**SEGUNDA VISITADURÍA REGIONAL**

**Expediente: CDHEC/2/2020/258/Q**

 **Asunto: Conclusión por conciliación**

Torreón, Coahuila de Zaragoza; a 08 de abril de 2021.

Visto el expediente **CDHEC/2/2020/258/Q,** iniciado con motivo de la queja interpuesta por **Q 1**, quien adujo presuntas violaciones de Derechos Humanos en su agravio consistentes en **Violaciones al Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica en su modalidad de negativa o inadecuada prestación de servicio público en materia de agua, atribuidas a servidores públicos dependientes del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Torreón**; del análisis de las constancias que obran integradas al expediente de mérito, las cuales son analizadas en su conjunto, de conformidad con los principios de la lógica jurídica y las máximas de la experiencia, y es así, que se procede a su resolución, con base en las siguientes consideraciones fácticas y jurídicas:

**Descripción de los hechos**

La quejosa señala que “*que mi llamada es en el sentido de presentar queja en contra de personal de SIMAS Torreón porque dese hace tres días no tengo ni gota de agua en mi domicilio ubicado en XXXXXXXX, cabe señalar que no sale ni en la llave de paso y que es una problemática con la que tenemos hace meses, nada mas que cada vez se ha ido agravando mas y fijado que viene con tierra ay arena y color turbio, también quiero señalar que me estuve tratando de comunicar a Simas pero no había tenido resultados porque en un primer momento te enlaza a un conmutador y ya cuando te tiene que responder la operadora, cortan la llamada sin contestarte, hasta el día de hoy me lograron dar un nuevo número de folio de queja el cual es 0506200042, por lo que es urgente que se me resuelva mi problema porque además es un problema que nos esta afectando a toda la colonia ya que yo he observado a los vecinos que salen a poner sus botes a las llaves de la calle, para que a que hora sale agua para poder llenarlos; así mismo es mi deseo que mi queja sea tramitada mediante la vía conciliatoria en el sentido de que acuda personal técnico a resolver nuestra problemática, siendo todo lo que deseo manifestar”.*

**Evidencias.**

1.- Acta circunstanciada de admisión de queja y propuesta de conciliación a la autoridad de fecha 10 de junio de 2020.

2.- Oficio SV-1309/2020 de fecha 10 de junio de 2020 de admisión de queja y acta circunstanciada de llamada telefónica para notificar al quejoso.

3.- Oficio No. SV-1306/2020 de fecha 10 de junio de 2020 dirigido a Simas Torreón, mediante el cual se propone conciliación, recibido el día 23 de junio de 2020.

4.- Acuerdo de segundo requerimiento de informe de fecha 11 de agosto de 2020.

5.-Oficio SV-1888/2020 de fecha 11 de agosto de 2020 dirigido a Simas Torreón mediante el cual se solicita segundo requerimiento de informe.

6.- Acuerdo de tercer requerimiento de informe de fecha 27 de octubre de 2020.

7.- Oficio SV-2976/2020 de fecha 27 de octubre de 2020 dirigido a Simas Torreón mediante el cual se solicita tercer requerimiento de informe.

8.- Oficio de fecha 29 de octubre de 2020 suscrito por el Apoderado Legal de Simas Torreón, mediante el cual informa el seguimiento al folio a que se refiere la quejosa, señalando que el suministro de agua se encuentra funcionando.

9.- Acuerdo de solicitud de informe adicional de fecha 14 de enero de 2021, por el cual se solicita a Simas Torreón la evidencia o prueba virtual del flujo de agua que menciona en su informe.

10.- Oficio SV-097/2020 de fecha 14 de enero de 2021 mediante el cual se solicita a Simas Torreón adjunte la prueba virtual del suministro de agua al quejoso.

11.- Acuerdo de segundo requerimiento de informe adicional, por el cual se solicita a Simas Torreón la evidencia o prueba virtual del flujo de agua que menciona en su informe.

12.- Oficio sin número de fecha 19 de marzo de 2021 suscrito por el Apoderado legal de Simas Torreón, mediante el cual informe y adjunta evidencia de suministro de agua potable en el domicilio del quejoso.

**Motivación y fundamentación.**

1.- La quejosa señala que “*presenta queja en contra de personal de SIMAS Torreón porque dese hace tres días no tengo ni gota de agua en mi domicilio ubicado en XXXXXXXX, cabe señalar que no sale ni en la llave de paso y que es una problemática con la que tenemos hace meses, nada más que cada vez se ha ido agravando más y fijado que viene con tierra ay arena y color turbio, también quiero señalar que me estuve tratando de comunicar a Simas pero no había tenido resultados porque en un primer momento te enlaza a un conmutador y ya cuando te tiene que responder la operadora, cortan la llamada sin contestarte, hasta el día de hoy me lograron dar un nuevo número de folio de queja el cual es 0506200042, por lo que es urgente que se me resuelva mi problema porque además es un problema que nos está afectando a toda la colonia ya que yo he observado a los vecinos que salen a poner sus botes a las llaves de la calle, para que a qué hora sale agua para poder llenarlos; así mismo es mi deseo que mi queja sea tramitada mediante la vía conciliatoria en el sentido de que acuda personal técnico a resolver nuestra problemática, siendo todo lo que deseo manifestar”.*

2.- Acuerdo de fecha 10 de junio de 2020 por el cual se propone conciliación a la autoridad, en virtud a que el quejoso manifestó su deseo de sujetar la queja al procedimiento de una conciliación. Se propuso a la autoridad la conciliación en los términos siguientes: *a) se realicen las gestiones correspondientes a efecto de que, si es procedente, se le brinde el suministro del servicio de agua potable al quejoso*

3.- Oficio de fecha 29 de octubre de 2020 mediante el cual el apoderado legal de Simas Torreón señala que la queja fue atendida con antelación, pero que de nueva cuenta con fecha 29 de octubre del 2020, se presentan en el domicilio del quejoso en donde realizan algunas reparaciones y el usuario se encuentra actualmente ya gozando del suministro normal de agua potable en su domicilio. Mediante oficio de fecha 19 de marzo de 2021 adjunta como evidencia prueba virtual para comprobar el flujo de agua.

Es por todo lo anterior, que la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza una vez que ha llegado el término para resolver el asunto sometido a su conocimiento, determina que se concluye por conciliación, es así que este organismo público autónomo;

**Acuerda:**

**Único:** Concluir la queja presentada el 05 de junio de 2020 por **Q 1**, quien adujo presuntas violaciones de Derechos Humanos en su agravio consistentes en **Violaciones al Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica en su modalidad de negativa o inadecuada prestación de servicio público en materia de agua, atribuidas a servidores públicos dependientes del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Torreón**, por haberse solucionado la queja mediante el procedimiento de conciliación,lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 118, 119, 120, 121 y 122 de la Ley; artículos 89, 90, 91 y 94 fracción VIII del Reglamento Interior, ambos de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza. Túrnese al archivo de este organismo, para su guarda y custodia como asunto concluido, y notifíquese a la quejosa y a la respectiva autoridad el presente acuerdo. Así lo acordó y firma el Segundo Visitador Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza.- CÚMPLASE.---------------------------------------------------------------------------------------

MAUT/AMGE\*