en relación con las personas quejasas “A”, “B”, “C”, “D”, “E”, “F”, “G”, “H”, “J”, “K”, “L”, “M”, “Ñ”, “Q”, “R”, “T”, “U”, “V”, “W”, “X”, “Y”, “AA”, “BB”, “DD”, “EE”, “FF”, “JJ”, “KK”, “LL”, “ÑÑ” y “OO”, no se tuvo evidencia para tener por acreditada violación a derechos humanos, que persistiera al momento de verificación respectiva, ya que si bien es cierto, que en un inicio, si existió esa afectación, también lo es que esta cesó ante las gestiones realizadas por este organismo, aunado a los acuerdos de pago realizados entre las partes involucradas, habiéndose, en consecuencia restituido el derecho vulnerado y por ende, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 84, fracción II, incisos h) e i),<sup>12</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 la continuación del trámite respectivo.

---

<sup>12</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.

- 52.** En tanto, por lo que respecta a los usuarios “I”, “N”, “O”, “P”, “S”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, se acredita la violación a su derecho humano para acceder al agua potable, al haberse acreditado la suspensión total del suministro del servicio, sin que se haya restablecido por diversas situaciones, como la falta de un convenio de pago o alguna otra imposibilidad material, ya que a la fecha de elaboración de la presente resolución, subsistía el corte total e indefinido del fluido, lo que se traduce en una violación a sus derechos humanos.
- 53.** Es de trascendente importancia destacar que el derecho al agua, debe ser garantizado por el Estado, a través de los diversos organismos operadores del servicio, especialmente para su uso doméstico, dada la estrecha vinculación que existe entre este y otros derechos humanos, como los relativos a la alimentación y a la salud. El servicio del agua potable para uso doméstico, no debe ser suspendido de forma absoluta, sino únicamente restringido de manera parcial, 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.
- 54.** En este sentido, guarda relevancia el criterio emitido por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el cual versa respecto a 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, consistentes en: a) abstenerse de obstaculizar directa o indirectamente su goce (obligación de respetar); b) impedir a terceros toda injerencia en su disfrute (obligación de proteger); y, c) adoptar medidas legislativas, administrativas o presupuestarias, judiciales, de promoción y de otra índole adecuadas para hacerlo plenamente efectivo (obligación de realizar). Asimismo, cuando los agentes no estatales prestan los servicios de abastecimiento del recurso hídrico o están a su cargo, también están constreñidos a dichos deberes, los cuales dimanar de las leyes nacionales sobre el acceso al agua y a su uso”.<sup>13</sup>*

---

<sup>13</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.

- 55.** En conclusión, cuando el servicio de agua potable 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 que habitan el lugar puedan solventar sus necesidades básicas, tal como lo ha dispuesto la Organización Mundial de la Salud y la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en los diversos pronunciamientos que han realizado referente al uso personal y doméstico del agua potable.
- 56.** Sin embargo, la conclusión anterior, no es óbice para que la autoridad operadora del servicio continúe con el cobro del mencionado mínimo indispensable y los correlativos impuestos y/o demás contribuciones que se generen por el suministro del vital líquido. Esto, porque tal y como se estableció en las premisas normativas establecidas en el apartado correspondiente, frente al derecho de acceder al fluido líquido, 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 para su distribución, 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 económicamente desfavorecidos, una carga desproporcionada de gastos de agua en comparación con los que tienen mayores posibilidades económicas.<sup>14</sup>
- 57.** Lo anterior, desde luego dentro de las propias facultades de la autoridad, según los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas, invocados por esta 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 con base en el 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

---

<sup>14</sup> Recomendación número 27/2023, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. Párrafo 50.

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 estableció el cobro que habría de realizarse cuando se cuente con un servicio medido, el cual se hará con base al consumo por metro cúbico por mes, que 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.

- 58.** Ahora bien, de los informes de la autoridad, se desprende que se han aplicado diversos estudios socioeconómicos a los usuarios afectados, cuya aplicación también compete a la autoridad operadora del servicio, 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 “J”, “W”, “EE”, “FF”, “JJ”, “KK” y “ÑÑ”; a quienes se les aplicó un estudio socioeconómico y, como consecuencia del mismo, se ajustó su adeudo y su forma de pago, restituyéndose el servicio de manera normal, situación que permea en que todas y todos tengan las mismas oportunidades de accesibilidad al vital líquido.
- 59.** En virtud de lo anterior, en atención a las personas impetrantes que señalaron cobros excesivos por parte de la autoridad, habiéndose pronunciado esta, en el sentido que efectivamente las personas usuarias, hoy quejosas “I”, “O”, “P”, “Z”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”; 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 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 al momento de la determinación del saldo deudor, 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.

60. Sirve de apoyo a lo anterior, el criterio vertido por diversos tribunales federales, entre los que destaca el 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, con el 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 que 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>15</sup>

- 61.** En base a los criterios que anteceden, es pertinente realizar el análisis del señalamiento de las personas impetrantes, en relación con los costos y cargos excesivos que afirmaron que la junta municipal les estuvo facturando mes con mes, incorporándolos en su recibo. Al respecto, este organismo considera que después de haber realizado el estudio 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 impuestos y los recargos 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 estos, 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 esta ofrezca al usuario un descuento considerable, conforme al acta tarifaria aplicable.
- 62.** Por último, 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 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, solo pueden ser exentados por las autoridades federales.

---

<sup>15</sup> Suprema Corte de Justicia de la Nación. Registro digital: 2013754. 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.

- 63.** En conclusión, de conformidad con la normatividad aplicable en la materia, tanto de orden interno, como del ámbito internacional, el derecho de acceso al agua, no debe ser suspendido de manera total bajo el argumento de que se tienen adeudados por su consumo, ya que en todo caso sólo puede restringirse el fluido hasta el mínimo vital antes especificado, por lo que, con independencia de que el organismo operador, que en la especie se constituye como autoridad responsable, tenga la facultad para establecer los saldos deudores por el consumo, así como sus accesorios legales, incurre en violación a derechos humanos de las personas usuarias, cuando ejecuta cortes al suministro de manera total, al afectarse de manera indirecta el derecho de protección a la salud y a la alimentación, en los términos especificados, lo que debe traer aparejada la correspondiente responsabilidad administrativa.
- 64.** Por ello, 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.
- 65.** En ese tenor, 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 “S”, como representante legal de los agraviados “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”.

## V. REPARACIÓN INTEGRAL DEL DAÑO:

- 66.** Por todo lo anterior, se determina que “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, 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.
- 67.** 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 que 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 “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, 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.**

**67.1** 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.

**67.2** Para cumplir con esta medida, la autoridad deberá restablecerle el servicio de suministro de agua potable a “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, 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.**

**67.3** 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>16</sup> y las medidas serán dictadas por la autoridad con plena especificidad respecto a su aplicación.

**67.4** Para tal efecto, con base en los acuerdos emitidos por el Consejo de Administración del organismo operador del servicio, o en su caso, por el Consejo de Administración de la Junta Central de Agua y Saneamiento, como órgano rector, y previo estudio socioeconómico que se les realice a “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, deberán otorgarles los descuentos sociales que les correspondan, como personas en situación de vulnerabilidad, conforme a los Lineamientos Complementarios del Sistema de Cuotas y Tarifas, para las Juntas Municipales de Agua y Saneamiento de Hidalgo del Parral, con el fin de facilitarles la posibilidad de saldar sus adeudos.

#### **c) Medidas de satisfacción.**

**67.5** 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

---

<sup>16</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.

judiciales que restablezcan 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>17</sup> Tienen una finalidad simbólica en lo referente a su contenido.

**67.6** 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 llegará 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.**

**67.7** 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>18</sup>

---

<sup>17</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;
- 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>18</sup> Ley General de Víctimas, artículo 74. Las medidas de no repetición son aquellas 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;

**67.8** 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, 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 y demás contribuciones asociados al mismo, cuando este sea para uso personal o doméstico.

**67.9** Además de lo anterior, para que el personal del organismo operador de marras, sea capacitado de manera permanente y continua en el respeto al derecho al acceso al agua y en temas referentes al trato digno hacia las personas, 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.

**67.10** 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, con el fin de que su derecho al acceso al agua potable, no solo sea garantizado, sino también la obligación de cuidarla y pagar por ella; ya que la finalidad de cubrir su costo, obedece a solventar 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

---

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 solo en caso de que la adicción hubiera sido la causa de la comisión del delito o hecho victimizante.

suficientes para hacer el pago correspondiente al adeudo histórico por dicho servicio.

**67.11** Finalmente, es importante establecer los mecanismos necesarios, para que, en la medida de lo posible que la autoridad antes de proceder a restringir el servicio al 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 otros beneficios sociales previstos en la ley, con el fin de que la prestación del servicio sea más asequible y evitar que sea limitado al mínimo vital, al menos en los casos en que visiblemente el domicilio en que pretende limitar el servicio es de bajos recursos económicos y se encuentra habitado.

**68.** 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 “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, 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 “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, 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, en concreto para que sea reinstalado el servicio de agua potable para uso doméstico, hasta el mínimo vital antes especificado.

**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 “I”, “N”, “O”, “P”, “Z”, “CC”, “GG”, “HH”, “II”, “MM” y “NN”, 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 67.7 a 67.11, 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 aquellas y estos, 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 multirreferida 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.**



\*ACC

C.c.p. "S", como representante común de: "A", "B", "C", "D", "E", "F", "G", "H", "I", "J", "K", "L", "M", "N", "Ñ", "O", "P", "Q", "R", "T", "U", "V", "W", "X", "Y", "Z", "AA", "BB", "CC", "DD", "EE", "FF", "GG", "HH", "II", "JJ", "KK", "LL", "MM", "NN", "ÑÑ" y "OO", 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.