



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

**“2016, Año de la Lucha contra la Diabetes”  
VISITADURÍA GENERAL**

**ACUERDO DE CONCLUSIÓN DE QUEJA**

**109/2016**

**Saltillo, Coahuila de Zaragoza, a 25 de noviembre de 2016**

Visto el expediente CDHEC/1/2015/---/Q, iniciado con motivo de la queja presentada, el 30 de julio de 2015, por la C. Q1, quien adujo violaciones a sus derechos humanos, presuntamente cometidas por personal de Aguas de Saltillo, con base en los siguientes:

## **ANTECEDENTES – HECHOS**

**PRIMERO.-** Mediante correo electrónico, de 30 de julio de 2015, presentado ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, la C. Q1, presentó formal queja contra actos que consideró violatorios de sus derechos humanos, presuntamente cometidos por personal de la empresa paramunicipal Aguas de Saltillo, los cuales hizo consistir, textualmente, en los siguientes:

*“.....Tengo una casa, en la colonia la X, calle X no. X, la cual estuvo siendo habitada por uno de mis hijos del 2007 al 2009, pero al comprar el su casa, la propiedad quedo deshabitada. Y por motivos de salud, nos tuvimos que trasladar, en julio, del 2009, al X, pero los recibos, de Aguas de saltillo, siempre estuvieron al corriente. A pesar de estar la casa deshabitada, pero empezaron a llegar los recibos, de \$1,000.00 hasta \$7,000.00 mensuales los cuales ya no pudimos pagar. Presentándonos en la PROFECO, la cual nos dijo que no podía hacer nada, y aguas de saltillo nos dijo lo mismo, al igual que el Lic. VA, de derechos humanos aquí en saltillo, nos dijo que mejor pagáramos lo que aguas de saltillo, nos está exigiendo. Lo cual nos parece sumamente injusto, ya que no puede ser que estando la casa deshabitada y nos hayan quitado el agua, ya que está cortado el servicio desde el 2009. Pero los recibos, siguen llegando, con cobros, sumamente exagerados. Por lo cual me he presentado en diferentes ocasiones, y tratar de llegar a un arreglo, sin lograr nada. Mi último recibo, me salió por \$35.00, en octubre del 2009, pero los siguientes ya salieron, por demás exagerados. Ahora no me niego a pagar, pero lo justo, ya que a la fecha, me están exigiendo \$53.651.73. Si el agua está cortado el servicio desde 2009 y la casa deshabitada lo cual me parece un robo. Ahora, quiero vender la propiedad, ya que me urge pagar una cirugía, pero, con esa anomalía, no puedo vender, ya que piden que la casa, este al corriente, y con justa razón. Por lo cual, una vez más, pido de su valiosa ayuda, ante esta injusticia.....”*



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## **“2016, Año de la Lucha contra la Diabetes”**

**SEGUNDO.-** En razón de lo anterior, el 31 de agosto de 2015, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos le asignó el número de expediente CNDH/6/2015/---/R y remitió el expediente a este organismo estatal, por lo que el 21 de septiembre de 2016 se dio inicio al expediente de queja CDHEC/1/2015/---/Q, dentro del cual se realizaron las siguientes:

### **ACTUACIONES – DILIGENCIAS PRACTICADAS**

**PRIMERA.-** Oficio sin número, de 22 de octubre de 2015, suscrito por la Licenciada A1, Jefe de Área de Servicios Jurídicos de Aguas de Saltillo, S.A. de C.V., mediante el cual rindió informe pormenorizado en relación con los hechos materia de la queja, en el que textualmente informó lo siguiente:

*“.....Resultan falsas las manifestaciones realizadas por la quejosa, puesto que en el año dos mil nueve (2009), se realizaron diversas reconexiones en el domicilio correspondiente a la casa habitación marcada con el número X (X) de la calle X, en la colonia X, de esta ciudad de Saltillo, Coahuila; reconexiones que se llevaron a cabo los días veintiuno (21) de mayo, seis (6) de agosto y treinta (30) de noviembre todas del mencionado año y los cuales surgieron del corte del servicio realizado el día veintinueve (29) de Abril, tres(3) de agosto y cinco(5) de octubre del año dos mil nueve(2009) por incumplimiento en el pago a la prestación del servicio de agua potable, lo anterior de conformidad con lo dispuesto por el artículo 86 de la Ley de aguas para los Municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza, nos vimos en la necesidad de realizar el corte del servicio correspondiente.*

*Tanto es así el incumplimiento de la obligación de la Señora Q1, que el día veintitrés (23) de noviembre del año dos mil diez (2010), celebró un convenio de pago con mi representada, con la finalidad de regularizar la situación en la que se encontraba y la cual consistía en adeudos por la prestación del servicio desde el mes de Julio a Diciembre del año dos mil nueve (2009), reconociendo y obligándose a pagarla cantidad de \$7,021.07( siete mil veintiún pesos 07/100 moneda nacional), realizando un pago parcial por la cantidad de \$474.96(cuatrocientos setenta y cuatro pesos 96/100 moneda nacional), mediante doce(12) pagos mensuales y consecutivos, de los cuales no realizó ninguno de ellos.*

*Es importante destacar que desde el mes de noviembre de dos mil diez (2010), la señora Q1, ha dejado de pagar a mi representada la prestación de servicios de agua y saneamiento; razón por la cual nuevamente en el mes de Enero del año dos mil once(2011) se realizó un corte en el medidor por el incumplimiento señalado, y ante el consumo que seguía registrándose se procedió el día doce(12) de Abril del año dos mil once, veintitrés (23) de Agosto del año dos mil doce(2012), diecinueve (19) de Febrero del año dos mil catorce (2014), veinticinco (25) de marzo del año dos mil catorce (2014), y dieciséis (16) de junio del presente año, a realizar corte del servicio desde el piso, lo anterior toda vez que por diversas ocasiones se observó que existían reconexiones*



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## **“2016, Año de la Lucha contra la Diabetes”**

*ilegales al servicio y por este motivo seguía registrando su consumo y emitiéndose factura correspondiente, lo cual justifico con las fotografías que adjunto a la presente.*

*Por otra parte y siguiendo en este mismo orden de ideas, considero importante destacar que el adeudo que señala la señora Q1 por el monto de \$53,651.73 (cincuenta y tres mil seiscientos cincuenta y un pesos 73/100 moneda nacional) no es cierto, puesto que el adeudo es por la cantidad de \$51,856.57 (cincuenta y un mil ochocientos cincuenta y seis pesos 57/100 moneda nacional), de los cuales corresponden; \$29,166.74 (veintinueve mil ciento sesenta y seis pesos 74/100 moneda nacional) al servicio de agua, \$4,413.74 (cuatro mil cuatrocientos trece pesos 74/100 moneda nacional) al servicio de saneamiento, \$11,729.98 (once mil setecientos veintinueve pesos 98/100 moneda nacional) a recargos por incumplimiento de pago y \$6,546.11 (seis mil quinientos cuarenta y seis pesos 11/100 moneda nacional) al convenio celebrado en noviembre del año 2010. Cantidades que ascienden a dicho monto puesto que como mencione anteriormente desde el mes de noviembre del año dos mil diez (2010) no ha pagado la prestación del servicio de agua y se han estado emitiendo facturas debido a las reconexiones ilegales que constantemente ha realizado la señora Q1.*

*De igual manera, resulta completamente falso que le hubiesen llegado recibos por la cantidad de \$1,000.00 (mil pesos 00/100 moneda nacional) hasta \$7,000.00 (siete mil pesos 00/100 moneda nacional), pues como acredito con el detalle de facturación que se adjuntó, los consumos realizados varían aproximadamente por la misma cantidad de metros cúbicos, siendo el más alto de ellos ciento treinta y cinco metros cúbicos(135m3) y lo cual asciende a la cantidad de \$4,019.89 (cuatro mil diecinueve pesos 89/100 moneda nacional), y no \$7,000.00 (siete mil pesos moneda nacional) como pretende hacer creer la quejosa.*

*Considerando importante destacar a esta Autoridad, que efectivamente mi representada ha realizado el corte del servicio por diversas ocasiones debido a reconexiones ilegales que ha efectuado la quejosa, más sin embargo la señora Q1 sin importarle la responsabilidad en la que pudiera incurrir ha estado conectándose ilegalmente al servicio de agua potable, por lo cual tiene que cumplir con la obligación de pago por el consumo de agua y saneamiento.....”*

**SEGUNDA.-** Acta circunstanciada de 4 de noviembre de 2015, levantada por el personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, relativa a la comparecencia de la quejosa Q1, a efecto de desahogar la vista en relación con el informe rendido por la autoridad señalada como responsable, quien textualmente manifestó lo siguiente:

*“.....Posiblemente, ya había yo comentado que sí habrían agarrado agua, pero yo no salía por gusto de vacaciones sino por motivo de salud de uno de mis hijos que le dio un infarto cerebral, entonces sí se descuido la casa y los servicios que tenía pero yo no iba a estar cuidando quien se estaría o no robando el agua, Yo aquí traigo el papel que ellos me dieron en el momento por 54 mil pesos y los recibos por 7 mil pesos o diferentes cantidades, ahora si a eso le agregamos que la casa estuvo invadida por otras personas*



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## **“2016, Año de la Lucha contra la Diabetes”**

*pero de aquí a que llega la resolución ya pasó mucho tiempo, y la persona que invadía era amiga de policías, ahora no se pudo haber consumido tanto o probablemente con las reconexiones pues sí, pero yo no podía atender las dos casa, tengo un hijo con discapacidad , un hijo con discapacidad, soy pensionada, en aguas de saltillo nos rebajan del monto total 15 mil pesos pero sale la misma es una exageración el monto. No sé si se tome en cuenta que la casa estuvo ocupada de mala fe por otras personas, cómo es que se robaron el agua si hasta la tubería se la llevaron, se la robaron, aunque haya sido robo, el agua que se consumió es exagerado. Si este caso pudiera arreglarse por conciliación.....”*

**TERCERA.-** Acta circunstanciada de 18 de febrero de 2016, levantada por el personal de la Primer Visitaduría Regional de esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, relativa a la comparecencia de la quejosa Q1, en la que textualmente manifestó lo siguiente:

*“.....al cuestionarla sobre algunos puntos del informe rendido por la Licenciada A1 Jefa del Área de Servicios Jurídicos de Aguas de Saltillo, S.A. DE C.V. y en el que manifiesta que la quejosa firmó un convenio el día 23 de noviembre de 2010 e incluso que realizó un primer pago parcial, a lo que me manifiesta la compareciente que ella nunca ha firmado ningún de convenio y menos aún ha realizado pago alguno, que ella se acuerda que en esa fecha señalada, comparecieron ante PROFECO y la hicieron firmar un documento que era única y exclusivamente para dejar constancia de su comparecencia, mas no se trataba de un reconocimiento de adeudo y pago, y fue ahí donde se le manifestó la cantidad adeudada hasta ese momento y la forma de pagar el resto, a lo que ella se negó rotundamente.....”*

**CUARTA.-** Mediante oficio, de 18 de febrero de 2016, se solicitó a Aguas de Saltillo, copia simple del convenio a que se refiere el punto anterior, el que fuera remitido en copia simple el 26 de febrero de 2016, adjuntando igualmente impresión de pantalla relativo al pago solicitado.

## **MOTIVACIÓN – ARGUMENTOS, PRUEBAS Y ELEMENTOS DE CONVICCIÓN**

Ahora bien, del análisis de las constancias que obran integradas al expediente de mérito, la cuales son analizadas en su conjunto, de conformidad con los principios de la lógica y las máximas de la experiencia, se desprende que los hechos materia de la queja interpuesta y que son atribuidos a servidores públicos de la empresa paramunicipal Aguas de Saltillo, no se acreditan como violatorios de derechos humanos, lo anterior por los siguientes motivos:



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

## ***“2016, Año de la Lucha contra la Diabetes”***

La quejosa manifiesta en su escrito de queja, que la autoridad pretende hacerle un cobro excesivo por el servicio de agua y refiere como cantidad a pagar \$53,651.73 (cincuenta y tres mil seiscientos cincuenta y un pesos 71/100 m.n.) exhibiendo para tal efecto una copia del estado de cuenta que refirió le otorgaron el Aguas de Saltillo y en el que se advierte esa cantidad como monto del adeudo; sin embargo, al rendir su informe pormenorizado la autoridad señala que el monto real es por la cantidad de \$51,856.57 (cincuenta y un mil ochocientos cincuenta y seis pesos 57/100 m.n.), cantidad que se desprende de los conceptos a que dicho informe se refiere, así como del historial de consumo que adjunta al informe, sin que la diferencia entre una cantidad y otra resulte relevante para resolver la presente.

Ahora bien, la quejosa refiere que los recibos por el consumo de agua van desde la cantidad de \$1,000.00 (mil pesos 00/100 m.n.) hasta los \$7,000.00 (siete mil pesos 00/100 m.n.) y no obstante que anexa los recibos en los que se reflejan esas cantidades, la autoridad niega tal hecho, resultando también irrelevante dicha contradicción, toda vez que de la lectura del historial de facturación se advierte cuáles han sido los consumos en metros cúbicos, reflejando los montos a pagar; ahora bien tampoco pasa inadvertido que la cantidad de \$7,021.27 (siete mil veintiún pesos 27/100 m.n.) que es el monto máximo reflejado en un recibo, es el rezago en el pago que presenta el domicilio de referencia.

En otro orden de ideas, la quejosa manifiesta que no es posible que la vivienda refleje un consumo excesivo de agua, toda vez que permanece sola desde julio del 2009, sin embargo, en su desahogo de vista manifestó expresamente que quizá podrían haberse robado el agua ya que ella no podía estar al pendiente de la vivienda por un problema personal que maneja, además, señala, que la casa estuvo invadida por otras personas, en contradicción a que estuvo deshabitada, argumentando, además, que se robaron hasta la tubería, sin embargo de la revisión de las constancias y de las manifestaciones vertidas, no obran elementos que pudieran corroborar dichas declaraciones ya que no hay denuncias penales ni por el delito de robo, ni por el de despojo, aunado también a su dicho, de que quizá las cantidades se hubieren elevado por las reconexiones, amén de las tomas clandestinas descubiertas en diversas ocasiones por la autoridad y que en gráficos adjunta en su informe.

Finalmente la postura adoptada por la quejosa en el sentido de “pagar lo justo” es subjetiva ya que no pasan inadvertidas las declaraciones efectuadas por ella en el sentido de los



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

## ***“2016, Año de la Lucha contra la Diabetes”***

diversos ofrecimientos que le formuló la autoridad para resolver su problema, al condonarle en uno de los casos hasta casi de un 50% del adeudo, ya que en la conversación telefónica sostenida con ella por personal de este organismo, la quejosa refiere que le dejan el adeudo en \$30,000.00 (treinta mil pesos 00/100 m.n.) dividiendo dicho monto en pagos parciales (24 meses), negándose de nuevo a convenir con ellos, con los mismos argumentos.

Cabe mencionar que obviamente la cantidad adeudada, va a seguir en incremento mientras no sea convenida y o liquidada, generando intereses por incumplimiento y desde luego la cuota mínima que Aguas de Saltillo tiene establecida.

De lo anterior, tomando en cuenta que no existen elementos de prueba tendientes a desvirtuar el informe de autoridad y acreditar los hechos reclamados como violatorios de derechos humanos de la quejosa Q1, los mismos no constituyen violación a derechos humanos, por lo que es de concluirse el presente expediente. Es por ello que esta Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza:

### **ACUERDA:**

**UNICO.- CONCLUIR** la queja presentada por la C. Q1, el 30 de julio de 2015, quien adujo violaciones a sus derechos humanos presuntamente cometidas por personal de la empresa paramunicipal Aguas de Saltillo y, en consecuencia, se concluye con el expediente iniciado con motivo de la referida queja, **por no haber responsabilidad de los servidores públicos involucrados**, lo anterior con fundamento en el artículo 94 fracción IV del Reglamento Interior de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Túrnese al archivo de la Primer Visitaduría Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, para su guarda y custodia como asunto concluido.

Se instruye a la Primer Visitaduría Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, con residencia en esta ciudad, para que notifique personalmente a la quejosa y a la respectiva autoridad, el presente acuerdo.



# Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza

---

## ***“2016, Año de la Lucha contra la Diabetes”***

Así lo acordó el Licenciado Javier Eduardo Roque Valdés, Visitador General de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, de conformidad con el artículo 64, fracción VIII, de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, firmando para debida constancia.

**LIC. JAVIER EDUARDO ROQUE VALDÉS  
VISITADOR GENERAL DE LA COMISIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS  
DEL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA**

JERV/DCG