

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza



Recomendación No. 009/2022

Expediente:

Saltillo, Coahuila de Zaragoza

09 de Mayo del 2022

Ficha Técnica

Recomendación	No.009 /2022
Expedientes	-----
Quejoso(s)	Ag1, Ag2, Ag3.
Agraviado(s)	Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido "X"
Autoridad(es)	Servidores públicos del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza.
Calificación de las violaciones:	b). Violación al Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica en su modalidad de Negativa o Inadecuada Prestación de Servicios en Materia de Agua.
<p>Situación Jurídica</p> <p>Los CC. Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 demás habitantes del Ejido "X" fueron vulnerados en sus derechos humanos, particularmente al derecho a la legalidad y seguridad jurídica en su modalidad de Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio en Materia de Agua por servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, al no proporcionarles el servicio de agua potable, esto aún de tener los pagos del servicio, situación que se encuentra fuera de todo contexto jurídico toda vez que de acuerdo al artículo 4° de nuestra Constitución, toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible.</p>	

Acrónimos / Abreviaturas

Partes intervinientes

Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza	<i>CDHEC</i>
Servidores Públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza.	<i>SIMAS</i>

Legislación

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	<i>CPEUM</i>
Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza	<i>CPECZ</i>
Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza	<i>Ley de la CDHEC</i>

Índice

I. Presupuestos procesales.....	4
1. Competencia.....	4
2. Queja.....	5
3. Autoridad(es).....	5
II. Descripción de los hechos violatorios	5
III. Enumeración de las evidencias.....	6
IV. Situación jurídica generada.....	47
V. Observaciones, análisis de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad.....	47
1. Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica.....	48
a. Instrumentos internacionales.....	51
b. Instrumentos nacionales.....	55
c. Instrumentos locales.....	59
1.1. Estudio sobre una Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio en Materia de Agua.....	62
4. Reparación del daño.....	66
VI. Observaciones Generales.....	79
VII. Puntos resolutivos.....	79
VIII. Recomendaciones.....	80

I. Presupuestos procesales:

1. Competencia

1. La *CDHEC* es el Organismo constituido por el Poder Legislativo del Estado de Coahuila de Zaragoza para el estudio, protección, difusión y promoción de los Derechos Humanos, dotado con competencia en esta Entidad Federativa para conocer de oficio o a petición de parte, de las quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público de carácter estatal o municipal; por ende, cuenta con plena competencia territorial y material para conocer del presente asunto que fue iniciado por una investigación relacionada con actos u omisiones de naturaleza administrativa de *servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza*, quien es la autoridad responsable de recibir denuncias presentadas y brindarles debido seguimiento a la investigación con la finalidad de llegar a la verdad absoluta. (Véanse los artículos: 102 apartado B, primer párrafo, de la *CPEUM*; 195 numeral 8 de la *CPECZ*; 19 primer párrafo y 20 inciso I de la *Ley de la CDHEC*)¹
2. Asimismo, la *CDHEC* tiene la atribución de emitir recomendaciones públicas no vinculatorias derivadas de los procedimientos iniciados de oficio o a petición de parte, de las cuales las autoridades a las que van dirigidas tienen la obligación de responder sobre su aceptación y cumplimiento; por lo que, una vez analizado y estudiado el expediente de referencia, en este momento se ejerce la referida atribución emitiendo la presente recomendación pública, cuyo contenido contempla lo dispuesto en el artículo 99 del Reglamento Interior de la *CDHEC*². (Véanse

¹ CPEUM (1917). Artículo 102 apartado B: "El Congreso de la Unión y las legislaturas de las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protección de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos..."

CPECZ (1918). Artículo 195: "...Esta Constitución garantiza el ejercicio libre, democrático y equitativo de los Derechos Humanos. Su estudio, protección, difusión y promoción se realizará a través de un Organismo Público Autónomo denominado Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, se constituirá conforme a lo siguiente: ...

8. Conocerá de quejas en contra de actos u omisiones provenientes de cualquier autoridad o servidor público estatal o municipal; sin embargo, no será competente tratándose de asuntos electorales, laborales y jurisdiccionales..."

Ley de la CDHEC (2007).

Artículo 19. "La Comisión tiene competencia en todo el territorio del Estado, y conocerá de oficio o a petición de parte, de las quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público..."

Artículo 20. Para el cumplimiento de su objeto, la Comisión tiene las atribuciones siguientes:

1. Estudiar, analizar, investigar y determinar la existencia, en los términos previstos por esta ley, de presuntas violaciones de Derechos Humanos, por actos u omisiones de autoridades administrativas de carácter estatal y municipal;"

² Reglamento Interior de la CDHEC (2013). Artículo 99: Los textos de las recomendaciones contendrán los siguientes elementos:

1. Nombre de la parte quejosa, autoridad o servidor público señalado como probable responsable, número de expediente, lugar y fecha;

los artículos: 102 apartado B, segundo párrafo, de la *CPEUM*; 195 numeral 13 de la *CPECZ*; y 20 inciso IV de la *Ley de la CDHEC*)³

2. Queja

El 23 de junio de 2021, acudieron a esta Comisión de los Derechos Humanos Ag1, Ag2 y Ag3 a presentar queja en contra de servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, por hechos violatorios a sus derechos humanos. (Véase artículo 101 de la *Ley de la CDHEC*)⁴

3. Autoridad(es)

3. La autoridad a quien se imputa los actos u omisiones administrativas relativas a la investigación de los hechos es a servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza (*SIMAS*), la cual se encuentra dentro de las autoridades del ámbito de competencia de la *CDHEC*. (Véase el numeral 8 del artículo 195 de la *CPECZ*, el cual se transcribió con antelación en el capítulo de competencia.)

II. Descripción de los hechos violatorios:

4. Escrito de queja.

El C. Ag1, Ag2 y Ag3 en fecha 23 de junio de 2021, acudieron a las instalaciones de esta Segunda Visitaduría a presentar su queja, cuyo contenido textual fue el siguiente:

“... Que acudo junto a la señora Ag2 y la señora Ag3 a esta Comisión para interponer formal queja en contra

II. Descripción de los hechos violatorios de derechos humanos.

III. Enumeración de las evidencias que demuestran la violación de derechos humanos.

IV. Descripción de la situación jurídica generada por la violación de derechos humanos y del contexto en el que los hechos se presentaron.

V. Observaciones, análisis de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de derechos humanos reclamada.

VI. Recomendaciones específicas, que son las acciones que se solicitan a la autoridad para que las lleve a cabo, a efecto de reparar la violación de derechos humanos y sancionar a los responsables.”

³*CPEUM (1917). Artículo 102 apartado B: “...Los organismos a que se refiere el párrafo anterior formularán recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que les presenten estos organismos. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, la Cámara de Senadores o en sus recesos la Comisión Permanente, o las legislaturas de las entidades federativas, según corresponda, podrán llamar, a solicitud de estos organismos, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa...”*

CPECZ (1918). Artículo 195: “... La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, se constituirá conforme a lo siguiente:..

13. Formulará recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas...”

Ley de la CDHEC (2007). Artículo 20: Para el cumplimiento de su objeto, la Comisión tiene las atribuciones siguientes: ...

IV. Formular recomendaciones públicas particulares, derivadas de los procedimientos iniciados de oficio o a petición de parte, mismas que no serán vinculatorias; ...”

de SIMAS Matamoros, ya que hemos ido en varias ocasiones a las oficinas que guarda dicha dependencia de agua para reclamar nuestro derecho al servicio de agua el cual ninguno de nosotros tres tenemos al día de hoy, sufrimos un gran desabasto de este suministro, y a pesar de que los tres contamos con el servicio pagado y al corriente al día de hoy aun así no nos dan el suministro, es paulatinamente de repente habíamos tenido agua durante una hora al día aproximadamente dos o tres meses hemos acudido con el gerente el Licenciado A1 y nos dice que si hay agua pero que hay mucha gente que debe y otra que se la está robado y por ese motivo nosotros hemos sufrido el desabasto, por esta razón solicitamos a la comisión que intervenga y nuestra queja sea llevada por la vía de conciliación para que SIMAS nos proporcione el suministro de agua sin demora agua en nuestros domicilios conocidos en Poblado "X" sector ---, en Matamoros, Coahuila ..."

III. Enumeración de las evidencias:

5. Escrito de queja.

Presentada en fecha 23 de junio de 2021 presentada por los CC. Ag1, Ag2 y Ag3, antes transcrita.

6. Informe de autoridad:

Oficio sin número, presentado en fecha 25 de agosto de 2021, suscrito por el Lic. A1 en su calidad de Gerente General del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila, mediante el cual rinde informe pormenorizado sobre los hechos, mismo que a la letra dice:

"...En relación al expediente ----; oficio -----, fechado en Torreón Coah. El 4 de agosto de 2021, y recibido en el correo electrónico de SIMAS MATAMOROS, el día 23 del presente mes, quien suscribe A1, Representante Legal del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila SIMAS MATAMOROS), con el debido respeto comparezco y expongo:

PRIMERO: En el asunto del expediente se menciona: "Segunda propuesta de conciliación", debiendo decir PRIMERA propuesta de conciliación, ya que no he recibido a mi nombre ninguna, propuesta de conciliación de la CDHEC, relacionada con los quejosos Ag1, Ag2 y Ag3, del "Ejido X".

SEGUNDO: Manifestando que se ha atendido por parte de empleados y funcionarios de mi representada, el reclamo de los quejosos y que, en su oportunidad se acudió al Ejido X a revisar las válvulas en particular y las tuberías de conducción de agua potable que lleva el Ejido el vital líquido; procediendo a calibrar las válvulas para que la dotación de agua potable sea más equitativa entre los usuarios de SIMAS que reciben el vital líquido de ese ramal que abastece no solo a "X", sino a otros muchos usuarios. Debo resaltar lo que los mismos quejosos confirman en su escrito lo que estoy manifestando, al redactar: "Habíamos tenido agua durante una hora al día aproximadamente dos o tres meses."

Omiten los quejosos mencionar que se les ha dotado en forma totalmente gratuita de agua potable a través de pipas, que son propiedad del Municipio de Matamoros, que abastecemos en nuestra estación de bombeo, repito: SIN COSTO ALGUNO. La distribución por pipas se ha hecho cuando se suspende el suministro por mantenimiento al pozo que abastece a X y otras comunidades. La distribución de agua por pipas se complica porque el Ejido contaba con 5 tinacos de capacidad de 5000 litros, que estaban en sitios públicos, donde se descargaba el agua y de ahí se surtían todos los habitantes. En la actualidad solo hay dos tinacos en sitios públicos, por lo que la pipa tiene que recorrer las calles del ejido. La autoridad del Ejido o los quejosos deben

manifestar donde se encuentran los depósitos faltantes.

TERCERO: Con fecha 12 de julio de 2021 en las oficinas de PROFECO de la ciudad de Torreón, Coah, mi representada recibió, a través de mi conducto DECLARACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA RECLAMACIÓN, del expediente PFC TORR. B. -----, donde éstos mismos quejosos demandaban a mi representada con el mismo argumento de incumplimiento en el servicio de agua potable. En las pláticas de conciliación los quejosos aceptaron que ya estaban recibiendo agua por tandeos más frecuentes y se desistieron de su demanda ante la Procuraduría del Consumidor. Anexo copia del documento oficial que menciono.

Por último, deseo manifestar que mantenemos nuestra postura de dialogar y conciliar con todos nuestros usuarios, por lo que aceptaría la PRIMERA propuesta de conciliación, siempre y cuando se parta de los hechos aquí mencionados y confirmados con las pruebas aportadas.

7. Anexo de informe de autoridad

DECLARACIÓN DE SATISFACCIÓN DE RECLAMACIÓN

Expediente: PFC. TOR.B. ---- 2021

Consumidor: Ag17VS

Proveedor: Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila
Torreón, Coahuila, a 12 de Julio de 2021.

DIRECTOR DE ZONA METROPOLITANA TORREÓN de la
Procuraduría Federal del Consumidor
Presente. -

Ag17promoviendo en mi carácter de consumidor con domicilio en ---- para oír y recibir toda clase de notificaciones e identificándome en este acto al presentar mi escrito con credencial para votar. N° -----con el debido respeto comparezco a exponer lo siguiente:

Que con virtud de que he llegado a un arreglo conciliatorio con el proveedor Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Consistente en: se regularizo el servicio de agua de manera normal, relativo a la conciliación dentro del expediente al rubro citado, objeto de la presente reclamación, ocurro a darme por satisfecho (a) de dicha causa, solicitando se archive el presente asunto como total y definitivamente solucionado.

Por lo antes expuesto, a Usted C. Jefe de Departamento de Servicios de ODECO Zona Metropolitana de Torreón, atentamente solicito:

ÚNICO: Acordar de conformidad el presente escrito.

PROTESTO LO NECESARIO

(Firma a nombre de Ag1)

Ratifico el presente escrito en todos y cada uno de sus puntos.

8. Recibo presentado por Ag2, el cual se describe a continuación:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS, COAHUILA

RFC: -----

----- PTE. COL. ----- MATAMOROS COAH.

“EL PAGO DE ESTE RECIBO NO LO EXIME DE ADEUDOS ANTERIORES” M-----

RECIBO DE PAGO

Folio:-----

fecha: 14/05/21 --:--:-- pm

Nombre: Ag2

Contrato: -----

Colonia: Poblado X

Sector:-----

Adeudos del periodo abril 2021

Rezagos	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuentos	Importe
	\$----				\$----	\$----

Pago \$-----

Saldo \$---

9. Recibo de servicio de agua, ofrecido por Ag1

SIMAS

Total a Pagar: ---

MATAMOROS

Fecha límite de pago 15/08/2021

Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de

Periodo: MAYO

Matamoros, Coahuila. RFC. ----

Cuenta: -----

A ---- PTE. Col. ----

Localización: -----

Tarifa: Cuota:

Usuario: Ag17

Cuota

Medidor

C. Sin nombre S/N

Poblado X

C.P.-----

Nº Medidor: Matamoros Coahuila.

DETALLES DEL PERIODO

EXTRACCIÓN Y CONDUCCIÓN DE AGUA: ---

USO DE DRENAJE: -----

SERVICIO DE LIMPIEZA: ----

IVA -----

IMPORTE DEL MES: -----

RECARGO: -----

ADEUDO ANTERIOR: -----

SUBSIDIO:

SUBTOTAL:
TOTAL, A PAGAR: -----
SALDO: -----

10. Escrito de fecha 22 de junio del 2021, presentado por los quejosos el cual se describe a continuación:

“...CDHEC COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Av. ----- # -----

---- Torreón, Coahuila.

Anexo Datos de la Prestadora de Servicios:

SIMAS Matamoros

Sistema Municipal de Agua y Saneamiento de Matamoros Coahuila

RFC. --

Domicilio: ----- # -----

Col. --- Cd. Matamoros, Coahuila.

Receptor de Servicio:

Ag17

Domicilio: Conocido Ejido X

Cd. Matamoros Coah.

A quien corresponda:

Por medio del presente me permito solicitar a Ud. Su apoyo para resolver el problema de desabasto de agua en mi comunidad, con domicilio conocido Ejido X Municipio de Matamoros Coahuila. Ya que en innumerables ocasiones me presentado en SIMAS Matamoros con el objeto de solucionar este problema que me viene aquejando ya hace varios años, pues nunca han solucionado este problema en su totalidad. Pero si tenemos las obligaciones de pagar los recibos que con puntualidad llegan a mi domicilio los primeros días de cada mes. Por lo cual, exijo se me cumpla con dicho servicio.

Pedimos como sugerencia se distribuya el agua equitativamente, pues hay áreas que tienen agua en abundancia como lo son las primeras propiedades que se encuentran antes de llegar a mi domicilio; ya que hasta albercas y grandes extensiones de áreas verdes tienen, que muchas de las veces son utilizadas para renta o negocio de Quintas.

Por tal motivo le sugerimos a SIMAS en el departamento Técnico y Gerencia que hicieran varios cuadrantes o áreas para controlar el agua por medio de válvulas para una buena distribución.

A la vez que tuviera seguridad para que no las manipulen y que se pusieran una persona honesta u responsable que se haga cargo de dichas válvulas, todo esto para poder tener agua cuando menos tres días por semana y con cierta calidad de presión, ya que en la actualidad tenemos dos meses sin el vital líquido.

Anteriormente teníamos un periodo de unas a dos horas de 4:00 a 6:00 am. Para lograr recolectar agua en tinacos o en tambos, pero teníamos que hacer fosas de 2 a 3 metros de profundidad para que escurriera por gravedad y en ocasiones ni así logramos obtener el vital líquido ya que es tan necesario para la subsistencia humana como son: las actividades personales y del hogar.

Anexo:

-copia de último recibo debidamente pagado

-copia de credencial de elector

-copia de escritos presentados en SIMAS Matamoros y Presidencia Municipal de Matamoros Coah. Con fecha 14 de septiembre del 2020, recibidos y sellados el día 25 de septiembre del 2020.

-copia de un listado de personas y miembros de familia afectados.

-copia de queja interpuesta en PROFECO con N° de expediente ---- con fecha del 08 de Junio del presente año.

Agradeciendo de antemano las finas atenciones que tuviera para con el Subscrito, por lo anteriormente expuesto y fundado a Ud. C. Delegado de la Procuraduría Federal del Consumidor atentamente solicito y pido.

Único: Tenerme por presentando dentro del presente escrito y acordarlo de conformidad a la mayor brevedad posible.

Protesto lo Necesario

Torreón, Coah. 22 de junio del 2021

(firma autógrafa)

Sr. Ag17

11. Carta Poder presentada por los quejosos la cual se describe a continuación:

Torreón, Coah. Mex. A 22 de Junio de 2021

Sr. Ag17

PRESENTE:

Por la presente doy al Sr. Ag1

Poder amplio, cumplido y bastante para que a mí nombre y representación: asista a audiencias o citas en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos para que a mi nombre

responda por la queja interpuesta en contra de SIMAS Matamoros.

Y así mismo para que conteste las demandas y reconvencciones que se entablen en mi contra, oponga excepciones dilatorias y perentorias, rinda toda clase de pruebas, reconozca firmas y documentos, redarguya de falsos a los que se presenten por la contraria, presente testigos, vea protestar a los de la contraria y los repregunte y tache, articule y absuelva posiciones, recuse jueces superiores o inferiores, oiga autos interlocutorios y definitivos, consienta de los favorables y pid revocación por contrarios imperio, apele, interponga el recurso de amparo y se desita de los que interponga, pida aclaraciones de las sentencias, ejecute, embargue y me represente en los embargos que contra mi decreten, pida el remate, de los bienes embargados; nombre peritos y recuse a los de la contraria, asista a almonedas, trace este juicio, perciba valores y otorgue recibos y cartas de pago, someta el presente juicio a la decisión de Jueces árbitros y arbitradores, gestione el otorgamiento de garantías, y en fin, para que promueva todos los recursos que favorezca mis derechos así como para que sustituya este poder, ratificando desde hoy todo lo que haga sobre este particular.

(FIRMA AUTOGRAFA)
ACEPTO EL PODER

(FIRMA AUTOGRAFA)
OTORGANTE

(FIRMA AUTOGRAFA)
TESTIGO

(FIRMA AUTOGRAFA)
TESTIGO

12. Escrito de fecha 14 de septiembre del 2020, presentado por los quejosos y cuenta con sello de recibo de fecha 25 de septiembre de 2020, por Presidente Municipal de Matamoros, Coahuila, el cual se describe a continuación:

"...A quien corresponda. -

Con copia a Municipio de Matamoros, Coah.

SIMAS Matamoros Coahuila.

Por medio del presente escrito le solicitamos su apoyo para resolver el problema de desabasto de agua en la comunidad del ejido X Matamoros, Coahuila, tema que hemos visto con anterioridad en innumerables ocasiones con SIMAS RURAL en ----- dando resultados insuficientes para dar solución al desabasto existente en el interior de la comunidad, cosa que vemos como injusticia ya que las tomas más cercanas a la línea de agua perteneces a quintas con grandes extensiones de pasto, árboles y albercas que realizan gran gasto de agua e incluso cuentan con cisternas de gran almacenaje no permitiendo la llegada del agua a nuestra comunidad por lo que observamos que agua hay, sólo que somos víctimas de una repartición injusta y al mismo tiempo vemos con preocupación la instalación del área industrial que podría agravar nuestra situación, por lo que volvemos a solicitar una medida definitiva y permanente al problema existente.

Tenemos entendido que hay unas válvulas instaladas con ese propósito las cuales no son respetadas por los

encargados que hacen mala distribución de tal vital líquido para la vida humana dando prioridad al uso que no es de primera necesidad, siendo nosotros los más afectados en esta situación.

*No tenemos conocimiento de a qué administración pertenecen algunas norias, por ejemplo, la que está en el -
--- de la cual extraen pipas con distintas capacidades de agua que van de los 10000 a 30000 litros para la
venta a particulares una lástima que den prioridad a las pipas que a las comunidades que la necesitan para
consumo humano.*

*Solicitamos una solución definitiva a la situación actual no exigiendo más que lo correspondiente a nuestro
derecho, quedamos en ustedes a una pronta y satisfactoria respuesta.*

Se anexan firmas de familias afectadas.

Ejido X, Matamoros, Coahuila..."

13. Escrito de fecha 14 de septiembre del 2020, presentado por los quejosos y cuenta con sello de recibo de fecha 25 de septiembre de 2020, por Gerencia Comercial de SIMAS Matamoros, Coahuila, el cual se describe a continuación:

"...A quien corresponda. -

Con copia a Municipio de Matamoros, Coah.

SIMAS Matamoros Coahuila.

*Por medio del presente escrito le solicitamos su apoyo para resolver el problema de desabasto de agua en la
comunidad del ejido X Matamoros, Coahuila, tema que hemos visto con anterioridad en innumerables
ocasiones con SIMAS RURAL en ---- dando resultados insuficientes para dar solución al desabasto existente
en el interior de la comunidad, cosa que vemos como injusticia ya que las tomas más cercanas a la línea de
agua perteneces a quintas con grandes extensiones de pasto, árboles y albercas que realizan gran gasto de
agua e incluso cuentan con cisternas de gran almacenaje no permitiendo la llegada del agua a nuestra
comunidad por lo que observamos que agua hay, sólo que somos víctimas de una repartición injusta y al
mismo tiempo vemos con preocupación la instalación del área industrial que podría agravar nuestra situación,
por lo que volvemos a solicitar una medida definitiva y permanente al problema existente.*

*Tenemos entendido que hay unas válvulas instaladas con ese propósito las cuales no son respetadas por los
encargados que hacen mala distribución de tal vital líquido para la vida humana dando prioridad al uso que no
es de primera necesidad, siendo nosotros los más afectados en esta situación.*

*No tenemos conocimiento de a qué administración pertenecen algunas norias, por ejemplo, la que está en el -
---- de la cual extraen pipas con distintas capacidades de agua que van de los 10000 a 30000 litros para la
venta a particulares una lástima que den prioridad a las pipas que a las comunidades que la necesitan para
consumo humano.*

*Solicitamos una solución definitiva a la situación actual no exigiendo más que lo correspondiente a nuestro
derecho, quedamos en ustedes a una pronta y satisfactoria respuesta.*

Se anexan firmas de familias afectadas.

Ejido X, Matamoros, Coahuila..."

14. Acta de Firmas, presentada por los quejosos la cual enlista a las siguientes personas:

PADRES DE FAMILIA		MIEMBROS DE LA FAMILIA
Ag25		2
Ag26		
Ag27	1	
Ag24		
Ag28		2
Ag29		4
Ag30		
Ag31	2	
Ag32	2	
Ag33		
Ag34		1
Ag35		1
Ag36		
Ag37		5
Ag38		
Ag39	4	
Ag40		8
Ag41		
Ag42	5	
Ag43		
Ag44		5
Ag45		4
Ag46		

Ag47	6	
Ag48		
Ag49	5	
Ag50	5	
Ag51	3	
Ag52		4
Ag53		
Ag54	4	
Ag55		
Ag56	3	
Ag57		
Ag58	2	
Ag59		
Ag8	9	
Ag60		
Ag12	1	
Ag61	4	
Ag62		
Ag63	3	
Ag64		
Ag65	4	
Ag66		
Ag67	2	
Ag68		
Ag69	5	

Ag70		
Ag71		3
Ag72		
Ag73		3
Ag74		
Ag11		6
Ag75		
Ag76		4
Ag77		
Ag78	4	
Ag79		
Ag15	6	
Ag21		
Ag80		3
Ag81		
Ag82		6
Ag83		
Ag84		2
Ag85		
Ag86		4
Ag87		
Ag5		4
Ag88		
Ag89		1
Ag90	4	
Ag91		

(ilegible)		3
Ag92	3	
Ag93		
Ag94	2	
(firma autógrafa)		4
Ag95		
Ag96	4	
Ag97		
Ag98		3
Ag99		6
Ag4		

15. Escrito de fecha 20 de mayo del 2021, signado por el C. Ag17, el cual se describe a continuación:

“...A Quien Corresponda:

PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

PROFECO

---- # ----

Zona Centro Torreón, Coah.

Anexo Datos de la Prestadora de Servicios:

SIMAS Matamoros

Sistema Municipal de Agua y Saneamiento de Matamoros, Coahuila

RFC. ----

Domicilio: ---- # ----

Col. ---- Cd. Matamoros Coahuila

Receptor de Servicio:

AG17

Domicilio: Conocido Ejido X

Cd. Matamoros Coah.

Por medio del presente me permito solicitar a Ud. su apoyo para resolver el problema de desabasto de agua en mi comunidad, con domicilio conocido Ejido X Municipio de Matamoros Coahuila. Ya que en innumerables ocasiones me he presentado en SIMAS Matamoros con el objeto de solucionar este problema que me viene aquejando ya hace varios años, pues nunca han solucionado este problema en su totalidad. Pero si tenemos la obligación de pagar los recibos que con puntualidad llegan a mi domicilio los primeros días de cada mes. Por lo cual, exijo se cumpla con dicho servicio.

Pedimos como sugerencia se distribuya el agua equitativamente, pues hay áreas que tienen agua en abundancia como lo son las primeras propiedades que se encuentran antes de llegar a mi domicilio; ya que hasta albercas y grandes extensiones de áreas verdes tienen, que muchas de las veces son utilizadas para renta o negocio de Quintas.

Por tal motivo le sugerimos a SIMAS en el departamento Técnico y Gerencia que hicieran varios cuadrantes o áreas para controlar el agua por medio de válvulas para una buena distribución.

A la vez que tuvieran seguridad para que no las manipulen y que se pusieran una persona honesta y responsable que se haga cargo de dichas válvulas, todo esto para poder tener agua cuando menos tres días por semana y con cierta calidad de presión, ya que en la actualidad tenemos dos meses sin el vital líquido.

Anteriormente teníamos un periodo de una a dos horas de 4:00 a 6:00 am. Para lograr recolectar agua en tinacos o en tambos, pero teníamos que hacer fosas de 2 a 3 mts de profundidad para que escurriera por gravedad y en ocasiones no así logramos obtener el vital líquido ya que es tan necesario para subsistencia humana como son: las actividades personales y del hogar.

Anexo:

-copias del último recibo debidamente pagado

-copia de credencial de elector

-copia de escritos presentados en SIMAS Matamoros y Presidencia Municipal de Matamoros Coah. Con fecha del 14 de septiembre del 2020. Recibidos y sellados el día 25 de septiembre del 2020.

-copia de un listado de personas y miembros de familia afectados.

Agradeciendo de antemano las finas atenciones que tuviera para con el suscrito, por lo anteriormente expuesto y fundado a Ud. C. Delegado de la Procuraduría Federal del Consumidor atentamente solicito y pido.

Único: Tenerme por presentados dentro del presente escrito y acordarlo de conformidad a la mayor brevedad posible.

Protesto lo necesario

Torreón Coah. 20 de mayo del 2021

(firma autógrafa)

16. Anexo acuerdo de fecha 08 de junio de 2021, realizado por parte de la Procuraduría Federal del Consumidor actuando dentro del expediente PFC.TOR.B.----- el cual se describe:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Delegación

Expediente: -----

Zona Metropolitana de Torreón (Torreón)

Fracciones I, II, III, IV y V, 100, primer párrafo, 103, 104, primer párrafo, fracciones I y II, párrafos segundo, tercero y sexto, 105, 111 párrafo primero y segundo, y 112 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 fracciones I, IV y VII, 13, 65, 66 y 67 del Reglamento de la Ley Federal de protección al Consumidor; artículos 1, 2, 3, 4, párrafo primero, fracción XXIX, párrafos segundo, tercero y cuarto, 6 fracción VIII, 7; y sus Transitorios Segundo, Tercero, Cuarto y Quinto del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor, así como el (los) artículo (s) 1, 2, 3, 4, último párrafo, 13, párrafos primero y segundo, fracción XXXII, y último párrafo 14, 15 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XV, XVII, XVIII, XIX, XX, XXII, XXVI, XXIX, XXXVI, XXXIX, XLIII y XLVII, 16 párrafo primero y Transitorios Segundo, Tercero, Cuarto y Quinto del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor, ordenamientos, todos ellos vigentes, mismos que integran todas y cada una de sus modificaciones, reformas, adiciones y derogaciones, respectivamente, por lo que se le requiere a las partes para que se presente (n) el 30 de Junio de 2021 a las --- horas, a una audiencia de conciliación, acreditando su personalidad, en términos del artículo 109 de la Ley Federal de Protección al Consumidor y rinda (n) la (s) parte (s) proveedora (s) UN INFORME POR ESCRITO, ACOMPAÑADO DE UN EXTRACTO DEL MISMO, relacionado con los hechos materia de la reclamación con copia de traslado para el consumidor, apercibido(s) el(los) proveedor(es) que en caso de incumplimiento se le impondrán las medidas de apremio a que se refiere el artículo 25, fracción I y último párrafo, en relación con el artículo 129 BIS, párrafo primer, de la Ley Federal de protección al Consumidor; 7, 8, 9, 10, 11, 12, fracciones I, VI y VII y 13 del Reglamento de la Ley Federal de protección al Consumidor, en relación con el Artículo Segundo del Acuerdo por el que se actualizarán para el año dos mil veintiuno los montos de operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de Diciembre de 2020.

Asimismo, se hace del conocimiento de la parte consumidora que para el caso de no comparecer a la audiencia de conciliación el día y hora señalados, dispondrá de un plazo de 10 días naturales contados a partir del día siguiente a esa fecha para justificar fehacientemente su inasistencia, apercibidas que en caso de omisión, se le tendrá por desistido (a) de su reclamación y no podrá presentar otra ante esta Procuraduría, por los mismos hechos conforme lo establecido por los artículos, 108 y 112, párrafo segundo, de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Por otra parte y con fundamento en el artículo 104, párrafo primero y quinto de la ley Federal de

Protección al Consumidor; artículos 305 y 306, 308, 306 y 318 del Código Federal de procedimientos Civiles de aplicación supletoria por disposiciones del último párrafo del artículo 114, de la ley Federal de Protección al Consumidor, se le previene al proveedor para que señale domicilio en la población sede de esta Unidad Administrativa, para que se le realice las notificaciones que deban ser personales, apercibido que en caso de no hacerlo, de realizarlo en forma distinta o lo cambie sin dar aviso a esta Procuraduría, las notificaciones que se le deban practicar, aún las de carácter personal, se le realizarán a través de los estrados de esta Unidad Administrativa.

Se le comunica al proveedor y consumidor(a) que con fundamento en el artículo 104 párrafos primero, segundo y sexto, de la Ley Federal de Protección al Consumidor, las notificaciones también podrán efectuarse por telegrama, fax, vía electrónica u otro medio similar, para lo cual es necesario que manifieste por escrito su consentimiento, indicando el número correspondiente.

De igual forma, con fundamento en los artículos 114, 114 Bis, y 114 Ter de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 84, 85, 86, 87 y 88, del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, se hace del conocimiento del(los) proveedor(es) citado(s) en la presente queja, que el conciliador en cualquier etapa del procedimiento conciliatorio podrá de oficio o a petición de parte, requerir la emisión de un dictamen a través del cual se cuantifique en cantidad líquida la obligación contractual.

Asimismo, se informa al proveedor que en caso de que no hubiere conciliación entre las partes, y si existen posibles violaciones del proveedor a Ley Federal de Protección al Consumidor, con fundamento en lo establecido en el artículo 123 de la Ley de la materia, se dará inicio el procedimiento por infracciones a la Ley a través de la Unidad Administrativa facultadas para ello.

A efecto de atender a la proporcionalidad y equidad en la imposición de multas a proveedores, con fundamento en lo establecido en los artículos 13, segundo párrafo y 114, primer párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor se requiere al(los) proveedor(es) citado(s) en la presente queja para que en el informe de la ley acredite(n) fehacientemente su capacidad económica para contar con los elementos fehacientes para determinar las multas a imponer en caso de desacato a los mandatos legítimos realizados por esta Procuraduría Federal del Consumidor, apercibiendo al proveedor que en caso de no acreditarlo, esta autoridad acordará lo conducente con los elementos que obren en el expediente o con los que se allegue a través de diversos y autoridades, conforme a las facultades establecidas para ello.

En términos de lo dispuesto en el artículo 13 párrafo tercero de la Ley Federal de Protección al Consumidor, considerará como información reservada, confidencial o comercial reservada aquella que establezca la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que el proveedor está en posibilidad de proporcionar a esta autoridad la información que se le requiere, de lo contrario, se denotará una clara intención de desacato a una determinación de autoridad fundada y motivada, máxime cuando el facilitar la información requerida, no le depara en nada perjuicio alguno a dicha proveedora.

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR

Delegación

Expediente: -----

Zona Metropolitana de Torreón (Torreón)

CONSUMIDOR		
Ag17		-----
Nombre, Apellido(s) Razón o denominación social		
Correo electrónico		
Domicilio conocido en el Poblado X		Mx
Domicilio: calle y número		
(Calles Transversales al domicilio, o datos de referencia C.P.		
	Matamoros	Coahuila
Colonia o Población	Alcaldía o Municipio	Entidad Federativa
PROVEEDOR		
SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA		
Nombre, Razón o denominación social		RFC
----- #-----.		-----
Domicilio; calle y número		Teléfono

(calles Transversales al domicilio) o datos de referencia		C.P.
Suministro de agua por una empresa privada		
Giro(s)		
-----	Matamoros	Coahuila
Colonia o Población	Alcaldía o Municipio	Entidad Federativa
Costo bien o servicio: --- MXP		Monto de lo reclamado: -- MXP

Fecha de Recepción: 08-06-2021	Vía: Personal
Fecha de adquisición del bien o servicio:	08-04-2021
Producto/servicio:	Suministro de Agua Potable
Materia de reclamación	
Suspensión de la provisión del servicio	Trato o servicio al cliente
Constatación de hechos	
Audiencia de conciliación personal	30-06-2021 ----
Receptor: Ag100	

MOTIVO DE RECLAMACIÓN

Con fecha del 08 de junio del 2021 Acudo de manera física y personal a ratificar mi escrito de queja en contra de mi proveedor, y solicito a esta H. Dependencia mande citar al mismo para que atiendan a mi queja mediante el servicio deficiente en el suministro de agua potable al domicilio señalado en la presente acta.

En este acto el monto de lo reclamado se computa de conformidad al manual de procedimientos de la Dirección General de Queja y conciliación, anexo B, de la determinación y computo del monto de

lo reclamado, especialmente en su punto número 1, inciso C).

Firma del consumidor

El procedimiento de conciliación es gratuito, ¡no se deje sorprender!

The conciliation procedure is free of charge, please be aware.

Sin perjuicio, de la substanciación del presente procedimiento administrativo, con fundamento en los artículos 24 fracciones I, II y III, y 26 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, otorgo mi consentimiento expreso para ser representado por la Procuraduría Federal del Consumidor, en las acciones individuales y/o colectivas, que promueva en contra del presente proveedor, como consumidor afectado por la empresa o cualquier otra filial de este grupo corporativo, en términos del Libro Quinto del Código Federal de Procedimientos Civiles, para la defensa y protección de mis derechos e intereses colectivos, aun cuando haya inasistencia de alguna de las partes, a alguna de las audiencias de conciliación o se declare la salvedad de derechos o incluso cuando se mande el archivo provisional o definitivo, en virtud de que mis derechos son irrenunciables conforme a las leyes aplicables.

Firma del Consumidor

Lo anterior con fundamento en el (los) artículo(s) 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 1, 7, 9, 20, 24, 59, 60, 61, 91 y demás relativos y aplicables de la Ley de Protección al Consumidor (Fin de sección).

En atención a la queja presentada por el consumidor al rubro citado, ante esta Procuraduría del Consumidor con fundamento en los artículos 1, 2, 6, 24, fracciones I, II, III, XVI, XIX y XXVII, 25 99 primer párrafo, datos personales proporcionados quedan protegidos conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información y a los lineamientos para la Protección de Datos Personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso.

Asimismo, en términos de los artículos 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, esta autoridad está impedida para proporcionar información catalogada como reservada y confidencial de conformidad con los preceptos invocados, en relación con el presente asunto, toda vez que de conformidad con dichos preceptos, se trataría de información reservada y/o confidencial, por lo que se hace de su conocimiento que se pondrá tener acceso a la información relacionada con la presente queja, una vez que termine el periodo de reserva o se actualice la hipótesis de desclasificación que señala el artículo 99 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso de Información Pública.

Aunado a lo referido, en caso de que el proveedor presente información confidencial, reservada o comercial reservada, deberá señalarlo, siempre y cuando se tenga el derecho de hacerlo, en

términos de lo establecido en los artículos 110 y 113 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en los artículos 113 y 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Asimismo, con fundamento en el artículo 113 segundo párrafo de la Ley Federal de Protección al Consumidor y el artículo 68 párrafos primero y segundo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 19 de diciembre de 2019, tratándose de bienes o servicios de Prestación o Suministro periódicos tales como energía eléctrica, gas o telecomunicaciones, el solo inicio del procedimiento conciliatorio suspenderá cualquier facultad del proveedor de interrumpir o suspender unilateralmente el cumplimiento de sus obligaciones en tanto concluya el procedimiento conciliatorio, por lo que en caso de que se suspenda la prestación del servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación, se le apercibe a la parte proveedora se le impondrá la medida de apremio a que se refiere el artículo 25 fracción I y último párrafo y 129 BIS, párrafo primero de la Ley Federal de protección al Consumidor; 7, 8, 9, 10, 11, 12 fracciones I, IV, VI y VII y 13 primero párrafo del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor. En relación al Artículo Segundo del Acuerdo por el que se actualizarán para el año dos mil veintiuno los montos de las operaciones y multas previstas en la Ley Federal de Protección al Consumidor publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 2020.

Lugar y fecha de emisión

Torreón; Coahuila a 08 junio de 2021

Atentamente

Su comparecencia deberá ser en:

Av. ---- # ----, ----, entre --- y ----, Col. Torreón ---
Coahuila.

A2

Jefe de departamentos de Servicios

Torreón

Presentarse con:

A3

17. Acta circunstanciada de desahogo de vista de informe de autoridad de fecha 26 de agosto del 2021, realizado por el C. Ag1 quien manifestó lo siguiente:

“...Una vez que se me hace del conocimiento el informe rendido por la autoridad, manifiesto que estoy en desacuerdo totalmente porque no es cierto que contamos con agua en el ejido, ya que ningún día de la semana y a ninguna hora, solamente los días que llueve los siguientes dos días aproximadamente tenemos agua, yo me imagino que es porque cuando llueve las quintas que se

encuentran al principio del Ejido se riega el pasto y como no necesitan agua los días posteriores pues nos llega a nosotros, porque yo tengo la teoría de que son ellos los que jalan el agua y no permiten que nos llegue a nosotros, por otro lado si han mandado pipas cada semana, sin embargo nos entregan cantidades muy pequeñas por familia, porque incluso aunque tengan tinacos donde almacenarla no se los llenan diciendo que se tiene que racionalizar por familia; además quiero señalar que el Licenciado cuando fuimos a Profeco señaló que si hay agua, pero que como muchas personas no la pagan están de forma irregular pues no dan el servicio a todo el Ejido, sino que lo dosifican situación en la que no estoy de acuerdo porque a las personas que si pagamos el servicio también nos está afectando, ahora como quiere que las personas deudoras se regularicen si no les está dando el servicio, hay personas que dicen que les dieran agua y les permitieran dar los pagos en parcialidades ellos se comprometen a irse regularizando, pero es ilógico que quiera el licenciado que paguen sino está dando agua; por otro lado el señal que ya nos desistimos de la demanda que presentamos ante Profeco, pero quiero aclarar que solamente yo el señor Ag1 me desistí y no todas las personas que presentaron sus demandas, además aclaro que si yo me desistí fue por motivo de que efectivamente se solucionó el problema pero solo fue por tres días que hubo agua y después volvimos al mismo problema, de hecho quiero ir a presentar nuevamente mi denuncia porque Profeco me dijeron que si volvía a tener problemas de desabasto de agua podía regresar, así mismo en este momento otorgo los teléfonos de los otros quejosos siendo el número ----- el de la señora Ag3, el ---- el de la señora Ag2, el ---el de la señora Ag15 y el ----- el del señor Ag5, por si gustan comunicarse con ellos para que les confirmen la información que yo les doy, asimismo quiero señalar que si personal de esta Comisión se acerca al ejido y entrevista a los habitantes se darán cuenta que es un problema donde somos muchos los afectados, familias completas donde hay adultos mayores y niños, que no tienen la cantidad mínima de agua a que tenemos derecho los seres humanos, proporciono copia del recibo de mi domicilio del mes de julio para comprobar que se ha estado cumpliendo al menos por mi parte con los pagos de servicio, siendo todo lo que deseo manifestar.”

18. Recibo de pago de SIMAS Matamoros, presentada por el C. Ag1, el cual se describe a continuación:

SIMAS		Fecha límite de pago: 15/08/2021
Matamoros		Periodo: Julio
Sistema Municipal de Agua y Saneamiento		
De Matamoros, Coah.		Cuenta: ----
Localización: -----	Cuota	
Usuario: Ag17	Tarifa	Cuota
C. sin nombre s/n		
Poblado X		C.P. -----
Matamoros Coahuila.		

DETALLE DEL PERIODO

Extracción y Conducción de Agua: -----
 Usuario de Drenaje: -----
 Servicio de limpieza: -----
 IVA: -----

 Importe del mes: -----
 Recargo: -----
 Adeudo anterior: -----
 Subsidio: -----
 Subtotal: -----
 Total, a Pagar: -----
 Saldo: -----

----- y -----
 SIMAS Matamoros

Matamoros
 La Esperanza de Coahuila

ANEXO HOJA DE PAGO

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS, COAHUILA

R.F.C. -----

AV. -----, COL. ----- MATAMOROS COAH.

“EL PAGO DE ESTE RECIBO NO LO EXIME DE ADEUDOS ANTERIORES”

RECIBO DE PAGO M 1-----

Nombre: Ag17 Fecha: 23/06/2021 ---:---:---
 Domicilio: C. sin nombre s/n Contrato: ---
 Colonia: Poblado X Sector: 1 Clave. -----
 # Medidor: -----

Adeudos del periodo Julio 2021

Rezagos	Consumo	IVA	Rezagos	Otros	Descuento	Importe
\$----	\$-----		-----			\$----

Pago \$-----
 Saldo -----

SELLO DE CAJA DE FECHA 23 de agosto 2021

E1

CR: 1-1 GRACIAS POR SU PAGO

19. Acta circunstanciada de fecha 27 de agosto del 2021, realizada por la Visitadora Adjunta, la cual señala:

“En la fecha señalada me constituí en el ejido “X” con la finalidad de brindar debido seguimiento al expediente de queja -----, toda vez que existe contradicción entre el informe de la autoridad con el dicho del quejoso, al informar la autoridad a través del Gerente General de SIMAS Matamoros que

sí se está, otorgando el servicio de agua potable por tandeos al ejido y que cada semana acude una pipa de agua, entregando a los vecinos y surtiendo en dos depósitos que se encuentran en lugares públicos; y al ser una problemática que afecta a un grupo de personas, procedimos a constituirnos en el ejido afectado para realizar entrevistas con los habitantes, procediendo a tomar evidencia en videos y fotografías donde se observa claramente que no sale agua de las llaves de los domicilios, cubriendo diferentes puntos del ejido con la finalidad de realizar sondeo completo de la situación de desabasto de agua en el ejido; se levanta la presente para los fines legales a que haya lugar.”

20. Acta de inspección de evidencia recabada en diligencia de fecha 27 de agosto del 2021, la cual consta de videos y fotografías y se describen a continuación:

En la ciudad de Torreón, Coahuila de Zaragoza, siendo las ----- horas del día de hoy, miércoles 06 de septiembre del 2021, la suscrita Licenciada A4 en mi carácter de Visitadora Adjunta adscrito a la Segunda Visitaduría Regional de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza, HAGO CONSTAR: que actuando dentro de la queja citada al rubro procedo a realizar inspección de videos y fotografías que fueron recabados durante la diligencia de fecha 27 de agosto del 2021, las cuales se describen a continuación:

Video con una duración de 00:14

“... Se observa una bomba de agua, la cual se encuentra en funcionamiento al escucharse su sonido y se observa conectada a la red de agua, sin que cumpla con su función ya que no sale agua.

Voz masculina 1.- “Mire”

Voz masculina 2.- “¿y el agua?”

Voz masculina 1.- “El agua nada”

Voz masculina 2.- “Se supone que tiene que salir por ahí”

Voz masculina 1.- “Sí”

Video con una duración de 00:18

“... Se observa una bomba de agua, la cual se encuentra en funcionamiento al escucharse su sonido, luego se mueve la imagen donde se observa una manguera conectada a la bomba.

Voz masculina. - “Es la manguera”

Posteriormente se mueve la imagen, observándose a una persona del sexo masculino de la tercera edad, quien viste camisa blanca con rayas en color rojo que forman cuadros y pantalón negro...”

Video con una duración de 00:27

“... Se observa una llave de agua y una persona que la abre sin que salga nada de agua.

Voz femenina. - “No sale nada”

Luego se observan dos tambos de plástico uno color azul y uno en color blanco, los cuales se encuentran cubiertos con plásticos en color rojo, pudiéndose observar el tambo blanco con la mitad de su capacidad de agua y el azul se encuentra lleno, los dos con mala calidad de higiene en el agua.

Posteriormente se mueve la imagen y se observa a una persona del sexo masculino de la tercera edad, quien viste short color gris y líneas azules a los costados, playera tipo polo color blanco y gorra color beige...”

Video con una duración de 00:12

“... Se observa una zanja de aproximadamente metro y medio de profundidad donde salen dos mangueras del suelo.

Luego se observa a una persona del sexo masculino, quien viste pantalón color negro, camisa azul, cubre bocas blanco y gorra beige, quien señala: “Toda la mayoría de las casas tienen de esos pozos para agarrar agua.”

Posteriormente se mueve la imagen observándose que sale de la zanja una manguera color verde la cual está conectada de una de las mangueras que salen del suelo, la cual tiene una longitud de aproximadamente diez metros.

Voz masculina: “y el problema se agrava.”

Fotografía número 1.- “Se observa un recibo de pago del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila; el cual se encuentra a nombre de Ag19 con domicilio conocido ejido X, Sector 1, relativo al mes de junio del 2021, el cual fue pagado en fecha 07 de Julio del 2021, por una cantidad de ----- pesos, contando con el cello de caja.”

Fotografía número 2.- “Se observa un recibo del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila; el cual se encuentra a nombre de Ag19 con domicilio conocido ejido X, Sector ---, relativo al mes de julio del 2021, contando con fecha límite de pago del 15 de agosto del 2021, por una cantidad de ---- pesos.”

Fotografía número 3.- “Se observa un recibo a nombre de “-----” número ----, el cual describe un servicio de agua, con concepto de tinacos, a nombre de: Ag17, con fecha martes 27 de julio del 2021.”

Fotografía número 4.- “Se observa un recibo a nombre de “-----” número ----, el cual describe un servicio de agua, con concepto de tinacos, a nombre de: Ag25, con fecha jueves 24 de junio del 2021.”

Fotografía número 5.- “Se observa un recibo de pago del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila, con número ----, numero de contrato ----; el cual se encuentra a nombre de Ag100, con domicilio conocido ejido X, Sector ---, relativo al mes de julio del 2021, el cuan fue pagado en fecha 12 de agosto del 2021, por una cantidad de ---- pesos, contando con el cello de caja.”

Fotografía número 6.- “Se observa un recibo de pago del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila, con número ----; el cual se encuentra a nombre de Ag18, con domicilio conocido ejido X, Sector -----, relativo al mes de julio del 2021, el cuan fue pagado en fecha 17 de agosto del 2021, por una cantidad de ---- pesos, contando con el cello de caja.”

Fotografía número 7.- “Se observa un recibo del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila; el cual se encuentra a nombre de Ag18, con domicilio conocido ejido X, Sector ----, por un importe de ---- pesos.”

Fotografía número 8.- “Se observan cuatro tambos de plástico afuera de un domicilio, tres en color azul y uno en color blanco”.

Fotografía número 9.- “Se observa un tinaco marca rotoplas color negro, en la parte posterior de un domicilio.”

Fotografía número 10.- “Se observan tres domicilios, los cuales dos de ellas tienen al exterior un tinaco color negro y la tercera tiene un tinaco color negro y dos tambos de plástico uno de ellos color naranja y uno más en color café.”

Fotografía número 11.- “Se observa a la visitadora adjunta de este organismo al frente de un domicilio realizando una entrevista a una persona del sexo femenino, de la tercera edad la cual viste falda color amarillo con flores azules y blusa en color azul quien se encuentra acompañada de una niña.”

Fotografía número 12.- “Se observa el interior de un tambo de plástico color azul, el cual se encuentra vacío.”

Fotografía número 13.- “Se observa un recipiente de plástico color rojo oxidado, la cual se encuentra vacío.”

Fotografía número 14.- “Se observa el exterior de un domicilio el cual cuenta con dos tinacos color negro y un tambo de plástico color azul.”

Fotografía número 15.- “Se observa el exterior de un domicilio donde se observa un tinaco color negro y un tambo de plástico color blanco.”

Fotografía número 16.- “Se observa el interior de una tinaja de agua, la cual se encuentra vacía.”

Fotografía número 17.- “Se observa a la visitadora adjunta de esta Comisión realizando entrevista a una persona del sexo masculino pantalón color gris oscuro y camisa en color azul.”

Fotografía número 18.- “Se observa a la visitadora adjunta de esta comisión realizando entrevistas a un grupo de personas de las cuales son tres personas del sexo femenino, una persona que viste short negro y playera color amarillo, la segunda de ellas pantalón azul y playera en color rojo con figuras en color azul marino y la tercera viste vestido color café con figuras en color azul y tres personas del sexo masculino uno de ellos viste playera en color rojo, short en color beige y gorra color azul, el segundo pantalón azul de mezclilla y playera tipo polo color azul y gorra color negro y el tercero viste camisa color azul, pantalón negro, cubre bocas blanco y gorra color beige.”

Lo que se hace constar para los efectos legales a que haya lugar, levantando la presente acta, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 112 de la Ley de este Organismo. Conste.....

21. Acta de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag20, la cual se describe a continuación:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros para brindar seguimiento al expediente ---- lugar donde me entrevisto con Ag20, quien es habitante del ejido quien señala, que tiene meses sin tener agua en la llave y que viene una pipa cada quince días señaló: “que quiero que quede constancia que solamente los días que llueve sale un poco de agua pensamos que porque las

quintas que están a la entrada no usan tanta agua y por eso nos llega algo, también quiero señalar que estoy pagando el recibo de agua y además tengo que estar pagando para que nos traigan otros ---pesos, de hecho le muestro como tengo un pozo donde trato de captar agua pero ni así funciona; además nos enteramos que muchas pipas se meten a las quintas y venden el agua, de hecho cuando nos dijeron que nos mandaban agua porque hay muchos deudores yo me comprometí y les pase los datos de todos los deudores y de las quintas que ni contrato ni medidor tienen, para que les cobraran y se las cortaran a ellos, pero que a los que pagáramos nos dieran lo que es nuestro derecho; quiero señalar que yo trabaje en SIMAS por eso sé que ellos ya saben quiénes deben y quienes pagamos, pero porque no nos cumplen con el servicio, siendo todo lo que deseo manifestar.”

22. Acta de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag4, Ag13 y Ag12, la cual se descubre a continuación:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros lugar donde me entrevisto con quienes dicen llamarse Ag13, Ag12 y Ag4 quienes manifiestan ser habitantes del ejido X, quienes señalan, tomando la voz la señora Ag4 quien señala: “Que ya son meses de problemas y no llega ni gota de las llaves, y cuando vienen las pipas no llegan a todas las casas y cuando llegan a ir no nos quieren llenar todos los tambos porque dicen que la tienen que racionalizar pero esa aguan nos tiene que durar mucho, todos tenemos que andar pagando viajes y cuando no tenemos dinero que, nos tenemos que aguantar sin agua, siendo todo lo que deseo manifestar.” Tomando la voz Ag13 “Que yo también tengo mucho problema porque tampoco me dejan agua los de las pipas y tengo que andar comprando a los que traen de los establos, porque no tenemos camioneta en mi casa y pues tenemos que invertir le pagando el dinero que no tenemos por agua que es un derecho, y solo cuando llueve sale muy poquita de la llave, pero la de la red que tenemos una cisterna enterrada muy profunda para poder captar porque en las tuberías no sale nunca, pido ayuda porque nos urge ayuda, siendo todo lo que deseo manifestar.” Tomando la voz Ag12 quien manifiesta: “Que soy adulta mayor y tengo problemas de salud, yo no puedo andar cargando botes y pues aquí no hay de otra, ya no podemos vivir así, además yo y mi esposo somos y no tenemos quien nos ayude cargando o con dinero para pagar el recibo y comprar agua para lo básico, pedimos ayuda de forma urgente, siendo todo lo que deseo manifestar.”

23. Acta de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag21, la cual se describe a continuación:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros, lugar donde me entrevisto con quien dijo ser Ag21 quien señala que: “Ya tenemos mucho tiempo con el problema de agua en mi casa no sale nada de agua, de hecho como yo trabajo en el establo “X” hay me ayudan y nos dan cargas de agua y es la forma en la que consigo, pero no tenemos ni para lo básico, de hecho mi esposa y yo

pusimos denuncia en PROFECO porque estamos pagando y no nos llega nada, estamos desesperados porque no tenemos agua ni para vivir, los arboles ya se nos secaron por falta de agua, estamos desesperados por nuestros hijos, siendo todo lo que deseo manifestar.”

24. Acta de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag5, la cual se describe a continuación:

“Me constituí en el ejido X municipio de Matamoros lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag5 quien manifiesta: “Que aquí en el ejido tenemos mucho tiempo con problema de agua, de hecho yo he escuchado que quizá en las primeras partes donde hay quintas si llega el agua pero ya para acá no llega, de hecho nos esperamos a que lleguen pipas para que nos den, de hecho yo en mi casa tengo una cisterna y yo les he pedido que me echen ahí y no quieren porque piensan que está muy grande y me dan muy poquita, tengo que andar comprando y consiguiendo en los establos, quiero señalar que tenemos que perseguir a los de las pipas y rogarles que nos den agua como si fuera limosna, siendo todo lo que deseo manifestar.” Anexo que puse denuncia en Profeco por este problema, pero no nos han resuelto.

25. Acta de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag22, la cual se describe a continuación:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros, lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag22, quien me muestra un recibo de agua donde se visualiza que tiene el pago al día y quien señala: “Que tiene como ocho meses que no sale ni gota de agua, ni para lo indispensable yo soy de la tercera edad y no tengo nada, de hecho mis arbolitos se están secando porque no tengo para regarlos; también quiero señalar que cada semana viene una pipa pero a mí nunca me llega de hecho desde que iniciaron una sola vez me dieron, tengo que andar pagando para que alguien me traiga para poder vivir, estamos desesperados no se olviden de nosotros porque es un derecho importante, siendo todo lo que deseo manifestar.”

26. Acta de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag18, la cual se describe a continuación:

“Me constituí en el ejido “X” con la finalidad de brindar seguimiento al expediente ----- lugar donde me entrevisto con Ag18 habitante del mismo ejido quien manifiesta: “Que ya tenemos meses sin nada de agua y que SIMAS para nada viene a solucionar ni a los que estamos pagando al día le muestro mi recibo para que vea que estoy al día en los pagos con la esperanza de que nos solucionen el problema; también quiero que sepan que hace tiempo había tanques en diferentes puntos del ejido y eran públicos, pero varias personas se adueñaron y ya no tenemos, ahora viene

la pipa de agua y el comisario les dice a quien le repartan ni a los que pagamos nos dan, nada más a su gente lo que es muy injusto, ahora nosotros conseguimos agua en el establo "X" pero no está limpia tenemos que hervirla para bañar a los niños, que ya se me han enfermado de la panza y la piel, estamos desesperados, de hecho les agradezco mucho que se acordaron de nosotros porque el municipio nos tiene olvidados, no hacen nada por nosotros, siendo todo lo que deseo manifestar."

27. Acta circunstanciada de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag23, la cual se describe a continuación:

"Me constituí en el ejido "X" con la finalidad de brindar seguimiento de queja al expediente ---- y me dirijo a una de las casas donde finaliza el ejido y me entrevisto con Ag23 quien comenta lo siguiente: "Que tenemos meses sin que salga una gota de agua en la llave y nunca han venido los de SIMAS a buscar solucionar el problema, de hecho hay días que ni siquiera nos bañamos para tratar de ahorrar agua, también quiero que quede constancia que los que nos surten agua con pipas solo vienen una vez al mes y siempre llegan con el comisariado bueno creo que ese puesto tiene, se llama "X" y él les dice a qué personas del ejido les dé y úes si sobra nos dan a los otros habitantes, estamos desesperados porque no sabemos qué hacer y luego tenemos niños a mí se me han enfermado mucho del estómago porque pues usamos para el uso el agua estancada; los señores del establo "X", pero pues como nosotros no tenemos mueble, tenemos que pagar quien nos la traigan, pago ----pesos el viaje, y la verdad ya no sabemos qué hacer, pedimos que la Comisión nos ayude sobre todo por los niños, siendo todo lo que deseo manifestar."

28. Acta circunstanciada de entrevista realizada en fecha 27 de agosto del 2021, a nombre de Ag24, la cual se describe a continuación:

"Me constituí en el ejido "X" municipio de Matamoros, con la finalidad de brindar debido seguimiento a la queja ----/2021 por lo que en dicho lugar me entrevisto con un habitante de nombre Ag24 quien manifiesta, que tienen toda la temporada de calor sin agua, que él cuenta con bomba y aun así no sale ni gota, permitiéndome tomar un video para tener evidencia del faltante del líquido, así mismo señala: " Cada semana viene una pipa con ---- litros de agua, pero el comisariado les dice a quienes les entreguen y a todas las otras personas nos dejan sin nada, de hecho apenas me alcanzó, porque voy al establo "X" porque ellos nos echan la mano con agua, aunque solo me dan una vez a la semana, pero ya es ayuda porque no tenemos ni para lo esencial, mis naranjas y limones no dieron fruto porque no tuve con que regarlos; en ocasiones me levanto a las tres de la mañana a chupar la manguera para ver si logro sacar algo, pero casi nunca lo logro, estamos desesperados les pido que por favor nos ayuden, siendo todo lo que deseo manifestar."

29. Acta circunstanciada de comunicación telefónica con la quejosa Ag2, mediante la cual se le da vista del informe de autoridad, quien manifestó:

“Todo lo que el Licenciado está diciendo en el informe es mentira, no se ha solucionado el problema, de hecho yo tengo desde marzo quizá salió un día o dos y eso ciertas horas, estamos desesperados y no vemos cuando nos solucionen, porque la semana pasada acudí nuevamente a SIMAS con la esperanza de que me dieran alguna solución y sabe que me aconsejó el Gerente de SIMAS que mejor cancelará mi contrato para que ya no estuviera haciendo pagos de un servicio que no tengo, porque claro que le reclamaba que tenemos todo el año pagando un servicio que no recibimos, y claro que no voy a cancelar el contrato porque yo sé que si lo hago ya no podré exigir el servicio, pero como se le ocurre al Gerente recomendarle eso en lugar de darnos una solución, de darnos agua aunque sea por tandeos, nosotros les hemos recomendado que aunque sea unos días a la semana nos den agua y nosotros nos preparamos para agarrar para los días que la quiten, pero no aceptan nada, prefieren que no tengamos nada por caridad ayúdenos licenciada, siendo todo lo que deseo manifestar.”

30. Acta de entrevista de fecha 20 de enero de 2022, al agraviado Ag5, quien manifestó:

“Me constituí en el ejido “X” lugar donde me entrevisto con Ag5, quien manifiesta que continua con la problemática de falta de ayuda que tenemos años sin agua y que son muy pocos los días que logramos captar algo y eso porque yo tengo un pozo donde logramos que llegue algo, porque esta una manguera enterrada y es de la única forma, que para poder completar tenemos que ir al establo “X” donde nos regalan agua y pues para el consumo usamos de garrafón porque ni la de la pileta cuando logramos juntar, ni la del establo es potable; asimismo proporciono copia del recibo de pago de este mes, donde se puede ver que estamos al día en el pago y que los anteriores recibos no los tengo en este momento a la mano, siendo todo lo que deseo manifestar.”

31. Anexo de la entrevista de Ag5, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col ----- Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” -----

RECIBO DE PAGO

Folio: (ilegible)

fecha:05/01/2022 --:---:--- p.m.

Nombre: Ag5

Contrato: ----

Domicilio: C. ---

Clave:-----

Colonia: Poblado X Sector:----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$-----					\$----
						PAGO \$----
						SALDO \$----

32. Acta de entrevista de fecha 20 de enero del presente año, realizada a la agraviada Ag4, quien manifestó:

“Me constituí en el ejido X, municipio de Matamoros, lugar donde me entreviste con quien dijo llamarse “Ag4, quien señala: “Que tenemos años con problemática de agua, no nos sale para nada, solamente que tenemos enterrado un tinaco muy profundo y de repente cae agua ahí y es de la manera que podemos tener un poco de agua, pero en los meses de calor no nos cae nada ni siquiera en el tinaco del pozo, nosotros pensamos que como es cuando usan mas agua en las quintas y por eso no nos cae ni gota, no un solo día; por tal motivo pido que nos ayuden porque nosotros si estamos cumpliendo con el pago, pero SIMAS no cumple con el servicio, proporciono copia de mi último recibo de para para comprobar que si pago puntual mi recibo. Con lo anterior, siendo las --- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que se surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron, y así quisieron.”

33. Anexo de la entrevista de Ag4, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. -----, Col ----- Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: (ilegible)

fecha:14/01/2022 ---- p.m.

Nombre: Ag101

Contrato: ----

Domicilio: C. -----

Clave:----

Colonia: Poblado X Sector: -----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$----					\$-----
					PAGO	\$-----
					SALDO	\$-----

34. Acta de entrevista de fecha 20 de enero del presente año, realizada a la agraviada Ag2, quien manifestó:

“Me constituí en el ejido “X”, lugar donde me entrevisto con la señora Ag2 quien manifiesta: “que seguimos con el problema de falta de agua en el ejido, ni las anteriores ni esta nueva administración nos han ayudado con nuestro problema de agua, seguimos consiguiendo agua en los establos y hasta la fecha no nos hemos enfermado nosotros en la casa, porque la que consumimos compramos de garrafón; asimismo proporciono copia del recibo del pago de este mes de enero, los del año pasado no los encuentro pero ahí en este recibo se puede ver que no tengo adeudo, siendo todo lo que deseo manifestar. Con lo anterior, siendo las ---- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que se surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron y así quisieron hacerlo, doy fe.”

35. Anexo de la entrevista de Ag2, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: -----

fecha:10/01/2022 ---- p.m.

Nombre: Ag2

Contrato:-----

Domicilio: C. ----

Clave:-----

Colonia: Poblado X Sector: ----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$(ilegible)				\$-----	\$ ----
					PAGO	\$ ----
					SALDO	\$----

36. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, al agraviado Ag6, quien manifestó:

“Me constituí en el ejido “X” de matamoros, Coahuila, lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag6 quien manifiesta: “Que yo al igual que todos aquí sufro de falta de agua y eso que yo con mi troquita voy a el consuelo por agua, pero tengo que darle a los chavos para las cocas para que me ayuden a subir los tambos de agua y además pagar los recibos pues no es muy justo verdad, pero aquí le traigo mi recibo pagado para que vean que si pago a tiempo y pues pedir que ya se apiaden de nosotros que en verdad el agua es imprescindible, todo el mundo sabe eso, siendo todo lo que deseo manifestar, con lo anterior, siendo las ----- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que se surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron y así quisieron hacerlo, doy fe.”

37. Anexo de la entrevista de Ag6, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA
R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” -----

RECIBO DE PAGO

Folio: ----- fecha:11/01/2022 ----- p.m.
Nombre: Ag6 Contrato: ----
Domicilio: C. sin nombre SN Clave:-----
Colonia: Poblado X Sector: ----
Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$-----				\$ ----- \$ -----	
						PAGO \$ -----
						SALDO \$-----

38. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, del agraviada Ag7, quien manifestó lo siguiente:

“Me constituí en el “Ejido X” municipio de Matamoros, Coahuila lugar donde me entrevisto con Ag7, quien me dijo contar con ---- años y ser vecina del ejido X y manifiesta: “Que yo también soy de los habitantes de este ejido que no tenemos agua en nuestras llaves, de hecho ya ni me acuerdo la

última vez que salió agua de la llave de mi casa, estamos muy agotados hechos tocado tantas puertas y nadie nos ayuda solo nos prometen que si nos van ayudar, pero ya no les creemos, porque todos dicen que sí el primer día y luego ya no nos reciben ni siquiera, yo también traigo mi recibo último que pague para comprobar que soy de las cumplidas que si pago y sin recibir ni gota de agua, de verdad señorita ayúdenos por favor. Con lo anterior siendo las ---- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surta los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron, doy fe.”

39. Anexo de la entrevista de Ag7, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: -----

fecha:24/01/2022 ---- p.m.

Nombre: Ag7

Contrato: ----

Domicilio: C. sin nombre SN

Clave:-----

Colonia: Poblado X Sector: ----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$ -----			\$ ----	\$ -----	
						PAGO \$ -----
						SALDO \$ -----

40. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año realizada al agraviado Ag8, dentro de la cual manifestó:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros, Coahuila, lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag8 quien manifestó: “Que tenemos mucho problema con el agua licenciada yo soy de los que viven a las orillas y si los del centro o de los de la entrada no tienen agua imagínese nosotros, yo pago mis recibos porque no me gustan los problemas, pero no porque sea justo estamos pagando por nada, por un servicio que no tenemos, yo estoy dispuesto a seguir cumpliendo pero que SIMAS se comprometa a ponernos el agua siempre es lo mismo con ellos, vamos y dicen que no la ponen porque hay muchos deudores en el ejido; ¿pero los que si la

pagamos qué? Nosotros cumplimos y queremos que nos cumplan, además si ponen el agua estoy seguro de que todo el mundo pagaría con tal de tener el servicio, si muchos no pagan es porque no nos llega nada. Con lo anterior siendo las ---- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surta los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron y así lo quisieron hacerlo, doy fe.”

41. Anexo de la entrevista de Ag8, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: ---- fecha:21/01/2022 ---- p.m.

Nombre: Ag8 Contrato: ----

Domicilio: C. sin nombre SN Clave:----

Colonia: Poblado X Sector: ---

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$ -----					\$ ----
				FECHA PAGO ANTERIOR		\$ ----
					PAGO	\$ -----
					SALDO	\$ ----

42. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, realizada al agraviado Ag9, quien manifestó lo siguiente:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros, lugar donde me entrevisto con quien dijo ser Ag9 quien manifiesta: que entrego copia de mi recibo del último pago del agua para comprobar que estoy al día con el pago del servicio pero no tengo los mas antiguos solo este es que luego uno los presta y los pierden, solicito nos ayuden a que nos cumpla el gobierno con el compromiso de darnos agua, porque ya fue mucho y no es justo, siendo todo lo que deseo manifestar.” Con lo anterior, siendo las ---- horas concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron, y así quisieron hacerlo, doy fe.”

43. Anexo de la entrevista de Ag9, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: ---- fecha:21/01/2022 ---- p.m.

Nombre: Ag9 Contrato: ----

Domicilio: C. sin nombre SN Clave:----

Colonia: Poblado X Sector: ---

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$ -----					\$ ----
						FECHA 22/12/21 PAGO ANTERIOR \$ ----
						PAGO \$ ----
						SALDO \$ ----

44. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, realizada al agraviado Ag10, quien manifestó:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros, Coahuila, lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag10, quien manifestó: que tengo toda mi vida en este ejido y he visto como cada vez se incrementa el problema del agua y la apatía de nuestras autoridades por solucionar el problema, siendo que es un derecho básico, no nos pueden negar el acceso al agua, ellos tienen la obligación de hacer llegar hasta la llave de nuestra casa y nosotros de pagar el servicio, lo que estamos cumpliendo como lo demostramos con los recibos que ahorita le mostramos a usted, como representate de Derechos Humanos, así que a través de usted exigimos solo lo que es justo nosotros ya cumplimos, ahora que nos cumplan ellos. Con lo anterior siendo las ---- horas, concluyó la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron.”

45. Anexo de la entrevista de Ag10, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: ---- fecha:11/01/22 ---- p.m.

Nombre: Ag10 Contrato: ----

Domicilio: C. sin nombre SN Clave:-----

Colonia: Poblado X Sector: ----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
\$-----	\$ ----		\$ -----			\$ ----

PAGO \$ -----

SALDO \$ -----

46. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, realizada al agraviado Ag11, quien manifestó lo siguiente:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros, Coahuila con la finalidad de entrevistar a los vecinos por la problemática de agua potable, teniendo conmigo a quien dijo ser, Ag11, quien señala contar con ----años de edad y tener su domicilio en el ejido X y manifiesta: Que en problema de agua es muy viejo y ninguna administración nos han querido ayudar un Ingeniero nos dijo que el problema estaba en que la tubería que viene de la noria para el ejido está muy pequeña, que no tiene las pulgadas que se requieren y yo si le creo porque cuando le abren se empiezan a salir fugas de agua por todo el tramo hasta llegar acá por eso le cierran en la noria y pues las quintas que están a la entrada son las únicas que les llega, pedimos que cambien las tuberías para que nos llegue a nuestras casa, porque ya fueron años de batallar, siendo lo que deseo manifestar. Con lo anterior siendo las ---- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que se surtan los efectos legales a que haya lugar firmando en ella quienes intervinieron y así quisieron, doy fe.”

47. Anexo de la entrevista de Ag11, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: (ilegible) fecha:14/01/22 ---- p.m.
Nombre: Ag11 Contrato: ----
Domicilio: C. ----- Clave:-----
Colonia: Poblado X Sector:----
Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$ -----				\$ -----	\$ -----
						PAGO \$ ----
						SALDO \$ ----

48. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, realizada a la agraviada Ag12, quien manifestó lo siguiente:

“Me constituí en el ejido “X”, municipio de Matamoros, Coahuila, lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag12, quien cuenta con ---- años y tiene su domicilio en este ejido quien manifiesta: que tenemos años sin agua y batallando mucho, yo le doy dinero a unos vecinos que me hacen favor de traerme agua del establo donde nos regalan, pero imagínese pagar el recibo nada más por no estar mal, pero en mi casa solo somos mi esposo que también es grande y yo; y si fijese que no nos hemos enfermado del estómago pero mi esposo van dos veces que se cae sacando agua del tinaco, pues nosotros ya no podemos y andamos a penas y lo tuve muy malito de sus pies porque se lastimo muy feo, por eso licenciada encarecidamente pedimos ayuda porque no podemos seguir viviendo de esta manera, siendo todo lo que deseo manifestar, proporciono foto de mi recibo último que pague porque no tengo los otros, fijese que en ocasiones no llegan y tenemos que ir hasta Matamoros a pagar y tampoco tengo las recetas de la caída de mi esposo, es que una sobrina se las llevo para traerme la medicina y ya no me la devolvió. Con lo anterior, siendo las ---- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron y así quisieron hacerlo, doy fe.”

49. Anexo de la entrevista de Ag12, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA
R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio:----- fecha:24/01/22 ----- a.m.

Nombre: Ag12 Contrato: ----

Domicilio: C. sin nombre SN Clave:-----

Colonia: Poblado X Sector: ----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$-----				\$-----	\$ ----

PAGO \$ ----

SALDO \$----

50. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, realizada a Ag3 quien manifestó lo siguiente:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros, Coahuila, lugar donde me entrevisto con Ag3 quien manifestó lo siguiente: Que yo soy de las personas que junto con el señor Ag1 y la señora Ag2 presentamos la queja, pues quiero presentar mi recibo más actual pagado para comprobar que hemos estado realizando el pago de agua, aunque seguimos sin tener agua, ni con los pozos que tenemos, ni los motores podemos obtener algo de agua ya es demasiado, hace tiempo fuimos con los nuevos que entraron a la presidencia para comprobar si estos nuevos van si estos nuevos nos van ayudar y pues un muchacho de ahí que tiene terrenos aquí en el ejido dijo que nos iba ayudar y pues si mando una pipa de agua, pero ya no nos dijo cuándo mandaba otra y no es la solución porque se acaba esa agua y pues hay que ver donde podemos conseguir más, no queda de otra que los establos, siendo todo lo que deseo manifestar. Con lo anterior siendo las ---- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surtan los efectos legales a que haya, lugar firmando en ella quienes intervinieron, y así quisieron hacerlo, doy fé.”

51. Anexo de la entrevista de Ag3, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio: --- fecha:11/01/22 ---- a.m.
Nombre: Ag3 Contrato: ----
Domicilio: C. sin nombre SN Clave:----
Colonia: Poblado X Sector: ----
Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$ -----					\$ ----
						PAGO \$ ----
						SALDO \$ ----

52. Acta circunstanciada relativa a la entrevista de fecha 20 de enero del presente año, realizada a Ag13 quien manifestó lo siguiente:

“Me constituí en el ejido “X” lugar donde me entrevisto con la C. Ag13 quien señala que: tenemos años con el problema de la falta de agua y ninguna persona no de SIMAS, ni de la Presidencia nos han solucionado algunos han mandado pipas, pero no a todos nos dan además que no es una solución real porque ya esa agua te dura dos días y los demás que hacemos, queremos una solución real que nos den el agua por tandeos aunque sea, nada más que cumplan porque es algo tan indispensable que no podemos vivir así, proporciono copia de mi recibo donde se puede observar que estoy al día con el pago. Con lo anterior siendo las ---- horas concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron y así quisieron hacerlo, doy fe.”

53. Anexo de la entrevista de Ag13, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” ----

RECIBO DE PAGO

Folio:----- fecha:21/01/22 ---- a.m.
Nombre: Ag13 Contrato: ----
Domicilio: C. sin nombre SN Clave:----
Colonia: Poblado X Sector: ---

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$ -----					\$ ----
				Fecha pago anterior		\$ ----
					PAGO	\$ ----
					SALDO	\$ ----

54. Acta circunstanciada de fecha 01 de febrero del presente año, realizada a la agraviada Ag14, quien manifestó:

“Me constituí en el ejido “X” municipio de Matamoros lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag14 y ser vecina del ejido X quien manifiesta: Que yo traje también mi recibo del último pago donde estamos yendo hasta Matamoros a pagar con la esperanza de que nos manden el agua hace días salió un poquito, pero solo un chorrito que no alcance a llenar ni una tina para bañarme, yo también soy de las que van al estable por agua porque ya no sabemos ni cómo y pues para tomar pura de garrafón porque si nos estábamos enfermado, pero ya no tengo las recetas, es que la verdad no guardo las cosas, pero si quiero que nos ayuden por favor. Con lo anterior siendo las ---- horas concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que surtan los efectos legales a que haya lugar; firmando en ella quienes intervinieron y así quisieron hacerlo, doy fe.”

55. Anexo de la entrevista de Ag14, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” -----

RECIBO DE PAGO

Folio: ---- fecha:11/01/22 ---- a.m.

Nombre: Ag14 Contrato: ----

Domicilio: C. sin nombre SN Clave:-----

Colonia: Poblado X Sector: ----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
--------	---------	-----	----------	-------	-----------	---------

\$-----

\$-----

\$-----

\$-----

PAGO \$----

SALDO \$-----

56. Acta circunstanciada de entrevista de fecha 01 de febrero del presente año, realizada a la agraviada Ag15, quien manifestó lo siguiente:

“Me constituí en el ejido X, lugar donde me entrevisto con quien dijo llamarse Ag15de --- años de edad quien manifiesta: Que tengo años sin agua y batallando mucho, de hecho ahorita que hace frío sale muy poquita y eso porque tengo una fosa en el piso y jalamos agua con la moto bomba pero es muy poquita y además tenemos que comprar agua de garrafón para tomar porque sí nos llegamos a enfermar de la panza, pero en este momento no tengo recetas de lo que nos ha recetado el doctor, es que la verdad yo tiro todos los papeles que ya no ocupo, de hecho le doy copia del recibo más reciente porque es el único que tengo, de verdad necesitamos ayuda, porque no podemos seguir así, siendo todo lo que deseo manifestar. Con lo anterior, siendo las ---- horas, concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que se surtan los efectos legales a que haya lugar, firmando en ella quienes intervinieron, y así quisieron hacerlo, doy fe.”

57. Anexo de la entrevista de Ag15, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” -----

RECIBO DE PAGO

Folio: ----

fecha:12/01/22 ---- a.m.

Nombre: Ag100 Contrato: ---

Domicilio: C. sin nombre SN

Clave:----

Colonia: Poblado X Sector: ---

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
	\$-----					\$----

PAGO \$-----

SALDO \$-----

58. Acta circunstanciada de fecha 01 de febrero del presente año, realizada al agraviado Ag1, quien manifestó:

“Me constituí en el ejido X, municipio de Matamoros, lugar donde me entrevisto con el C. Ag1 quien una vez le explico el motivo de mi presencia señaló: Que le agradecemos licenciada el hecho de que le siga dando seguimiento a nuestra denuncia porque en serio que ya no sabemos a quién más acudir, ya hemos tocado muchas puertas y nadie se quiere comprometer a darnos una solución real a nuestro problema, yo le presenté mi último recibo pagado estoy al día con los pagos a SIMAS, pero la verdad no tengo los antiguos, porque yo se los voy entregando al dueño de la casa y ya él se queda con ellos, pero con el último basta porque si tuviera rezago ahí aparecería porque primero tiene uno que liquidar los rezagos para poder pagar el recibo actual y yo ya me puse al día con los adeudos anteriores, todos los que nos hemos retrasado es porque lo vemos injusto pagar por un servicio que no recibimos, y así cada mes y más coraje porque nadie nos ayuda, pero si nos juzgan luego luego si tenemos algún adeudo; presento pues la copia de mi recibo, siendo todo lo que deseo manifestar. Concluyo la presente diligencia y se levanta la presente acta para que se surtan los efectos legales a que haya lugar firmando en ella quienes intervinieron y así quisieron hacerlo, doy fe.”

59. Anexo de la entrevista de Ag1, consistente en un recibo de pago de agua con los siguientes datos:

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MATAMOROS COAHUILA

R.F.C. -----

AV. ----- Col -----Matamoros, Coahuila.

“El Pago de Este recibo no lo exime de adeudos anteriores” -----

RECIBO DE PAGO

Folio: ----

fecha:06/01/22 ---- a.m.

Nombre: Ag17

Contrato: ----

Domicilio: C. -----

Clave:----

Colonia: Poblado X Sector: -----

Medidor:

Adeudos del periodo diciembre 2021

Rezago	Consumo	IVA	Recargos	Otros	Descuento	Importe
\$-----	\$-----		\$-----			\$-----

PAGO \$-----

SALDO \$-----

Jurídica en su modalidad de Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio en Materia de Agua por servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Agua y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, al no proporcionarles el servicio de agua potable, esto aún de tener los pagos del servicio, situación que se encuentra fuera de todo contexto jurídico toda vez que de acuerdo al artículo 4º de nuestra Constitución, toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible.

V. Observaciones, análisis de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad:

63. Se estudiarán de manera individual los conceptos de violación que transgredieron los derechos humanos de los CC. Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido “X”, los cuales se hicieron consistir en: a). Una violación a su derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica en su modalidad de Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio en Materia de Agua; por parte de servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, al incumplir con la obligación de dotar del vital líquido a los habitantes del ejido “X” municipio de Matamoros, lo que provoca una afectación en los derechos humanos esenciales de los que ahí habitan, tales como el derecho humanos a la salud y el derecho humano a la alimentación entre otros.

1. Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica en su modalidad de Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio en Materia de Agua.

64. El Derecho Humano al Agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos. Es por eso que el agua debe tratarse fundamentalmente como un bien social y cultural, y no sólo como un bien económico.

65. En este sentido, la observación General Número 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas (Comité DESC) señala en su parte introductoria que el agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud.

66. De Acuerdo con el Programa Conjunto de Monitoreo para el Abastecimiento de agua y Saneamiento, efectuado por la Organización Mundial de la Salud y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (OMS/UNICEF), se considera **agua potable** aquella utilizada para los fines domésticos y la higiene personal, así como para beber y cocinar. En el mismo sentido, **agua potable salubre** es el agua cuyas características microbianas, químicas y físicas cumplen con las pautas de la OMS o los patrones nacionales sobre la calidad del agua potable.

- 67.** Dicho programa señala que una persona tiene acceso al agua potable si la fuente de la misma se encuentra a menos de un kilómetro de distancia del lugar de utilización y si uno puede obtener de manera fiable al menos 20 litros diarios para cada miembro de la familia; el acceso de la población al agua potable es entendida como el porcentaje de personas que utilizan las mejores fuentes de agua potable, a saber: conexión domiciliaria, fuente pública, pozo de sondeo, pozo excavado protegido, surgente protegida y aguas pluviales.
- 68.** El Saneamiento básico: de acuerdo al citado Programa Conjunto de Monitoreo para el Abastecimiento de Agua y Saneamiento, es entendido como la tecnología de más bajo costo que permite eliminar higiénicamente las excretas y aguas residuales y tener un medio ambiente limpio y sano, tanto en la vivienda como en las proximidades de los usuarios. El acceso al saneamiento básico comprende seguridad y privacidad en el uso de estos servicios.
- 69.** El agua es un recurso fundamental para la vida. Aunado a lo anterior, la citada Observación Número 15 del Comité DESC señala que el agua es necesaria para diversas finalidades, aparte de los usos personales y domésticos, y para el ejercicio de varios derechos humanos. Con base en la característica de interdependencia y progresividad, entre muchos otros derechos, éste tiene vinculación con el derecho a la vida⁴, a la alimentación, al medio ambiente y a la salud, por ello es fundamental su protección.
- 70.** La importancia del agua, saneamiento y la higiene para la salud y el desarrollo han quedado reflejados en los documentos finales de diversos foros internacionales sobre políticas, entre los que cabe mencionar conferencias relativas a la salud, como la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud que tuvo lugar en Alma Ata, Kazajstán (ex unión Soviética) en 1978, conferencias sobre el agua, como la Conferencia Mundial sobre el Agua de Mar de Plata (Argentina) de 1977, que dio inicio al Decenio Internacional del Agua Potable y del Saneamiento Ambiental, así como los Objetivos de Desarrollo del Milenio aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) en 2000 y el documento final de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de Johannesburgo de 2002. Más recientemente, la Asamblea General de las Naciones Unidas declaró el periodo de 2005 a 2015 como Decenio Internacional para la Acción “El Agua, fuente de vida”.
- 71.** El acceso al agua potable es una cuestión importante en materia de salud y desarrollo en los ámbitos nacional, regional y local. En algunas regiones, se ha comprobado que las inversiones en sistemas de abastecimiento de agua y saneamiento pueden ser rentables desde un punto de vista

⁴ El Derecho Humano a la Vida. - es un derecho humano fundamental, cuyo goce es un prerequisite para el disfrute de todos los demás derechos humanos. De no ser respetado, todos los derechos carecen de sentido.

económico, ya que la disminución de los efectos adversos para la salud y la consiguiente reducción de los costos de asistencia sanitaria es superior al costo de las intervenciones. Dicha afirmación es válida para diversos tipos de inversiones, desde las grandes infraestructuras de abastecimiento de agua al tratamiento del agua en los hogares. La experiencia ha demostrado asimismo que las medidas destinadas a mejorar el acceso al agua potable favorece en particular a grupos vulnerables y de pobreza, aplicándose tanto en zonas rurales como urbanas, y pueden ser un componente eficaz de las estrategias de mitigación de la pobreza, al brindarle los recursos necesarios para un vida digna y una mayor posibilidad en la protección de la salud.

72. En los periodos 1983-1984 y 1993-1997, la Organización Mundial de la Salud (OMS) publicó las ediciones primera y segunda de las Guías para la calidad de agua potable, en tres volúmenes, basadas en normas internacionales anteriores a la OMS. En 1995, se decidió iniciar un proceso de desarrollo adicional de las Guías mediante su revisión continua. Este proceso condujo a la publicación, en 1998, 1999 y 2002, de apéndices de la *segunda edición de las Guías*, relativos a aspectos químicos y microbiológicos; a la publicación de un texto acerca de las cianobacterias tóxicas en el agua, y a la elaboración de exámenes de expertos sobre cuestiones clave, en preparación para la elaboración de una tercera edición de las Guías.
73. Desde la Publicación de la segunda edición de las *Guías para la calidad del agua potable* de la OMS, se han producido varios acontecimientos que han permitido conocer mejor diversos aspectos relativos a la calidad del agua de consumo y la salud, y han puesto de manifiesto su importancia.
74. Es reconocido que el agua limpia es imprescindible para poder lograr el desarrollo (es vital para la industria, la agricultura, y la producción de energía) y para servicios sanitarios, higiene y supervivencia diaria⁵ El derecho al agua constituye por lo tanto, un elemento primordial para poder tener un nivel de vida adecuado. Así lo han establecido la normativa y la jurisprudencia (al interior y al exterior del Estado Mexicano). En efecto, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Naciones Unidas emitió la Observación General núm. 15 en el año 2002, para desarrollar en que consiste el derecho a agua. Advierte que este derecho consta de los siguientes elementos:
 - a) *La disponibilidad.* - El abastecimiento de agua de cada persona debe ser continuo y suficiente para los usos personales y domésticos. Esos usos comprenden normalmente el consumo, el saneamiento, la colada, la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica, en concordancia con las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

⁵ World Resources Institute s/f

- b) *La Calidad*. - El agua necesaria para cada uso personal o domestico debe ser saludable, y por lo tanto, no ha de contener microorganismos o sustancias químicas o radioactivas que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas.
- c) *La accesibilidad*. El agua y las instalaciones y servicios de agua deben ser accesibles a todos, sin discriminación alguna, dentro de la jurisdicción del Estado Parte. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:
- 1) *Accesibilidad física*. - El agua y las instalaciones y servicios de agua deben estar al alcance físico de todos los sectores de la población. Debe poderse acceder a un suministro de agua suficiente, salubre y aceptable en cada hogar, institución educativa o lugar de trabajo o en sus cercanías inmediatas. Todos los servicios e instalaciones de agua deben ser de calidad suficiente y culturalmente adecuados, y deben tener en cuenta las necesidades relativas al género, el ciclo vital y la intimidad. La seguridad física no debe verse amenazada durante el acceso a los servicios e instalaciones de agua.
 - 2) *Accesibilidad económica*. - El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance de todos. Los costos y cargos directos 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.
 - 3) *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.
 - 4) *Acceso a la información*. - La accesibilidad comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.⁶

Sin embargo, se ha reportado que existe una gran problemática de escasez, tanto a nivel mundial, nacional y local. En este tenor, es de suma importancia poder recopilar los datos más puntuales que en materia de acceso al agua y saneamiento se han estudiado en las distintas esferas, para establecer una ruta estratégica de atención a la situación.

75. Funciones y responsabilidad en la Gestión de Seguridad del Agua de Consumo⁷.

La gestión preventiva es el mejor sistema para garantizar la seguridad del agua de consumo y debe tener en cuenta las características del sistema de abastecimiento de agua, desde la cuenca

⁶ Comité DESC. Observación General número 15 2002: 5-7.

⁷ Guías de la Organización Mundial de la Salud en Materia de Agua. 1.2 Funciones y responsabilidades en la gestión de la seguridad del agua de consumo.

de captación y la fuente hasta su utilización por los consumidores. Dado que muchos aspectos de la gestión de la calidad del agua de consumo no suelen ser responsabilidad directa del proveedor de agua, es fundamental adoptar un sistema de colaboración entre los múltiples organismos que tienen responsabilidades en aspectos específicos del ciclo del agua, para garantizar su participación en la gestión de la calidad del agua. Por ejemplo, dicha colaboración es importante cuando las cuencas de captación y las aguas de origen están fuera de la jurisdicción del proveedor del agua de consumo. Será generalmente necesario consultar con otras autoridades otros aspectos de la gestión de la calidad del agua de consumo, como los requisitos de monitoreo e información, los planes de respuesta a situaciones de emergencia y las estrategias de comunicación.

- 76.** *El mejor sistema para garantizar la seguridad del agua de consumo es una gestión integrada y preventiva en la que colaboren todos los organismos pertinentes.*

Fundamentación:

a. Instrumentos internacionales

- 77.** De la Organización Mundial de las Naciones Unidas, *Declaración Universal de Derechos Humanos (1948)*.

Artículo 25.- 1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad. 2. La maternidad y la infancia tiene derecho a cuidados y asistencia especiales.

- 78.** *Declaración Universal sobre la Erradicación del hambre y la Malnutrición (1974)*.

Punto 5. Hoy más que nunca, la utilización de los recursos marinos y de las aguas interiores cobra importancia, como nueva fuente de alimentos y de bienestar económico. Por lo tanto, se deben tomar medidas para promover una explotación racional de estos recursos, preferiblemente para consumo humano directo, con objeto de contribuir a satisfacer las necesidades de alimentos de todos los pueblos.

- 79.** En el plano del derecho internacional, la Declaración Universal de Derecho Humanos proclamada por la asamblea de ONU en su resolución 217 A (III) del 10 de diciembre de 1984, dispone en sus

artículos 3 y 12, el derecho de todo individuo a la vida, la libertad y seguridad, además del derecho a la protección de la ley contra injerencias o ataques arbitrarios⁸.

80. Informe de la Relatoría Especial para el derecho humano alguna potable y al saneamiento. Derechos hacia el final.⁹ I.) Observación general número 4, “El derecho a una vivienda adecuada”.¹⁰ II.) Observación general número 14, “El derecho al más alto nivel posible de salud.”¹¹ III.) Observación General número 15, “El derecho al agua”¹² y IV.) Observación General número 20, “La no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales”¹³.

81. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1996)

Artículo 11.- 1. Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconocimiento a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento.

Artículo 12.- 1. Los Estado partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

2. Entre las medidas que deberán adoptar los Estados Partes en el Pacto a fin de asegurar la plena efectividad de este derecho, figurarán las necesidades para:

- a) la reducción de la mortinatalidad y de la mortalidad infantil, y el sano desarrollo de los niños;
- b) el mejoramiento en todos sus aspectos de la higiene y el trabajo y del medio ambiente;
- c) La prevención y el tratamiento de las enfermedades epidémicas, endémicas, profesionales y de otra índole, y la lucha contra ellas.

82. Resolución 7/22 sobre los derechos humanos y el acceso al agua potable y el saneamiento.¹⁴ Resolución 64/292 sobre el derecho humano al agua y el saneamiento.¹⁵

83. Instrumentos específicos para grupos en situación de vulnerabilidad

a) *Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) (1979). Artículo 14.- 1- Los Estados Partes tendrán en cuenta los problemas especiales a que hace frente la mujer rural y el importante papel que desempeña en la supervivencia*

⁸ ONU Asamblea General (1984). Declaración Universal de Derechos Humanos, Tercera Asamblea General de las Naciones Unidas, 217 A (III), París Francia. Artículo 3 Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

⁹ Buenas Practicas, (2012).

¹⁰ Artículo 11, párrafo 1, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales” (1991) del Comité Desc.

¹¹ Artículo 12, del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales” (2002) del Comité Desc.

¹² Artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2002) del Comité Desc.

¹³ Artículo 2, párrafo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales” (2009) del Comité Desc.

¹⁴ Consejo de Derechos Humanos (2008).

¹⁵ De la Asamblea General de la ONU (2010).

económica de su familia, incluido su trabajo en los sectores no monetarios de la economía, y tomaran todas las medidas apropiadas para asegurar la aplicación de las disposiciones de la presente Convención a la mujer en las zonas rurales.

2.- Los Estados partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en las zonas rurales a fin de asegurar en condiciones de igualdad entre hombre y mujeres, su participación en el desarrollo rural y en sus beneficios, y en particular le asegurarán el derecho a:

h) Gozar de condiciones de vida adecuadas, particularmente en las esferas de la vivienda, los servicios sanitarios, la electricidad y el abastecimiento de agua, el transporte y las comunicaciones.

b) Convención sobre los Derechos del Niño (CND) (1989)

Artículo 24.- 1. Los Estado Partes reconocen el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud. Los Estados partes se esforzarán por asegurar que ningún niño sea privado de su derecho al disfrute de esos servicios sanitarios.

2.- Los Estados Parte asegurarán la plena aplicación de este derecho y, en particular adoptarán las medidas apropiadas para:

c) Combatir las enfermedades y la malnutrición en el marco de la atención primaria de la salud mediante, entre otras cosas, la aplicación de la tecnología disponible y el suministro de alimentos nutritivos adecuados y agua potable salubre, teniendo en cuenta los peligros y riesgos de contaminación del medio ambiente.

C) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006)

Artículo 28.- Nivel de vida adecuado y protección social

1.- Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a la mejora continua de sus condiciones de vida, y adoptarán las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el ejercicio de este derecho sin discriminación por motivos de discapacidad.

2.- Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la protección social y a gozar de ese derecho sin discriminación por motivos de discapacidad, y adoptaran las medidas pertinentes para proteger y promover el ejercicio de ese derecho, entre ellas: a) Asegurar el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad a servicios de agua potable y su acceso a servicios, dispositivos y asistencia de otra índole adecuados a precios asequibles para atender las necesidades relacionadas con la discapacidad.

84. De la Organización de los Estado Americanos

Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)

Artículo 26.- Desarrollo progresivo de los derechos económicos, sociales y culturales.

Los Estado Partes se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económicas y técnicas, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura, contenidas en la Carta de la Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de recursos disponibles, por vía legislativa u otros medios apropiados.

85. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales “Protocolo de San Salvador” (1988).

Artículo 10.-1. Toda persona tiene derecho a la salud, entendida como el disfrute del más alto nivel de bienestar físico, mental y social.

Artículo 11.- 1. Toda persona tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos.

Artículo 12.- 1. Toda persona tiene derecho a una nutrición adecuada que le asegure la posibilidad de gozar del más alto nivel de desarrollo físico, emocional e intelectual. 2. Con el objeto de hacer efectivo este derecho y a erradicar la desnutrición, los Estados Partes se comprometen a perfeccionar los métodos de producción, aprovisionamiento y distribución de alimentos, para lo cual se comprometen a promover una mayor cooperación Internacional en apoyo de las políticas nacionales sobre la materia.

86. Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015) Artículo 12.- Derecho de la persona mayor a recibir los servicios de cuidado a largo plazo.

La persona mayor tiene derecho a un sistema integral de cuidados que provea la protección y promoción de la salud, cobertura de servicios sociales, seguridad alimentaria y nutricional, agua, vestuario y vivienda; promoviendo que la persona mayor pueda decidir permanecer en su hogar y mantener su independencia y autonomía.

Artículo 25.- Derecho a un medio ambiente sano. - La persona mayor tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos, a tal fin los Estados Parte adoptarán las medidas pertinentes para salvaguardar y promover el ejercicio de este derecho, entre ellas: Garantizar el acceso de la persona mayor en condiciones de igualdad a servicios públicos básicos de agua potable y saneamiento, entre otros.

87. De la Asamblea General “El Derecho humano al agua potable y al saneamiento (2012).¹⁶ Informe “Derechos de los Pueblos Indígenas y Tribales sobre sus Tierras Ancestrales y Recursos

¹⁶ AG/RES. 2760 (XLII-O/12) Asamblea General (2012).

Naturales: Normas y Jurisprudencia del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.”¹⁷ Informe sobre los derechos humanos de las personas privadas de libertad en las Américas.¹⁸

b) instrumentos nacionales:

- a) En la propia CPEUM, en su artículo 109, inciso III, aborda lo relativo a la responsabilidad administrativa y establece la aplicación de sanciones administrativas cuando los actos u omisiones afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones¹⁹.
- b) Precisamente, en julio de 2017 entró en vigor la “Ley de Responsabilidades Administrativas”, que en su artículo 7° establece que los servidores públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para cumplir con los referidos principios, establece una serie de directrices entre las cuales se encuentran las de actuar conforme a lo que las leyes; dar a las personas en general en el mismo trato, promover, respetar y garantizar los derechos humanos²⁰.

88. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917)

Artículo 4, párrafo 6.- 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

¹⁷ OEA/Ser. L/V/II. Doc. 56/09. (30 de diciembre 2009) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Comisión IDH).

¹⁸ OEA/Ser. L/V/II. Doc. 64 (31 diciembre 2011) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Comisión IDH).

¹⁹ CPEUM (1917). “Artículo 109 Los servidores públicos y particulares que incurran en responsabilidad frente al Estado serán sancionados conforme lo siguiente:

III.- Se aplicarán sanciones administrativas a los servidores públicos por actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones. Dichas sanciones consistirán en amonestación, suspensión, destitución e inhabilitación, así como en sanciones económicas, y deberán establecerse de acuerdo con los beneficios económicos que, en su caso haya obtenido el responsable y con los daños y perjuicios patrimoniales causados por los actos u omisiones. La ley establecerá los procedimientos para la investigación sanción de dichos actos u omisiones.

²⁰ *Ley General de Responsabilidades Administrativas (2016)*. Artículo 7. Los Servidores Públicos observarán en el desempeño

de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices:

I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;

IV. Dar a las personas en general el mismo trato, por lo que no concederán privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permitirán que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva;

V. Actuar conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades; ...

VII. Promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos establecidos en la Constitución;

VIII. Corresponder a la confianza que la sociedad les ha conferido; tendrán una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y preservarán el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general;

IX. Evitar y dar cuenta de los intereses que puedan entrar en conflicto con el desempeño responsable y objetivo de sus facultades y obligaciones...”

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.

Artículo 27.- La propiedad de las tierras y aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional, corresponde originalmente a la Nación, la cual ha tenido y tiene el derecho de transmitir el dominio de ellas a los particulares, constituyendo la propiedad privada.

Artículo 115.- Los Estado adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base su división territorial y de organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

III.- Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

A) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.

Los municipios, previo acuerdo entre sus ayuntamientos, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios públicos o el mejor ejercicio de las funciones que les correspondan. En este caso y tratándose de la asociación de municipios de dos o más Estados, deberán contar con la aprobación de las legislaturas de los Estados respectivas. Así mismo cuando a juicio del ayuntamiento respectivo sea necesario, podrán celebrar convenios con el Estado para que éste, de manera directa o a través del organismo correspondiente, se haga cargo en forma temporal de algunos de ellos, o bien se presten o ejerzan coordinadamente por el Estado y el propio municipio.

89. Ley de Aguas Nacionales (1992)

Conforme al artículo 1.- Esta Ley reglamentaria del artículo 27 constitucional materia de aguas nacionales; es de observancia general en todo el territorio nacional, sus disposiciones son de orden público e interés social y tiene por objeto regular la explotación, uso o aprovechamiento de dichas aguas, su distribución y control, así como la preservación de su cantidad y calidad para lograr su desarrollo integral sustentable.

90. Ley de Desarrollo Rural Sustentable (2001)

De acuerdo con el artículo 1, es reglamentaria de la fracción XX del artículo 27 constitucional y es de observancia general en toda la República. Sus disposiciones son de orden público y están dirigidas: a) promover el desarrollo rural sustentable del país, propiciar un medio ambiente adecuado, en los términos del párrafo 4°. Del artículo 4°; y garantizar la rectoría del estado y su papel en la promoción de la equidad, en los términos del artículo 25 de la Constitución.

Artículo 55.- Los apoyos para el cambio de estructura productiva tendrán como propósitos.

III.- Fomentar el uso eficiente de las tierras de acuerdo con las condiciones agroambientales y

disponibilidad de agua y otros elementos para la producción.²¹

91. Ley General de Asentamiento Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano (2016).

Artículo 4.- La planeación, regulación y gestión de los asentamientos humanos, Centros de Población y la ordenación territorial, deben conducirse en apego a los siguientes principios de política pública:

IX. Sustentabilidad ambiental. Promover prioritariamente, el uso racional del agua y de los recursos naturales renovables y no renovables, para evitar comprometer la capacidad de futuras generaciones. Así como evitar rebasar la capacidad de carga de los ecosistemas y que el Crecimiento urbano ocurra sobre suelos agropecuarios de alta calidad, áreas naturales protegidas o bosques.

92. Ley General de Cambio Climático (2012)

Artículo 9°. Corresponde a los municipios, las siguientes atribuciones:

II.- Formular e instrumentar políticas y acciones para enfrentar al cambio climático en congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo, la Estrategia Nacional, el Programa, el Programa estatal en materia de cambio climático y con las leyes aplicables, en las siguientes materias:

- a) Prestación del servicio de agua potable y saneamiento;
- b) Ordenamiento ecológico local y desarrollo urbano;
- c) Recursos naturales y protección al ambiente de su competencia.

93. Ley de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (1988)

Artículo 1°. - La presente Ley es reglamentaria de las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que se refieren a la preservación y restauración del equilibrio ecológico, así como a la protección al ambiente, en el territorio nacional y las zonas sobre las que la nación ejerce su soberanía y jurisdicción. Sus disposiciones son de orden público e interés social y tienen por objeto propiciar el desarrollo sustentable y establecer las bases para:

I.- Garantizar el derecho de toda persona a vivir en un medio ambiente sano para su desarrollo, salud y bienestar;

V.- El aprovechamiento sustentable, la preservación y, en su caso, la restauración del suelo, el agua y los demás recursos naturales, de manera que sean compatibles la obtención de beneficios económicos y las actividades de la sociedad con la preservación de los ecosistemas;

VI.- La prevención y el control de la contaminación del aire, agua y suelo...

94. Normas Oficiales Mexicanas más relevantes en materia de agua

²¹ Véase también el Capítulo VI, de la infraestructura hidroagrícola, electrificación y caminos rurales, así como el XVI, de la sustentabilidad de producción rural.

NOM-003-CONAGUA-1996. Requisitos durante la construcción de pozos de extracción de agua para prevenir la contaminación de acuíferos.

NOM-004-CONAGUA-1996. Requisitos para la protección de acuíferos durante el mantenimiento y rehabilitación de pozos de extracción de agua y para el cierre de pozos en general.

NOM-014-CONAGUA-2003. Requisitos para la recarga artificial de acuíferos con agua residual tratada.

NOM-015-CONAGUA-2007. Infiltración artificial de agua a los acuíferos, características y especificaciones de las obras y del agua.

NOM-001-CONAGUA-2011. Sistemas de agua potable, toma domiciliaria y alcantarillado sanitario-Hermeticidad – Especificaciones y métodos de prueba.

NOM-011-CONAGUA-2015. Conservación del recurso agua, especificaciones y método para determinar la disponibilidad media anual de las aguas nacionales.

NOM-001-SEMARNAT-1996. Límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en agua y bienes nacionales.

NOM-002-SEMARNAT-1996. Límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal.

NOM-003-SEMARNAT-1997. Límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reúsen en servicios públicos.

NOM-003-SEMARNAT-2003. Especificaciones para la preservación, conservación, aprovechamiento sustentable y restauración de los humedales costeros en zonas de manglar.

NOM-012-SSA-1-1993. Requisitos sanitarios que deben cumplir los sistemas de abastecimiento de agua para uso y consumo humano público y privado.

NOM-013-SSA-1-1993. Requisitos sanitarios que debe cumplir la cisterna de un vehículo para el transporte y distribución de agua para uso y consumo.

NOM-127-SSA-1-1994. Salud ambiental, agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.

NOM-179-SSA-1998. Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público.

- 95.** El Semanario Judicial de la Federación publicó una serie de criterios referentes a este derecho; uno de ellos con el rubro: *Derecho Humanos de Acceso al Agua Garantizado en la Constitución Federal y en la Legislación del Estado de Quintana Roo, sus características*, difundido en el Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Material Constitucional, Tesis Aislada, Tesis: XXVII. 3º. 11 CS(10ª.) Registro:2016921, mayo de 2018, en referencia a que este derecho conlleva ciertas características, como si disponibilidad, alusión a que no se corte y que sea suficiente; de calidad, esto es, que sea salubre; de calidad, esto es, que sea salubre; y accesible, es decir, que debe estar al alcance de todos.

96. Así mismo, en la Tesis: *Derecho Humano de Acceso al Agua, Obligaciones que Impone a los Estados y a los Agentes no Estatales*²², 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 hacer plenamente efectivo (obligación de realizar). Asimismo, cuando los agentes no estatales prestan los servicios de abastecimiento del recurso hídrico o están a su cargo, también están constreñidos a dichos deberes, los cuales dimanar de las leyes nacionales sobre el acceso al agua y a su uso.

c. Instrumentos locales

97. Legislación de la Entidad Federativa de Coahuila

1) Ley de Aguas para los Municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza (2009)

Artículo 1.- La presente Ley es de interés público y tiene por objeto esclarecer las bases y regular la organización, atribuciones, actos y contratos relacionados con la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento, reúso y disposición de aguas residuales en los municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza, todo ello bajo un esquema de desarrollo sustentable.

98. Ley del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Coahuila de Zaragoza (1998)

Artículo 1.- La presente ley es reglamentaria del artículo 172 de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza, de orden público e interés social, así como de observancia general en la entidad y tiene por objeto establecer las bases jurídicas necesarias para:

I.-Garantizar el desarrollo de toda persona a vivir en medio de un medio ambiente adecuado para su desarrollo, salud y bienestar;

II.-Regular las acciones de conservación ecológica y protección al ambiente que se realice en ecosistemas, zonas o bienes de competencia estatal;

III.-Regular las acciones de conservación ecológica y protección al ambiente que se realicen en ecosistemas, zonas o bienes de competencia estatal;

IV.-Establecer, administrar desarrollar y proteger las áreas naturales de competencia del estado;

V.- Propiciar el aprovechamiento racional de los elementos naturales de competencia del estado, a fin de hacer compatible la generación de beneficios económicos con la conservación ecológica de los ecosistemas;

²² Tesis Aislada difundida en el Semanario Judicial de la Federación, Décima Época, Materia Constitucional, Tesis: XXVII.3º.12 CS (10ª), Registro: 2016922, mayo de 2018

VI.- Regular y propiciar la prevención y el control de la contaminación del aire, agua y suelo de competencia estatal.

99. Ley Estatal de Salud (1993)

Artículo 1.- La presente Ley es de orden público e interés social y tiene por objeto la protección de la salud, así como establecer las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud proporcionados por el Estado y la concurrencia de éste y sus municipios en materia de salubridad local, en términos del Artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de la Ley general de la Salud. Es de aplicación en el Estado de Coahuila. Los recursos destinados por el estado y los municipios a la protección de la salud son prioritarios y el presupuesto correspondiente no podrá disminuirse con respecto al ejercicio fiscal anterior.

Artículo 18.- El Gobierno del Estado y los municipios en el ámbito de sus respectivas competencias y en los términos de los convenios que celebren, darán prioridad a los siguientes servicios sanitarios; 8.1 Proporcionar el servicio de agua potable para uso y consumo humanos y vigilar su calidad, de conformidad con la normativa que emita la Secretaría de Salud del Ejecutivo Federal; II.- Establecer sistemas de alcantarillado.

100. Ley que Crea el Organismo Público Descentralizado denominado "Comisión Estatal de Aguas y Saneamiento de Coahuila" (1993) y las leyes municipales.

Artículo segundo. - El organismo tendrá por objeto principal emitir la normatividad técnica y operativa relativa a la prestación, abastecimiento y dotación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento que presten los municipios en el Estado, en apoyo de las dependencias y entidades municipales que los tengan a su cargo.

Podrá también auxiliar técnicamente a dichas dependencias y entidades en la dirección, administración, operación y conservación de los sistemas municipales destinados a ese fin, así como prestar directamente los servicios en los términos de los convenios que para tal efecto se celebren.

101. Ley de Aguas Para los Municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Artículo 2.- La prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento, reuso y disposición de aguas residuales, estarán a cargo de los municipios de la entidad, quienes podrán prestar en forma individual, coordinada o asociada entre ellos conforme lo disponga esta ley y demás disposiciones aplicables. Estos servicios públicos municipales también se podrán prestar por medio de organismos descentralizados o entidades paramunicipales mayoritarias constituidos conforme lo disponible el Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza, que estarán sujetos a las disposiciones de esta Ley y a quienes se les denominará organismos operadores.

La prestación de los servicios mencionados podrá concesionarse por los Ayuntamiento a personas

físicas o morales, en los términos previstos por el Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza, procurando siempre sean otorgados a personas con solvencia técnica, económica y moral, asegurando las mejores condiciones en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y equipamiento de los sistemas.

En el contrato-concesión que sobre el particular se formule, además de observar las disposiciones previstas en el Código citado en el párrafo anterior, se atenderá lo establecido en el presente ordenamiento.

Artículo 16.- La construcción, rehabilitación, ampliación, administración, operación, conservación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, agua desalada, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales y reúso; así como la fijación y el cobro de las tarifas correspondientes en cada municipio, estarán a cargo de los organismos públicos descentralizados de los Municipios del Estado, los cuales tendrán personalidad jurídica y patrimonios propios, y se denominarán “Sistemas Municipales de Aguas y Saneamiento”.

Artículo 21.- Para el cumplimiento de su objeto, los Sistemas Municipales de Aguas y Saneamiento, tendrán las siguientes atribuciones:

II.- Proporcionar el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales a los núcleos de población, fraccionamiento y a los particulares asentados en cada municipio de la Entidad, en los términos previstos por esta ley y los convenios y contratos que para tal efecto se celebren;

III.- Operar, conservar, mantener, rehabilitar y ampliar las obras, instalaciones, redes, equipos y demás bienes destinados a la prestación de dichos servicios, incluida la seguridad hidráulica; cuando estos trabajos impliquen cortes de suministro de agua, deberán notificarse con tres días de anticipación, por lo menos, a los usuarios que se vean afectados.

Artículo 66.- Los servicios de suministro de agua potable deberán satisfacer las necesidades de los centros de población y sujetarse a las normas que los rijan, así como los del drenaje y alcantarillado. Las quejas de los usuarios por deficiencia de dicho servicio podrán presentarse ante el Gerente del Organismo Operador.

102. De tal manera que, el principio de legalidad demanda la sujeción de todas las autoridades Estatales y Municipales a cumplir con la normatividad vigente; en otros términos, todo acto o procedimiento jurídico llevado a cabo por las autoridades deben tener apoyo estricto en una norma legal, la que, a su vez, debe estar conforme a las disposiciones de fondo y forma consignadas en la *CPEUM*.

103. Entonces, el respeto al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica de las personas se traduce en que los servidores públicos están obligados a hacer cumplir y observar la ley, para lo

cual deben realizar todas las actividades necesarias para ello, conforme a lo dispuesto en la CPEUM, en los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por México, y en las leyes y los reglamentos aplicables.

104. De ahí que todo servidor público debe ajustar su conducta a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia y en caso de apartarse de ellos deberá fincársele responsabilidad administrativa y, en su caso, penal.

105. En el orden Local, la CPECZ, en su artículo 7 párrafos primero y cuarto señala el derecho de toda persona de gozar de los derechos humanos reconocidos en ella, en el CPEUM y los tratados internacionales de los que México sea parte, estableciendo que los mismos no podrán restringirse o suspenderse. De igual manera, dispone la obligación para las autoridades estatales y municipales, respecto a promover, respetar, proteger y establecer los mecanismos que garanticen los derechos humanos, así como a prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos de las personas.

1.1. Estudio sobre una Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio en Materia de Agua.

106. El 23 de junio de 2021 se presentó queja por parte de los CC. Ag1, Ag2, Ag3, en agravio de Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido “X”, Municipio de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, dentro de la cual señalaban la falta de agua potable y haber acudido por varios medios al Sistema de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza incluyendo denuncias ante la Procuraduría Federal del Consumidor Delegación Torreón y que hasta la fecha no le han brindado solución alguna a su falta del vital líquido; asimismo señalaron que el problema que persiste en el Ejido “X” por escases de agua es una problemática que vive el total de los habitantes.

107. Consiguientemente dentro del informe de autoridad el Gerente General y Representante Legal del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza; manifestó haber atendido el reclamo de los quejosos por parte de personal a su cargo, al proceder a revisar las tuberías de conducción de agua potable que lleva al ejido y calibrar las válvulas para que la dotación de agua potable sea más equitativa entre los usuarios de SIMAS que reciben el vital líquido de ese ramal ya que no solamente abastece a ese ejido, sino a otros más; por otro lado señaló que además se les abastece de forma gratuita de agua potable a través de pipas propiedad del Municipio de Matamoros, Coahuila de Zaragoza mismo sistema que se ha implementado cuando se suspende el suministro por mantenimiento al pozo que abastece a “X” y otras

comunidades, asimismo que en la actualidad en el ejido existen dos tinacos de mil litros cada uno, ubicados en lugares públicos, donde la pipa deposita agua para los habitantes.

108. Consecuentemente por la gravedad de la situación que enfrentan los habitantes del Ejido “X” y con la finalidad de llegar a la verdad absoluta, personal de esta Comisión se apersonó al señalado ejido con la finalidad de realizar diversas entrevistas, cubriendo puntos estratégicos del ejido a fin de sondear toda la zona; dentro de las cuales los vecinos dejaron ver que la problemática de escases de agua era generalizada, toda vez que todos señalaron tener meses sin recibir ni una gota del vital líquido, aun y cuando la mayoría de ellos se encuentran cubriendo las tarifas impuestas por el Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, por el servicio de agua potable, sin estar recibiendo el servicio y viéndose en la necesidad de conseguir agua en establos vecinos del ejido, quienes les regalan agua para cubrir las necesidades más básicas para su subsistencia.

109. El agua es un recurso fundamental para la vida que es el principal derecho humano y con base en la característica de interdependencia y progresividad este tiene vinculación con el derecho humano a la salud, en tal sentido el agua es insustituible para la conservación de la salud, al ser el recurso natural usado para la preparación de alimentos y generar limpieza y eliminar virus y bacterias de los seres humanos y sus viviendas en la búsqueda de conservación de la salud; sin embargo los habitantes del ejido “X” al carecer del vital líquido consecuentemente les es violentado su derecho humano a la salud, pues constantemente están expuestos a enfermedades, esto se evidencia por el dicho de los habitantes al señalar que ellos y sus hijos menores de edad han padecido de infecciones estomacales y de la piel.

110. Todos los ser humanos somos susceptibles de vivir violaciones a derechos humanos, sin embargo existen personas en situación de vulnerabilidad que los hace mayormente vulnerables a vivir violaciones, o las mismas violaciones les afectan en mayor medida que a otras personas de la sociedad; encuadrándose en el tema que nos ocupa, pues la violación al derecho humano al agua aun de afectar a toda la población que habita el ejido “X” existen personas que por pertenecer a estos grupos vulnerables viven dicha violación a mayor escala; dentro de estos grupos vulnerables se encuentran los adultos mayores quienes no tienen la fuerza física para estar trasladando el agua en cubetas a los sitios de su hogar donde la necesitan, asimismo señalan no tener la oportunidad de acudir a los establos donde les regalan agua para sus necesidades, pues no cuentan con la fuerza física necesaria cargar los contenedores de agua; de igual manera las personas con discapacidad motriz al tener disminución en sus movimientos físicos les genera dificultad para el traslado de agua; los niños y niñas al no contar con una higiene adecuada son mayormente vulnerables a contraer infecciones y enfermedades virales, esto por nombrar algunos de los grupos vulnerables, pues al afectarse a toda la población de una comunidad conviven

personas de todos los grupos vulnerables.

- 111.** Se presentaron diversas pruebas con las que queda completamente acreditada la falta de agua potable, pues incluso personal de esta Comisión realizó grabaciones donde se pudo observar que ni siquiera con moto bombas o teniendo la conexión del agua aproximadamente a metro y medio o dos metros de profundidad se pudo captar agua potable por parte de los pobladores; esto en total contradicción con lo señalado por el Gerente General del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros Coahuila de Zaragoza, quien señaló que se les estaba dotando el vital líquido de forma continua y constante.
- 112.** De acuerdo a la Ley de Aguas para los Municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza señala en su artículo 2.- *“... La prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento, reúso, y disposición de aguas residuales, estarán a cargo de los municipios de la entidad, quienes podrán prestarlo en forma individual, coordinada o asociada entre ellos conforme lo disponga esta ley y demás disposiciones aplicables. Estos servicios públicos municipales también se podrán prestar por medio de organismos descentralizados o entidades paramunicipales mayoritarias constituidos conforme lo dispone el Código Municipal para el Estado de Coahuila de Zaragoza, que estarán sujetos a las disposiciones de esta Ley y a quienes organismos operadores...”* En tanto el Municipio de Matamoros, Coahuila de Zaragoza tendrá la responsabilidad de la prestación del servicio de agua potable a través del Sistema Municipal de Agua y Saneamiento del Municipio y en su caso de resolver la problemática que afecte el debido funcionamiento del sistema hidráulico, con la finalidad de asegurar el abastecimiento de agua potable a la población del Municipio que representan.
- 113.** Asimismo, el principio de legalidad demanda la sujeción de todas las autoridades Estatales y Municipales a cumplir con la normatividad vigente; en otros términos, todo acto o procedimiento jurídico llevado a cabo por las autoridades deben tener apoyo estricto en una norma legal, la que, a su vez, debe estar conforme a las disposiciones de fondo y forma consignadas en la CPEUM.
- 114.** El respeto al derecho a la legalidad y a la seguridad jurídica de las personas se traduce en que los servidores públicos están obligados hacer cumplir y observar la ley, para lo cual deben realizar todas las actividades necesarias para ello, conforme a lo dispuesto en la CPEUM, en los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por México, y en las leyes y los reglamentos aplicables; de ahí que todo servidor público debe ajustar su conducta a los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia y en su caso de apartarse de ellos deberá fincársele responsabilidad administrativa y, en su caso, penal.
- 115.** Se traduce en una acción u omisión negativa al deber público, se considera así a cualquier incumplimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia, estrictamente sus actos

deben de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión.

- 116.** En tanto en el caso que nos ocupa se actualizo una violación al derecho a la legalidad y seguridad jurídica en su modalidad de negativa o inadecuada prestación de servicio en materia de agua por servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, como ha quedado expuesto en la presente recomendación.
- 117.** A través de una reforma constitucional al párrafo sexto del artículo 4º, publicada el 8 de febrero de 2012 en el Diario oficial de la Federación, se elevó a rango constitucional el derecho humano al agua y saneamiento, dicho precepto a la letra señala: *“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”*.
- 118.** Por los planteamientos antes expuestos, se encuentra con evidencia suficiente para determinar que los derechos humanos de los CC Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido “X” fueron violentados, con el incumplimiento del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila con su obligación de cumplir con los lineamientos legales y dotar del vital líquido a los vecinos del mencionado ejido.
- 119.** En consecuencia, la CDHEC advierte claramente la vulneración a los derechos humanos por parte de la autoridad responsable, debido a que como ha quedado expuesto, realizaron una negativa o inadecuada prestación de servicio en materia de agua, pues existe evidencia del incumplimiento de sus obligaciones por parte de los servidores públicos del Sistema Municipal de Agua y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza.
- 120.** Por lo anteriormente expuesto, esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza determina que el Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros violó el Derecho a la Legalidad y Seguridad Jurídica de los CC. Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido “X” derivado del incumplimiento de las leyes y reglamentos, al incumplir con su obligación proporcionar el servicio de agua potable a los habitantes del señalado ejido.

4. Reparación del daño

121. Un Estado constitucional y democrático, garante de la protección de los derechos humanos, tiene la responsabilidad y la obligación de responder a las víctimas de violaciones causadas por la acción y omisión de los servidores públicos, mediante una reparación integral del daño²³.
122. Por lo anterior, se destaca la importancia de emitir la presente Recomendación, la cual estriba no tan solo para restituir los derechos de los agraviados o para señalar a las autoridades responsables de las violaciones de sus derechos humanos, sino más bien, en dar a conocer las irregularidades que estructuralmente presentan las actuaciones de la autoridad.
123. Es de suma importancia destacar que en atención a que los agraviados tiene el carácter de víctima, toda vez que ha quedado plenamente demostrado que fueron objeto de violación a sus derechos humanos por parte de servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, resulta procedente y necesario emitir la presente Recomendación.
124. Desde una perspectiva universal, en el año de 2005, las Naciones Unidas establecieron un precedente fundamental en materia de reparación integral, la resolución *“Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”*²⁴, el cual dispone que:

“...conforme al derecho interno y al derecho internacional, y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, se debería dar a las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso, una reparación plena y efectiva [...] en las formas siguientes: restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.” (Principio núm. 18).

125. El citado instrumento internacional refiere a su vez que una reparación adecuada, efectiva y rápida tiene por finalidad promover la justicia, remediando las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las violaciones graves del derecho internacional

²³ Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2010). *Reparación del daño: obligación de justicia*. Revista de Derechos Humanos, Distrito Federal, México.

²⁴ Asamblea General de las Naciones Unidas, *“Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”*. Resolución 60/147 aprobada por la Asamblea General el 16 de diciembre de 2005.

humanitario y establece que la reparación ha de ser proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido, conforme a su derecho interno y a sus obligaciones jurídicas internacionales, los Estados concederán reparación a las víctimas por las acciones u omisiones que puedan atribuirse al Estado.

126. Es preciso determinar el concepto de reparación integral mismo que deriva del artículo 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos²⁵, el cual establece que cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegido en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados y si ello fuere procedente, “*se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada*”²⁶. Por lo tanto, la reparación de daño abarca la acreditación de daños en la esfera material (daño material) e inmaterial (daño moral), y el otorgamiento de medidas tales como: a) la investigación de los hechos; b) la restitución de derechos, bienes y libertades; c) la rehabilitación física, psicológica y social; d) la satisfacción, mediante actos en beneficio de las víctimas; e) las garantías de no repetición de las violaciones; y f) la indemnización compensatoria por daño material e inmaterial (Calderón, 2013)²⁷.

127. Ahora bien, en el marco nacional, la reparación de daño toma el rango de derecho humano y se encuentra establecido por la *CPEUM* en su artículo 1º, párrafo tercero, el cual prevé la reparación de las violaciones a los derechos humanos de conformidad a como lo establezcan las leyes y consecuentemente, se menciona en los artículos 17 y 20 apartado C²⁸.

128. La garantía de reparación es constituida en el último párrafo del artículo 109 de la *CPEUM* (antes ubicada en el artículo 113) cuya ley reglamentaria se denomina *Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado*, en la que su artículo 2º, segundo párrafo, define que será aplicable para

²⁵ OEA (1969). *Convención Americana sobre Derechos Humanos*. Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos. San José, Costa Rica.

Artículo 63.1. Cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada.

²⁶ Calderón, J. (2015). *La evolución de la “Reparación Integral” en la Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Colección Sistema Interamericano de Derechos Humanos, México.

²⁷ Calderón, J. (2013). *La reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: estándares aplicables al nuevo paradigma mexicano*. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, Fundación Konrad Adaneur.

²⁸ CPEUM (1917).

Artículo 1. “...el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley...”

Artículo 17. “...El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.

Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial...”

Artículo 20. C. De los derechos de la víctima o del ofendido: ... IV. Que se le repare el daño...”

cumplimentar las Recomendaciones de los Organismos Públicos de los Derechos Humanos²⁹.

- 129.** Por lo tanto, resulta aplicable como legislación secundaria, la Ley General de Víctimas, misma que obliga a los diferentes entes públicos y privados, según sea el caso, a velar por la protección de víctimas, a proporcionar ayuda, asistencia y reparación integral. El referido ordenamiento en su artículo 2°, establece como objeto de la ley, el reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos³⁰.
- 130.** Ahora bien, de conformidad a lo dispuesto por el artículo 4° de la referida Ley General de Víctimas, se otorgará la calidad de víctima a aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general, cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidas en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte y como víctimas indirectas a los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella³¹.
- 131.** A su vez, el referido ordenamiento establece en su artículo 7° que los derechos de las víctimas que prevé la referida Ley son de carácter enunciativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia a sus derechos, estableciendo entre los derechos enumerados a una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral³².

²⁹ Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado (2004). *Artículo 2.* “...Los preceptos contenidos en el Capítulo II y demás disposiciones de esta Ley serán aplicables, en lo conducente, para cumplimentar los fallos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, así como las recomendaciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, aceptadas por los entes públicos federales y por el Estado Mexicano en su caso, en cuanto se refieran al pago de indemnizaciones...”

³⁰ Ley General de Víctimas (2013).

Artículo 2. El objeto de esta Ley es:

I. Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial el derecho a la asistencia, protección, atención, verdad, justicia, reparación integral, debida diligencia y todos los demás derechos consagrados en ella, en la Constitución, en los Tratados Internacionales de derechos humanos de los que el Estado Mexicano es Parte y demás instrumentos de derechos humanos;...”

³¹ *Artículo 4.* Se denominarán víctimas directas aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

Son víctimas indirectas los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella...”

³² *Artículo 7.* Los derechos de las víctimas que prevé la presente Ley son de carácter enunciativo y deberán ser interpretados de conformidad con lo dispuesto en la Constitución, los tratados y las leyes aplicables en materia de atención a víctimas, favoreciendo en todo tiempo la protección más amplia de sus derechos. Las víctimas tendrán, entre otros, los siguientes derechos:

I. A una investigación pronta y eficaz que lleve, en su caso, a la identificación y enjuiciamiento de los responsables de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos, y a su reparación integral;...”

132. En el ámbito Local, la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza, establece en su artículo 1° que el referido ordenamiento contiene disposiciones de orden público, interés social y observancia obligatoria para el Estado de Coahuila de Zaragoza en materia de atención, protección, ayuda, asistencia y reparación integral de personas víctimas por la comisión delitos y violaciones a los derechos humanos³³.
133. Posteriormente en su artículo 4° establece que podrá considerarse como víctima a una persona, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al responsable y de la relación familiar entre éste y la víctima, así como a los grupos, comunidades y organizaciones sociales que hubieren sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos humanos³⁴.
134. En fecha 1° de marzo de 2019 se publicó en el Periódico Oficial de Coahuila, la *Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza*, y en su artículo 2° establece que la ley es aplicable para cumplimentar las Recomendaciones emitidas por la CDHEC³⁵.
135. Por consiguiente, la presente recomendación expone lo referido a las medidas que conforman una reparación integral señaladas en la *Ley General de Víctimas* y la *Ley de Víctimas del Estado de Coahuila de Zaragoza*, así como en los diversos instrumentos internacionales, tomando en cuenta que el derecho a la reparación es uno de los pilares básicos de un régimen democrático y que quedó acreditada la intervención de personal del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza.
136. Entonces, con la finalidad de establecer lineamientos que permitan disponer de las medidas necesarias para reparar integralmente el daño a las víctimas los CC. Ag1, Ag2, Ag3, en agravio de Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido "X" se recomienda se tomen en cuenta los parámetros nacionales e internacionales sobre reparación integral del daño.

³³Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014). *Artículo 1*. La presente ley contiene disposiciones de orden público, interés social y observancia obligatoria para el Estado de Coahuila de Zaragoza en materia de atención, protección, ayuda, asistencia y reparación integral de personas víctimas por la comisión de hechos que la ley señale como delito así como por violaciones a los derechos humanos.

³⁴Artículo 4. Podrá considerarse "víctima" a una persona, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al responsable y de la relación familiar entre éste y la víctima, así como a los grupos, comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos humanos.

³⁵ Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza (2019). *Artículo 2*. Las disposiciones contenidas en esta ley serán aplicables, en lo conducente, para cumplimentar los fallos y recomendaciones de los organismos de derechos humanos competentes, aceptadas por los entes públicos estatales y entes públicos municipales, en su caso, en cuanto se refieran al pago de indemnizaciones como reparación de daños causados a particulares, siempre que no deban observarse otras disposiciones.

De conformidad con lo anterior, las personas agraviadas tienen la calidad de víctima, por haber sufrido una trasgresión a sus derechos humanos.

137. En consecuencia, debido a las circunstancias específicas del caso, las personas agraviadas tienen derecho a que se les repare de manera integral y efectiva, el daño sufrido, lo que se puede otorgar en diversas formas, mediante las medidas de restitución, satisfacción, compensación, rehabilitación, y de no repetición, siendo aplicables al presente caso, las siguientes:

a. Restitución

138. El objetivo de las medidas de restitución en el ejercicio del derecho es reestablecer, hasta donde sea posible, la situación en la que se encontraban las víctimas con anterioridad a la alegada violación³⁶. La implementación de estas medidas conlleva la terminación de la actividad o conducta que se considera violatoria de los derechos de las víctimas y el establecimiento de las cosas al estado que tenían antes de que los hechos ocurrieran.

La naturaleza de los hechos que dieron origen a la supuesta violación es lo que determina si la restitución puede considerarse como una medida de reparación factible. Por lo tanto, en el caso que nos ocupa, se recomienda que en forma inmediata se instruya al personal del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, para que a la brevedad posible, realice las diligencias necesarias que permitan cumplir con su obligación de proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y control y supervisión de aguas residuales a los habitantes del Municipio de Matamoros, Coahuila y en particular de los vecinos del Ejido "X"

b. Satisfacción

139. En cuanto a las medidas de satisfacción, estas tienen el objetivo de reintegrar la dignidad de las víctimas, por lo cual se deberá continuar con los procedimientos administrativos de responsabilidad a los servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza por las acciones y omisiones que fueron expuestas para que se apliquen las

³⁶ Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014).

Artículo 10. *Las Víctimas son titulares de los derechos en particular establecidos en la Ley General de Víctimas y demás disposiciones en la materia, entre los que se encuentran: fracción V. Derecho a la reparación integral de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia del delito o de las violaciones de derechos humanos que han sufrido.*

Para los efectos de la presente Ley, la medida de reparación integral comprenderá:

- a) *La restitución busca devolver a la víctima a la situación anterior a la comisión del delito o a la violación de sus derechos humanos.*
- b) *La rehabilitación busca facilitar a la víctima hacer frente a los efectos sufridos por causa del hecho punible o de las violaciones de derechos humanos;*
- c) *La compensación ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta de las circunstancias a cada caso.*

sanciones judiciales o administrativas a los responsables de las violaciones de derechos humanos, según lo señala el artículo 73 de la Ley General de Víctimas y el artículo 55 de la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza.

c. Compensación

140. Son aplicables al presente caso las medidas de compensación, que incluyen cubrir los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicas evaluables que sean consecuencia de la violación de los derechos humanos generados, ello con la finalidad de cumplir con la compensación que es establecida en el artículo 64 de la Ley General de Víctimas³⁷ y artículo 46 y 48 de la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza³⁸; éste último prevé que en las violaciones a derechos humanos, podrá exigirse la compensación sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas que los mismos hechos pudieran implicar.
141. Por lo tanto, para cumplir con la medida de compensación, habrá de repararse el daño material y moral sufrido por la víctima, en términos del artículo 64 fracción II de la Ley General de Víctimas. Para ello se aplicarán los criterios señalados por la Corte Interamericana de Derechos Humanos y el Tribunal Superior de Justicia del Estado, para el cálculo de la reparación de daño.
142. La Corte IDH define al Daño Material, como la pérdida o detrimento de los ingresos de la víctima, los gastos efectuados con motivo de los hechos y las consecuencias de carácter pecuniario que tengan un nexo causal con los hechos³⁹. En el presente caso, esta CDHEC determina como pérdida económica directa, la cuantificación realizada a partir del pago del servicio del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento sin que los agraviados recibieran el servicio, en este sentido se tomaran en consideración la totalidad de recibos con sello de pagado realizados por los habitantes del ejido "X", exhibidos en las diligencias correspondientes, así como el pago del servicio de pipas para transporte de agua dando en total la cantidad determinada de \$----- (----- pesos 00/100 m.n.).

³⁷ Ley General de Víctimas (2013). *Artículo 64. La compensación se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la comisión de los delitos a los que se refiere el artículo 68 de este ordenamiento o de la violación de derechos humanos, incluyendo el error judicial, de conformidad con lo que establece esta Ley y su Reglamento. Estos perjuicios, sufrimientos y pérdidas incluirán, entre otros y como mínimo:*

I. La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima;

II. La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral, entendiéndose por éste, aquellos efectos nocivos de los hechos del caso que no tienen carácter económico o patrimonial y no pueden ser tasados en términos monetarios. El daño moral comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas e indirectas, como el menoscabo de valores muy significativos para las personas y toda perturbación que no sea susceptible de medición pecuniaria; ..."

³⁸ Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014).

Artículo 46. La compensación se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la violación de derechos humanos o la comisión de delitos, en aquellos casos en que la víctima haya sufrido daño o menoscabo a su libertad o si la víctima directa hubiera fallecido o sufrido un deterioro incapacitante en su integridad física y/o mental, incluyendo el error judicial, de conformidad con lo que establece esta Ley y el Reglamento.

Artículo 48. "...La compensación por concepto de violaciones graves a derechos humanos, podrá exigirse sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas que los mismos hechos pudieran implicar..."

³⁹ Corte IDH. *Caso Cantoral Benavides vs. Perú. Reparaciones y Costas*. Sentencia de 3 de diciembre de 2001. Serie C No. 88. párr. 47

143. Por su parte, la Corte IDH, refiere que el Daño Moral, comprende los sufrimientos y aflicciones causados a las víctimas directas y a sus allegados, así como el menoscabo de valores significativos para las personas, como las alteraciones de carácter no pecuniario, en las condiciones de existencia de la víctima o su familia⁴⁰. En ese sentido, el Tribunal Superior de Justicia del Estado de Coahuila de Zaragoza, determina que para su cuantificación deben considerarse los siguientes aspectos:

1. Aspecto cualitativo del daño moral, que a su vez se divide en Derecho o Interés Lesionado, Existencia del Daño y Gravedad del Daño;
2. Aspecto patrimonial del Daño Moral, mismo que se divide en Gastos Devengados, que son los gastos módicos derivados de las afectaciones a los sentimientos y psique de la víctima, si se demuestra que tal daño generó consecuencias médicas y Gastos por Devengar, que son aquellos daños futuros o ganancias no recibidas derivadas de la afectación a los derechos y bienes morales; y
3. Persona responsable, el cual se divide en Grado de Responsabilidad y Situación Económica de la Autoridad Responsable.

144. Por lo tanto respecto al daño moral, esta Comisión tomó en cuenta los derechos violentados por parte de servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, consistente en violaciones al derecho de la Legalidad y Seguridad jurídica en modalidad de Negativa o Inadecuada Prestación de Servicio en Materia de Agua, determinando la gravedad del daño como Normal. Así mismo se estableció como grado de responsabilidad leve-medio, a la actuación de dicha dependencia debido al tipo de deberes incumplidos y; finalmente, se estableció como Alta la capacidad de pago de la autoridad responsable, siendo que es una entidad de la Administración Pública Descentralizada del Ayuntamiento de Matamoros que tiene por objetivo brindar de agua al Municipio y de cobrar por el servicio. Por lo anterior, la CDHEC determinó la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) a fin de llevar a cabo la reparación del daño moral a cada uno de los veintiséis agraviados dando un total de ----- (----- pesos 00/100 M.N.)

En tal virtud, para cumplir con la medida de compensación, la autoridad responsable habrá de reparar el daño material y moral sufrido por los habitantes del Ejido X, dando un total de \$--- (----- --- pesos 00/100 M.N) siendo aplicable el siguiente desglose:

⁴⁰ Corte IDH. *Caso Blake vs. Guatemala. Reparaciones y Costas*. Sentencia de 24 de enero de 1998. Serie C No. 36, párr. 114.

1. En cuanto al C. Ag1 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad de \$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 6 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (- ----- pesos 00/100 M.N.).
2. En cuanto a la C. Ag2 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad de \$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado día 14 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).
3. En cuanto a la C. Ag3 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 11 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (--- ----- pesos 00/100 M.N.).
4. En cuanto a la C. Ag4 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el 14 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ -- ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ---- (----- pesos 00/100 M.N.).
5. En cuanto al C. Ag5 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 5 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ---- (----- pesos 00/100 M.N.).
6. En cuanto al C. Ag6 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 10 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ---- (- ----- pesos 00/100 M.N.).
7. En cuanto a la C. Ag7 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (-----00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 24 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de

\$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ -----
(----- pesos 00/100 M.N.).

8. En cuanto al C. Ag8 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (---- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 21 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).

9. En cuanto al C. Ag9 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$--- (---- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 21 de enero del 2022 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ---- (----- pesos 00/100 M.N.)

10. En cuanto al C. Ag10 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 11 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.)

11. En cuanto al C. Ag11 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (-----pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 14 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (-----pesos 00/100 M.N.).

12. En cuanto a la C. Ag12 Cadena se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (-----pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 24 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (----- -----pesos 00/100 M.N.).

13. En cuanto a la C. Ag13 Cadena se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$-----(----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 21 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ --- ----(----- pesos 00/100 M.N.).

14. En cuanto a la C. Ag14 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----(----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 11 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (---- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ---- (----- pesos 00/100 M.N.)
15. En cuanto a la C. Ag15se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$---- (----00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 12 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (---- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ --- (-- ---- pesos 00/100 M.N.).
16. En cuanto al C. Ag16 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$---- (---- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 26 de enero del 2022 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (---- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ --- (-- ----pesos 00/100 M.N.).
17. En cuanto al C. Ag17 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----- (---- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 23 de agosto del 2021 en SIMAS Matamoros y el pago de servicio de pipa para transportar agua el día 27 de julio del 2021 y la cantidad de \$ ----- (---- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).
18. En cuanto a la C. Ag18 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----(-----pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 17 de agosto del 2021 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (---- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ --- --(----- ----pesos 00/100 M.N.).
19. En cuanto a la C. Ag19 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad \$----(----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 7 de julio del 2021 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ - ----- (---- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ---- (----- -- pesos 00/100 M.N.).
20. En cuanto al C. Ag25 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad

\$----- (----- pesos 00/100 m.n) en virtud del pago de servicio de pipa para transportar agua día 24 de junio del 2021 y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).

21. En cuanto al C. Ag100 se deberá realizar el pago por concepto de daño material, la cantidad de \$----- (-----00/100 m.n) virtud del pago del recibo de servicio de agua y saneamiento efectuado el día 12 de agosto del 2021 en SIMAS Matamoros y la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.) por concepto de daño moral. Dando un total de \$ - (----- pesos 00/100 M.N.).
22. En cuanto al C. Ag20se deberá realizar el pago por concepto de daño moral, la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).
23. En cuanto al C. Ag21 se deberá realizar el pago por concepto de daño moral, la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).
24. En cuanto al C. Ag22 se deberá realizar el pago por concepto de daño moral, la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).
25. En cuanto a la C. Ag23 se deberá realizar el pago por concepto de daño moral, la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).
26. En cuanto al C. Ag24 se deberá realizar el pago por concepto de daño moral, la cantidad de \$ ----- (----- pesos 00/100 M.N.).

d. Rehabilitación

145. Respecto a la medida de rehabilitación, esta pretende lo que concierne a las afectaciones físicas, psíquicas o morales que puedan ser objeto de atención médica o psicológica. Por lo tanto, se recomienda se ofrezca a los CC. Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido "X" la atención médica por el uso de agua no potable y asesorías jurídicas tendientes a facilitar el disfrute pleno y tranquilo del ejercicio de sus derechos, tal y como se señala en el artículo 62 fracción I de la Ley General de Víctimas⁴¹ y lo establecido por el artículo 44 de la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza⁴².

⁴¹ Ley General de Víctimas (2013). Artículo 62, fracción I.

⁴² Ley de Victimias para el Estado de Coahuila de Zaragoza (2014). Artículo 46.

e. No repetición

146. En relación con las medidas de no repetición, las que tienen doble finalidad, una la particular para las víctimas y otra de carácter general para toda la sociedad, que consiste en evitar que se genere otro hecho similar de esa naturaleza. Para tal efecto, tomando en cuenta el artículo 74 fracción VIII y IX de la Ley General de Víctimas, así como lo establecido por el artículo 56 fracciones VIII y IX de la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza, se deberá proporcionar capacitación continua a los servidores públicos del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, en los temas relativos a:

- a) Atención de solicitudes y trato digno a los ciudadanos, con perspectiva de derechos humanos para un desarrollo adecuado de sus funciones.
- b) La manera de proceder ante la afectación de la red de agua de una comunidad o ejido completo y el respeto a los derechos humanos de los ciudadanos,

147. Asimismo, se recomienda crear un protocolo de actuación interno, en donde se establezcan las directrices que los servidores públicos adscritos al Sistema de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza deberán de seguir en situaciones en donde se esté afectando el derecho humano al agua potable de los habitantes de toda una comunidad o ejido. Lo anterior deberá contar con perspectiva de derechos humanos.

VI. Observaciones Generales:

148. Es preciso recalcar que todo lo aquí expuesto tiene por finalidad, en estricto apego al cometido esencial de esta Comisión, el colaborar con las instituciones que, como la Presidencia Municipal de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, se esfuerzan por erradicar prácticas comunes que en otros tiempos fueron insostenibles, y que ahora, al margen de la protección de los derechos humanos, establecida en nuestro máximo ordenamiento legal, obligan a todas las instituciones a la búsqueda de la protección de los derechos fundamentales y crear los mecanismos legales necesarios contra toda conducta que los lastime.

149. En este contexto, al haber quedado plenamente acreditada la violación a los derechos humanos de los CC. Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido "X" en que incurrieron servidores públicos del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, es necesario se tomen las medidas necesarias para evitar que acontezcan nuevos eventos similares y se garantice la protección de los derechos humanos fundamentales.

VII. Puntos Resolutivos:

Por todo lo anteriormente expuesto y fundado, es de concluirse:

Primero. Son violatorios de los derechos humanos los hechos investigados de por la *CDHEC*, en agravio de los CC. Ag1, Ag2, Ag3, Ag4, Ag5, Ag6, Ag7, Ag8, Ag9, Ag10, Ag11, Ag12, Ag13, Ag14, Ag15y Ag16, Ag17, Ag18, Ag19, Ag20, Ag21, Ag22, Ag23, Ag24 y demás habitantes del Ejido "X" en los términos que fueron expuestos en la presente Recomendación.

Segundo. Servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, son responsables de violación al derecho a la legalidad y seguridad jurídica al incumplir con la obligación de proporcionar agua potable a los habitantes del ejido "X" lo que quedó precisado en esta Recomendación.

Tercero. Al Gerente General del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, en su carácter de superior jerárquico del personal del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, me permito formular las siguientes:

VIII. Recomendaciones:

PRIMERA. Se tomen medidas necesarias y pertinentes para que los servidores públicos adscritos al Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza cumplan con su obligación de proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y control y supervisión de aguas residuales a los habitantes del Municipio de Matamoros, Coahuila y en particular de los vecinos del Ejido "X".

SEGUNDA. Se inicie y/o continúen con los procedimientos administrativos de responsabilidad a los servidores públicos del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, quienes, han omitido cumplir con los lineamientos, reglamentos y protocolos para la realización de una debida prestación de servicio de agua potable, alcantarillado y control y supervisión de aguas residuales; debiendo informar puntualmente a la *CDHEC* del resultado de los mismos.

TERCERA. En atención a la irregularidad cometida por los servidores públicos del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza y de conformidad con la *CPEUM*, los artículos 64 fracción II de la Ley General de Víctimas; 10 fracción V, 46 y 48 fracción III de la Ley de Víctimas para el Estado de Coahuila de Zaragoza; 126 de la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza y la Ley de Responsabilidad Patrimonial del Estado y Municipios de Coahuila de Zaragoza y demás normatividad aplicable, hágase la reparación del daño material y moral causado con base en los criterios de la Corte

Interamericana de Derechos Humanos y el Tribunal Superior de Justicia del Estado, por la cantidad de \$---- (--- pesos 00/100 M.N.) en favor de los agraviados de acuerdo al desglose y términos expuestos en el apartado correspondiente.

CUARTA. Se brinde atención médica y psicológica a los habitantes del Ejido “X” que así lo requieran.

QUINTA. Como garantía a la no repetición, otórguense cursos de capacitación, profesionalización, actualización y de ética profesional dirigidos a personal del Sistema Municipal de Aguas y Saneamiento del Municipio de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, a mandos medios y altos, en los temas de Atención de solicitudes y trato digno a los ciudadanos, con perspectiva de derechos humanos para un desarrollo adecuado de sus funciones y de la manera de proceder ante la afectación de la red de agua de una comunidad o ejido completo y el respeto a los derechos humanos de los ciudadanos, con la finalidad de que sus actuaciones se realicen con pleno respeto a lo ordenado por la CPEUM, tratados internacionales y leyes internas; evaluando su cumplimiento.

SEXTA. Crear un protocolo de actuación interno, en donde se establezcan las directrices que los servidores públicos adscritos al Sistema de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza deberán de seguir en situaciones en donde se esté afectando el derecho humano al agua potable de los habitantes de toda una comunidad o ejido. Lo anterior deberá contar con perspectiva de derechos humanos.

Notifíquese la presente Recomendación por medio de atento oficio al Gerente General del Sistema de Aguas y Saneamiento de Matamoros, Coahuila de Zaragoza, en su calidad de superior jerárquico de la autoridad responsable, para que atienda a lo siguiente:

- a). En el caso de que la presente Recomendación sea aceptada, deberá informarlo a esta Comisión dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación. (Véase parte de los artículos 130 de la *Ley de la CDHEC* y 102 de su Reglamento Interior⁴³)
- b). Posterior a la aceptación, deberán exhibirse las pruebas de su cumplimiento, las que habrán de remitirse a esta Comisión dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la aceptación de la misma. En caso de estimar insuficiente el plazo, podrá exponerlo en forma razonada, estableciendo una propuesta de fecha límite para probar el cumplimiento de la presente Recomendación. (Véase parte de los artículos 130 de la *Ley de la CDHEC* y 102 de su

⁴³ Ley de la CDHEC (2007). *Artículo 130.* “Una vez notificada la recomendación, la autoridad o el servidor público de que se trate, informará dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si acepta dicha recomendación...”
Reglamento Interior de la CDHEC (2013). *Artículo 102.* “La autoridad o el servidor público a quien va dirigida la Recomendación, dispondrá de un término de 15 días hábiles para responder si la acepta o no. En casos urgentes el Presidente, de manera razonada, fijará un plazo menor....”

Reglamento Interior⁴⁴)

c). En el caso de no aceptar la Recomendación deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, (Véase lo dispuesto por el artículo 130 segundo párrafo de la *Ley de la CDHEC*⁴⁵).

d). Se hace de su conocimiento que es obligación de todo servidor público, responder a las recomendaciones que esta Comisión Estatal les presente, (Véase lo establecido en los artículos 102, apartado B, segundo párrafo de la *CPEUM* y 195, tercer párrafo de la *CPECZ*⁴⁶).

e). Asimismo, hago de su conocimiento que cometerá desacato el servidor público que tratándose de requerimientos o resoluciones en materia de defensa de los derechos humanos no dé respuesta alguna, retrase deliberadamente y sin justificación la entrega de la información (Véase de artículo 63 de la *Ley General de Responsabilidades Administrativas*⁴⁷).

⁴⁴ Ley de la CDHEC (2007). *Artículo 130*. "...En otros quince días hábiles adicionales, entregará en su caso, las pruebas correspondientes de que ha cumplido con los puntos señalados en ella. Dicho plazo podrá ser ampliado cuando la naturaleza de la recomendación así lo amerite..."

Reglamento Interior de la CDHEC (2013). *Artículo 102*. "...En caso afirmativo, dispondrá de un plazo de 15 días hábiles contados a partir del vencimiento del término del que disponía para responder sobre la aceptación, a fin de enviar a la Comisión las pruebas de que la Recomendación ha sido cumplida.

Cuando el destinatario de la Recomendación estime que el plazo antes señalado es insuficiente, lo expondrá de manera razonada al Presidente de la Comisión, estableciendo una propuesta de fecha límite para probar el cumplimiento total de la Recomendación."

⁴⁵ Ley de la CDHEC (2007). *Artículo 130*. "...Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas, se procederá conforme a lo siguiente:

a) La autoridad o servidor público a quien se dirigió la recomendación, deberá fundar y motivar por escrito y hacer pública su negativa, asimismo, deberá atender los requerimientos del Pleno del Congreso del Estado, o en sus recesos, de la Diputación Permanente, a fin de comparecer ante dichos órganos legislativos, y expliquen el motivo de su negativa.

b) La Comisión determinará, previa consulta con el poder legislativo, si la fundamentación y motivación presentadas por la autoridad o servidor público que se hubiese negado a aceptar o cumplir con las recomendaciones emitidas, son suficientes. Esta circunstancia se notificará por escrito a la autoridad o servidor público que fundó la negativa, así como a sus superiores jerárquicos.

c) La notificación de insuficiencia de la fundamentación y motivación de la negativa, obliga a la autoridad o servidor público a quien se dirige a informar dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación del escrito, si persisten o no en la posición de no aceptar o cumplir la recomendación.

d) En caso de reiterar la negativa, la Comisión podrá denunciar ante el Ministerio Público o la autoridad administrativa que corresponda, a los servidores públicos señalados en la recomendación como responsables. La falta de informe en el término a que se refiere el inciso anterior se entiende como persistencia a la negativa".

⁴⁶ CPEUM (1917). *Artículo 102. Apartado B*. "...Los organismos a que se refiere el párrafo anterior, formularán recomendaciones públicas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas. Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que les presenten estos organismos. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, la Cámara de Senadores o en sus recesos la Comisión Permanente, o las legislaturas de las entidades federativas, según corresponda, podrán llamar, a solicitud de estos organismos, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa..."

CPECZ (1918). *Artículo 195*. "...La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Coahuila, se constituirá conforme a lo siguiente:... 13. "... Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que le presente este organismo. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, el Congreso del Estado o en sus recesos la Comisión Permanente, podrá llamar, a solicitud de este organismo, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dichos órganos legislativos, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa..."

⁴⁷ Ley General de Responsabilidades Administrativas (2016). *Artículo 63*. Cometerá desacato el servidor público que, tratándose de requerimientos o resoluciones de autoridades fiscalizadoras, de control interno, judiciales, electorales o en materia de defensa de los derechos humanos o cualquier otra competente, proporcione información falsa, así como no dé respuesta alguna, retrase deliberadamente y sin justificación la entrega de la información, a pesar de que le hayan sido impuestas medidas de apremio conforme a las disposiciones aplicables.

Así, con fundamento en las disposiciones legales invocadas en esta determinación y, con base a los razonamientos que en ella se contienen, en la ciudad de Saltillo, Coahuila de Zaragoza, a 9 de mayo de 2022, lo resolvió y firma, Doctor Hugo Morales Valdés, Presidente de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Coahuila de Zaragoza. -----

DR. HUGO MORALES VALDÉS
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
DEL ESTADO DE COAHUILA DE ZARAGOZA