

Oficio No. CEDH:1s.1.207/2025
Expediente No. CEDH:10s.1.15.091/2025
RECOMENDACIÓN No. CEDH:5s.1.039/2025
Chihuahua, Chih., a 26 de diciembre de 2025

JUNTA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE ROSALES PRESENTE.

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos, en relación con la queja presentada por "A",¹ con motivo de actos u omisiones que consideró violatorios a sus derechos humanos, radicada bajo el número de expediente **CEDH:10s.1.15.091/2025**, 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 de su reglamento interno, procede a resolver lo conducente, según el estudio de los siguientes:

I. ANTECEDENTES:

1. En fecha 22 de octubre de 2025 se recibió en este organismo el escrito de queja presentado por "A", en el que refirió lo siguiente:

"...Es el caso que el día de ayer por la mañana acudió personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales a cortarme el suministro de agua desde media calle. Antes había ido a las oficinas de la Junta de Agua para intentar abonar o hacer un convenio, o solicitarles un descuento, pero no me

¹ **Información respecto a los datos personales e información de naturaleza confidencial.** Fundamento jurídico. Acuerdo del Comité de Transparencia de confirmación de Clasificación: **CEDH.7C.2/XXX/2025 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.

quieren aceptar la cantidad que he llevado. Me han dicho que me han cortado el agua por fugas y por alto consumo o adeudo de algunos meses. Soy una mujer, madre soltera, con dos hijas menores de edad, requiero del suministro al menos básico para mis actividades diarias, para la higiene y salud de mis hijas, considero que se está violando mi derecho humano al agua...". (Sic).

2. En fecha 25 de noviembre de 2025, al haber fallecido el término concedido a la autoridad para rendir el informe de ley, sin haber obtenido respuesta, el Visitador ponente se constituyó en las instalaciones que ocupa la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, a efecto de solicitarle dicho informe a la licenciada "B", Directora Ejecutiva, quien realizó las siguientes manifestaciones:

"...En vía de informe de ley, hago entrega del oficio número JMAS/0147/No.2025, signado por mi parte y al cual le adjunto como evidencia, el convenio número 839, de fecha 05 de marzo de 2025, el cual se celebró con la quejosa y que incumplió; también agrego el estado de cuenta de la quejosa de fecha 25 de noviembre de 2025...". (Sic).

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

II. EVIDENCIAS:

4. Escrito de queja de fecha 22 de octubre de 2025, presentado en este organismo por "A", transscrito en el párrafo 1 de la presente resolución.
5. Acta circunstanciada de fecha 25 de noviembre de 2025, elaborada por el Visitador integrador, mediante la cual dio fe de haberse constituido en las instalaciones que ocupa la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, Chihuahua, a efecto de solicitarle el informe de ley a la licenciada "B", Directora Ejecutiva, quien realizó diversas manifestaciones, ya transcritas en el párrafo 2 de la presente determinación, al que acompañó los siguientes documentos:
 - 5.1. Oficio número JMAS/0147/No2025 de fecha 25 de noviembre de 2025, signado por la licenciada "B", Directora Ejecutiva de la Junta Municipal de la Agua y Saneamiento de Rosales, Chihuahua, mediante el cual rindió el informe de ley en atención al planteamiento de "A".
 - 5.2. Convenio número "C" de fecha 05 de marzo de 2025, suscrito entre "A" y personal adscrito a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, en el cual se pactó que "A" pagaría el subtotal del convenio más el mes actual en un plazo de cinco meses.

- 5.3. Estado de cuenta número “D” de fecha 25 de noviembre de 2025, expedido por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, Chihuahua, por la cantidad total de \$18,018.00 (dieciocho mil dieciocho pesos 00/100 M.N.) a nombre de “E”, en el domicilio ubicado en “F”, con tarifa de uso doméstico y con medidor número “G”.
6. Acta circunstanciada de fecha 25 de noviembre de 2025 elaborada por el Visitador a cargo de la tramitación del expediente, mediante la cual hizo constar que se constituyó en el domicilio de “A”, a efecto de notificarle el informe de ley, quien realizó diversas manifestaciones al respecto y en cuyo domicilio fue practicada una inspección, tanto en el interior, como en el área que corresponde al medidor, a fin de constatar si la quejosa contaba con el servicio de agua potable.

III. CONSIDERACIONES:

7. Esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos es competente para conocer y resolver en el presente asunto, atento a 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 artículos 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.
8. Atento 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 Humanos, 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 suscripto se encuentra habilitado para resolver el presente asunto.²
9. 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 los 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.

² 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/RLEY/0945/2024 XVI P.E. P.O. 31 de agosto de 2024.

- 10.** De esta forma, tenemos que la controversia se centra en que la persona quejosa les atribuye a personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, la ejecución de un corte del servicio de abastecimiento de agua potable en su domicilio y un cobro excesivo en el adeudo del mismo.
- 11.** Por su parte, la autoridad al rendir su informe, refirió que personal de ese organismo operador acudió en fecha 21 de octubre de 2025 al domicilio de “A”, debido a que el medidor había registrado una alta lectura como consecuencia de una fuga, la cual le había sido notificada a la impetrante, y que en fecha 05 de marzo de esa anualidad, “A” había firmado un convenio de pago, mismo que incumplió. También precisó que había hecho patente su interés en aplicarle el programa denominado “Todos pagamos el agua”, a efecto de que, de su actual deuda por la cantidad de \$18,018.00 pesos (dieciocho mil dieciocho pesos 00/100 M.N.), terminara liquidando su adeudo con la cantidad de \$2,238.00 pesos (dos mil doscientos treinta y ocho pesos 00/100 M.N.), con vigencia hasta el 30 de noviembre de la aludida anualidad.
- 12.** Ahora bien, previo a realizar el análisis correspondiente de los hechos y las evidencias que obran en el expediente, así como las consideraciones respecto a las mismas, este organismo considera oportuno establecer algunas premisas normativas, relacionadas con el derecho al acceso al agua potable para su consumo personal y doméstico, así como sus costos a fin de establecer el contexto en el que se desarrollaron los hechos y el marco jurídico aplicable, y de esta manera estar en posibilidad de concluir si la autoridad realizó acciones u omisiones con las que violentó los derechos humanos de la persona quejosa.
- 13.** La Observación General número 15 del Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, establece en sus párrafos 1, 2, 6, 10 y 12, inciso c), establece 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...”.

- 14.** A nivel constitucional, el sexto párrafo del artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en cuanto al derecho al agua para consumo personal y doméstico, lo siguiente:

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

- 16.** La Ley de Aguas Nacionales, en cuanto a la política hídrica nacional, costo 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”.

(...)

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...”.

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

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

(...)

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

16. 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, trátese 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....”.

- 17.** 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.
- 18.** 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.
- 19.** Conforme a 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.
- 20.** En ese orden de ideas 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.³

21. Con este enfoque, se ha establecido que el uso y aprovechamiento de los recursos hídricos no puede ser ilimitado, porque la disponibilidad de agua en las cuencas naturales, no lo es, y depende de las condiciones ambientales en las que se encuentre cada una. Por ello, el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que el derecho humano al agua depende del uso racional, equitativo y sustentable de los recursos hídricos, de lo cual la Suprema Corte ha determinado 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.
22. 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.
23. 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:

“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:

³ Recomendación 27/2023, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del Estado de Chihuahua. Párrafo 35.

- *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*⁴.

24. 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”*⁵.

25. Establecidas las premisas anteriores, se procederá ahora a realizar las consideraciones necesarias para analizar los hechos y las evidencias que obran en el expediente.

26. En ese tenor, tenemos que en la entrevista e inspección que realizó personal de este organismo en el domicilio de la parte quejosa, se dio cuenta de que el mismo cuenta con el servicio de agua potable suspendido y que la imponente expuso tener dos hijas 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, mismo que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales 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*

⁴ 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.

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

personales o la carencia de ellos".⁶ 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".⁷

27. 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,⁸ ni siquiera en condiciones desfavorables ni en presencia de intereses imperiosos".⁹

28. 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 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 de agua por persona al día para garantizar que se cubran las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud".¹⁰

29. En esa coyuntura, es preciso resaltar lo señalado en los ordinarios 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.

⁶ 7 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.

⁷ Ibidem, párr. 8.

⁸ Lo subrayado es propio.

⁹ 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.

¹⁰ 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

- 30.** Ahora bien, 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.
- 31.** De acuerdo con la queja interpuesta por la persona agraviada, la autoridad llevó a cabo el corte total del servicio de agua potable en su domicilio, señalando además un cobro excesivo por parte de la autoridad, lo que consideró la impetrante como una medida desafortunada, mientras que de acuerdo con el informe de la autoridad, esto aconteció ante la falta de cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- 32.** Al respecto, esta Comisión Estatal considera que en relación con el corte de agua que alegó la persona impetrante en su escrito de queja, quedó acreditado, ya que de acuerdo con la evidencia que obra en el expediente, la autoridad operadora del servicio aceptó en su informe que efectivamente realizó el corte del suministro de agua potable a su domicilio, justificando su actuar en el sentido de que si bien existía un convenio de pago con la usuaria, ésta había incumplido con el mismo, ya que había dejado de pagar, siendo esta la razón por la cual había hecho el corte total del servicio.
- 33.** Esta situación se corrobora con el acta circunstanciada elaborada por el Visitador a cargo de la tramitación del expediente en fecha 25 de noviembre de 2025, en la cual hizo constar que se entrevistó con la quejosa en su domicilio, quien le permitió el acceso al mismo a fin de realizar una inspección, dando cuenta de que efectivamente no contaba con el servicio de agua potable.
- 34.** Cabe señalar que hasta este momento, no obra en el expediente evidencia alguna de que en el domicilio de la impetrante se haya restablecido dicho suministro, con lo que se tiene por acreditado que la persona usuaria ni siquiera cuenta con el mínimo vital, lo que sin duda vulnera sus derechos humanos.
- 35.** Esto es así, porque 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, lo que deja a la parte quejosa en un estado de vulnerabilidad, al omitir 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 al 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.

36. Es de trascendente importancia destacar que el derecho al acceso 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 éste 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.
37. El derecho de acceso al agua, vincula al Estado a respetarlo y garantizarlo, lo que implica que deberá proporcionar el servicio de agua sin distinción alguna y con la capacidad de respuesta a los sectores más vulnerables, en la cantidad esencial mínima de agua, suficiente o apta para el uso personal y doméstico, por lo tanto, se deberá abstener de cualquier práctica o actividad que restrinja el acceso al agua potable indispensable a cualquier persona, apoyando lo anterior la siguiente tesis:

“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 dimanan de las leyes nacionales sobre el acceso al agua y a su uso”.*¹¹

¹¹ Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Instancia Tribunales Colegiados de Circuito, Tesis Aislada, Materia (s) Constitucional, Registro: 2016922, Tesis XXVII.30.12 CS (10a.), Libro 54, mayo de 2018, Tomo III, página 2541.

- 38.** Por lo tanto, 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.
- 39.** Lo 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, ya que como se estableció en las premisas normativas mencionadas en el apartado correspondiente, frente al derecho de acceder al fluido líquido vital, se encuentra la obligación de cuidarlo y pagarla, 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,¹² ya que en el caso, debe decirse que la quejosa refirió ser madre soltera con dos hijas menores de edad, lo que agrava su situación de vulnerabilidad, ya que al ser tres personas las que habitan el domicilio en cuestión, no cuentan con el suministro mínimo de agua potable para realizar sus actividades básicas diarias, como lo es el cuidado de su higiene y su salud, así como la preparación de sus alimentos.
- 40.** Lo anterior, desde luego, dentro de las propias facultades de la autoridad, de acuerdo con los Lineamientos del Sistema de Cuotas y Tarifas vigentes, 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

¹² Recomendación número 27/2023, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. Párrafo 50.

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 2025, de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, 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 en el 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.

41. Asimismo, es importante mencionar que la persona impetrante señaló cobros excesivos por parte de la autoridad. Al respecto, cabe señalar que la autoridad señaló que efectivamente, "A" contaba con adeudo pendiente que ascendía a la cantidad de \$18,018.00 pesos, pero que era beneficiaria del programa "Todos pagamos el agua", y que liquidaría su adeudo con un monto total de \$2,238.00 al 30 de noviembre de 2025.
42. En ese tenor, debe considerarse que la autoridad debe verificar si "A" es candidata también para la aplicación de un estudio socioeconómico y en consecuencia, elaborar un nuevo convenio en el que se atienda a la situación particular en que se encuentre su familia, como lo es el número de habitantes, las condiciones de la vivienda, la capacidad económica, determinar si la misma se encuentra en una situación de vulnerabilidad, como lo es que se encuentren menores de edad, adultos mayores, mujeres embarazadas y/o personas con alguna discapacidad, entre otras situaciones que se deben tomar en cuenta al momento de la determinación del saldo deudor.
43. Por otra parte, en cuanto al cobro excesivo del cual "A" se dolió en su queja, este organismo considera que no hay evidencias suficientes en el expediente que permitan establecer 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 de la documentación aportada por ésta, se desprende que de acuerdo con el último estado de cuenta de la persona quejosa, los cobros, recargos e impuestos que se le exigen, son los legalmente establecidos por la falta de pago y su respectiva acumulación mes con mes, cuando contaba con el servicio, ya que cuando la totalidad del adeudo no es cubierto por la persona usuaria, 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, son claras en establecer que en ningún caso las autoridades fiscales pueden liberar a las personas contribuyentes de la actualización de las contribuciones o condonar total o parcialmente los recargos correspondientes, además de que las autoridades locales no tienen facultades para intervenir, y mucho menos para condonarlos, contrario a lo que sucede exclusivamente con el monto por el consumo de agua,

el cual sí puede ser objeto de un convenio con la autoridad para pagarla en parcialidades o bien, para que ésta ofrezca al usuario un descuento considerable, conforme al acta tarifaria aplicable.

44. 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 lo 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".¹³

45. Por último, debe señalarse 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 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.
46. En síntesis, 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, ni siquiera bajo el argumento de que se tienen adeudos 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 una violación a los derechos humanos de las personas usuarias, cuando ejecuta cortes totales al suministro, ya que también afecta de manera indirecta el derecho a la protección de la salud y la alimentación, en los términos ya especificados, lo que debe traer aparejada la correspondiente responsabilidad administrativa.

IV. RESPONSABILIDAD:

47. 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 Rosales, 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

¹³ 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.

además implicó incumplimiento de las disposiciones jurídicas relacionadas con el servicio público, que han sido precisadas.

- 48.** 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, y 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 Rosales, con motivo de los hechos narrados por “A”.

V. REPARACIÓN DEL DAÑO:

- 49.** Por todo lo anterior, se determina que “A” tiene 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.
- 50.** Al acreditarse una violación a los derechos humanos atribuible al Estado, la Recomendación formulada debe incluir las medidas efectivas de restitución en favor de las personas afectadas en sus derechos fundamentales y las relativas a la reparación de los daños y perjuicios que se hubieren ocasionado, para lo cual el Estado deberá de investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley. Para tal efecto, en términos de los artículos 1, 2, fracción I, 4, 7, 27, 67, 68, 88, fracción II, 96, 97, fracción II, 106, 110, fracción IV, 111, 112, 126, fracción VIII, 130, 131 y 152, de la Ley General de Víctimas; 6, 20, fracción II, 22, fracciones IV y VI, 36, fracción IV, 37, fracciones I y II y 39, de la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, se deberá reparar el daño de manera integral a “A” 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. En el caso concreto, deberá tenerse como parámetro para la reparación integral del daño lo siguiente:

a) Medidas de restitución.

- 50.1.** Buscan devolver a la víctima a la situación anterior al hecho victimizante en la medida que esto sea posible. La restitución se rige por dos hipótesis: I) restitución de derechos y II) restitución de bienes y propiedades.¹⁴
- 50.2.** Para cumplir con esta medida, la autoridad deberá restablecer el servicio de suministro de agua potable para consumo humano y doméstico en el domicilio de “A”, en la cantidad mínima indispensable, hasta en tanto la parte quejosa cubra su adeudo o bien se llegue a un convenio satisfactorio que permita el restablecimiento total, a fin de que las personas que cohabitán con ella, puedan solventar sus necesidades básicas, en el entendido de que este mínimo que se proporcione debe seguirse pagando por parte de la persona usuaria 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.
- 50.3.** Asimismo, 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 le realice a “A”, deberán otorgarle los descuentos sociales que le correspondan, como persona en situación de vulnerabilidad, conforme a los Lineamientos Complementarios del Sistema de Cuotas y Tarifas, para la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, con el fin de facilitarle la posibilidad de saldar su adeudo.

b) Medidas de satisfacción.

- 50.4.** Son esquemas que buscan dignificar a la víctima y difundir la memoria histórica de un evento determinado. Pueden consistir en la verificación de los hechos y revelación pública de la verdad, búsqueda de personas desaparecidas y los cuerpos y osamentas, declaraciones o decisiones 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.¹⁵ Tienen una finalidad simbólica en lo referente a su contenido.

¹⁴ 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.

¹⁵ 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;

- 50.5.** Este organismo protector de los derechos humanos considera que la presente Recomendación, constituye, *per se*, una forma de reparación, como medida de satisfacción. La aceptación de la misma que en su caso llegare a realizar la autoridad, reforzará el carácter de esta medida, pues implica el reconocimiento de los hechos y la aceptación de su responsabilidad.
- 50.6.** De las constancias que obran en el expediente, no se desprende que se hubiese instaurado un procedimiento administrativo disciplinario con motivo de los hechos que nos ocupan; por lo que en este sentido, la autoridad deberá agotar las diligencias necesarias para que en el ámbito de su competencia se inicie conforme a derecho, el procedimiento administrativo que corresponda en contra de las personas servidoras públicas involucradas en los hechos materia de la queja por aquellas acciones u omisiones que les sean atribuibles.

c) Medidas de no repetición.

- 50.7.** 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.¹⁶

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 commoren el honor, la dignidad y la humanidad de las víctimas, tanto vivas como muertas.

¹⁶ 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;

- 50.8.** En este sentido, la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales, 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.
- 50.9.** Además de lo anterior, para que el personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales sea capacitado de manera permanente y continua en el respeto al derecho de 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.
- 50.10.** 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 Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales 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 de 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

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;

V. La asistencia a tratamiento de deshabituación 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, cuestión que este organismo considera que debe hacerse extensivo a las Juntas de Agua y Saneamiento de los municipios del Estado.

- 50.11.** Finalmente, es importante establecer los mecanismos necesarios, para que, en la medida de lo posible, 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.
- 51.** 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 “A”, 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:

V. RECOMENDACIONES:

A la **Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales**:

PRIMERA. Provea lo necesario para que se repare integralmente el daño causado a “A”, con motivo de las violaciones a derechos humanos que han quedado precisadas, en términos de la Ley General de Víctimas y de la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, tomando en consideración lo que se detalla en el apartado V de la presente resolución, 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 el arábigo 31 en la Ley de Víctimas para el Estado de Chihuahua, se inscriba a “A”, en el Registro Estatal de Víctimas.

TERCERA. Se inicie el procedimiento administrativo que corresponda en contra de las personas servidoras públicas de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Rosales que hayan participado en la violación a los derechos humanos de “A”, tomando en consideración las evidencias y los razonamientos esgrimidos en la presente Recomendación, remitiendo a esta Comisión las constancias con las que se acredite su cumplimiento, y en su caso, se impongan las sanciones que en derecho correspondan.

CUARTA. 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 recepción de la presente resolución, en términos de los párrafos 50.8 a 50.11.

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 adquieran 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**



*RFAAG

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

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