

Oficio No.JLAG-131/17

Expediente YR 03/2017

## **ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD No. 4/2017**

Visitadora Ponente: Lic. Yuliana I. Rodríguez González

Chihuahua, Chih, 23 de febrero de 2017

**ING. MARIO MATA CARRASCO**  
**PRESIDENTE DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO**  
**P R E S E N T E .-**

Vista la queja presentada por "A"<sup>1</sup>, radicada bajo el número de expediente **YR 03/2017**, por actos que consideró violatorios a sus derechos humanos, esta Comisión, de conformidad en los artículos 102 apartado B de la Carta Magna y 43 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, resuelve según el examen de los siguientes:

### **I.- ANTECEDENTES:**

1. El 02 de enero de 2017, se recibió recurso de queja en esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos, suscrito por "A", en el que manifestó medularmente lo siguiente:

*Es el caso que el día de hoy, acudí a pagar el servicio del agua en las oficinas de la Ocampo, para lo cual acudí sin recibo por lo que al ser atendido únicamente proporcioné el nombre de quien aparece como usuaria que es mi tía "B"; sin embargo, la señorita que me atendió me dijo que el nombre no aparecía en el sistema y se mostró*

---

<sup>1</sup> Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo considera conveniente guardar la reserva del nombre del quejoso, así como otros datos que puedan llevar a su identificación, los cuales se hacen del conocimiento de la autoridad mediante documento anexo.

*indiferente, después pasé con otra persona quien me trató igual, la cual estaba en la ventanilla 2 y era del sexo femenino, después fui a tocar a la oficina que esta abajo y que no es de acceso para todos, me habló una persona por atrás que era alta, de aproximadamente 58 años, esta persona quiso platicar conmigo, ser amable pero yo ya venía muy molesto por la atención que ya había recibido y me alejé de esa oficina y fui a la misma puerta y salió un señor diciéndome que él me podía atender pero empezó a jugar conmigo verbalmente y yo, apuntando hacia las ventanillas le dije que por favor le pusieran un tornillo a las personas que atienden las ventanillas, después me salí de las oficinas pero afuera del edificio me acordé que necesitaba más información para presentar la queja por lo que me regresé y le dije al señor que me atendió al final, que por qué no ponían una oficina de atención al público y me dijo porque “chingaban mucho” por lo que yo le dije: “ustedes son la causa de que chingamos tanto”; después me salí y me dirigí a estas oficinas*

*Quiero agregar que a pesar de que en dichas oficinas cuentan con un sistema digitalizado para pasar a las cajas, este no sirve y no hay una persona que nos oriente a los usuarios para pasar a pagar, además las cajeras tienen una actitud de poco servicio e indiferencia, así como el personal de seguridad. Anexo al presente los documentos que me entregaron el día de hoy en la JMAS, que acreditan que acudí a realizar el pago en mención.*

2. El 11 de enero de 2017, se recibió en tiempo y forma la respuesta por parte de la licenciada Corina Xiomara Lopez Varela, apoderada legal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Chihuahua quien medularmente argumentó lo siguiente:

*Por medio del presente, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 4, 33, 36 y demás relativos aplicables por la Ley de la Comisión Estatal de los*

*Derechos Humanos, acudo a rendir informe con relación a la queja interpuesta por "A" que se cita al rubro, lo cual se hace en los siguientes términos: Efectivamente, tal como señala el quejoso, el pasado 2 de enero del año en curso, "A" se presentó en las instalaciones de este Organismo Operador a realizar el pago del servicio de agua pero no contaba con el recibo de cobro, por lo que le pedían los cajeros el domicilio o bien a nombre de quien se encontraba el servicio, cabe hacer mención que pasó de caja en caja y como no proporcionaba los datos que se requerían para poder realizar el cobro, se empezó a alterar y gritar; uno de los trabajadores sociales se encaminó hacia donde se encontraba el quejoso, ya que estaba demasiado alterado y gritando desesperadamente, y le pidió que tratara de calmarse y que lo acompañara al área de trabajo social con la finalidad de poderle apoyar; el quejoso seguía muy alterado y solo decía que iba a pagar el servicio del agua que se encuentra a nombre de "B", pero dicho nombre se encuentra en 5 servicios registrados en el sistema; por lo que era muy difícil saber a qué domicilio se tendría que aplicar el pago. El área de trabajo social nuevamente trató de calmarlo y explicarle que es de suma importancia saber el número de contrato o en su defecto el domicilio. Ya después de mucho rato lograron obtener el dato correcto, le imprimieron el estado de cuenta y lo acompañaron a la caja número 2 para que realizara el pago correspondiente.*

*No omito mencionar que el quejoso cuenta con una tarifa especial de adulto mayor y obtiene el beneficio de que le cobren una cuota mínima, la cual se vence el próximo 22 de enero del año en curso, misma que se tendrá que renovar antes del vencimiento para que pueda seguir gozando con dicho beneficio.*

*En cuanto al procedimiento que debe seguir cualquier usuario para realizar el pago del servicio, es el siguiente: acudir a cualquiera de las instalaciones de este Organismo, con el recibo del agua, en caso de no contar con éste, proporcionar al cajero el número de contrato, domicilio o a nombre de quien se encuentra el mismo.*

## II.- EVIDENCIAS:

**3.** Escrito recibido en este organismo el 02 de enero del 2017, mediante cual "A" presentó queja en contra de servidores públicos pertenecientes a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, cuyo contenido obra transcrito en el antecedente número 1 de la presente resolución. (Foja 1). A dicha queja se anexaron los siguientes documentos:

**3.1.** Copia simple del comprobante de pago relativo al contrato "C", de fecha 02 de enero de 2017. (Foja 2).

**3.2.** Copia simple del estado de cuenta de fecha 02 de enero de 17 a nombre de "B" (Fojas 3).

**4.** Informe rendido el 11 de enero de 2017, por parte de la licenciada Corina Xiomara López Varela, representante legal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento (JMAS), quien argumentó lo reseñado en el numeral 2 de la presente resolución. (Fojas 6 y 7).

**5.** Acta circunstanciada de fecha 19 de enero de 2017, en la que la licenciada Yuliana Rodríguez González, visitadora de este organismo, hizo constar que se constituyó en el domicilio proporcionado por el quejoso en su escrito inicial a efecto de hacerle de su conocimiento el informe rendido por la autoridad, haciéndole saber también que de conformidad al artículo 62 del Reglamento Interno de que rige este organismo contaba con el plazo de 15 días para ofrecer las pruebas y hacer las manifestaciones que considerara pertinentes; sin que hasta el momento en que se emite la presente resolución se tenga noticia del agraviado (visible a foja 8).

**6.** Acta circunstanciada recabada por la visitadora ponente el 19 de enero de 2017, quien se constituyó en las instalaciones de la JMAS de la Avenida Ocampo a efecto de llevar a cabo una inspección; dicha diligencia fue atendida por Corina Lopez Varela personal del Organismo inspeccionado en el cual se dio de fe de que efectivamente existe un sistema de turnos digitalizados el cual en ese momento no servía, sin embargo, los usuarios que ingresan hace una fila y son canalizados a las cajas por un guardia de seguridad de la propia institución; acto seguido

también se dio fe de que existe una caja destinada para adultos mayores que de acuerdo a lo señalado por la licenciada Lopez Varela, fue donde el quejoso realizó su pago. (Foja 9). A dicha acta se anexó lo siguiente:

**6.1.** Tres fotografías a color del área de cajas de la JMAS. (Fojas 10 a la 12).

### **III.- CONSIDERACIONES:**

**7.** Esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos es competente para conocer y resolver el presente asunto, atento a lo dispuesto por el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con los artículos 1º, 3º y 6º fracción II inciso a), de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

**8.** Según lo indican los numerales 39 y 43 del ordenamiento jurídico en consulta, es procedente por así permitirlo el estado que guarda la tramitación del presente asunto, analizar y examinar los hechos, argumentos y pruebas aportadas durante la indagación, a fin de determinar si las autoridades o servidores públicos violaron o no derechos humanos, al haber incurrido en actos ilegales o injustos, de ahí que las evidencias recabadas en la investigación realizada, en este momento deberán ser valoradas en su conjunto de acuerdo a los principios de la lógica y la experiencia, pero sobre todo en estricto apego al principio de legalidad que demanda nuestra Carta Magna, para una vez realizado esto, se pueda producir convicción sobre los hechos materia de la presente queja.

**9.** Corresponde ahora analizar si los hechos planteados por la impetrante, quedaron acreditados, para en su caso, determinar si los mismos resultan ser violatorios a sus derechos humanos; en ese sentido se precisa que "A" mencionó actos que considera violatorios a su derecho a un trato digno y que constituyen una prestación indebida del servicio público.

**10.** Sin embargo, de las diversas constancias que obran en el expediente reseñado *supra*, incluidas las documentales que acompañaban el escrito inicial de queja, no se desprende, más allá de toda duda razonable, la existencia de violaciones a derechos humanos.

**11.** Así se estima, pues no existe discordancia relevante entre lo manifestado por el quejoso como por la propia autoridad, ambos señalaron que “A” no contaba con el recibo del agua, precisando la autoridad al respecto que en caso de que el usuario no cuente con dicho documento, debe proporcionar al cajero por lo menos el número de contrato, domicilio o a nombre de quien se encuentre el servicio.

**12.** Cabe destacar que la autoridad mencionó que el quejoso acudió a diversas cajas, sin embargo, al no contar con el recibo o algún dato más preciso fue atendido por un trabajador ya que en ese momento estaba demasiado alterado y gritando desesperadamente, circunstancia que coincide con el propio dicho del quejoso, quien en su escrito inicial de queja señala que cuando lo abordó una persona, quiso platicar con él, ser amable pero él ya estaba muy molesto por la atención recibida en cajas.

**13.** Asimismo, la autoridad también dijo que el quejoso daba el nombre de “B” como aquella que tenía registrado el servicio, sin embargo, dicha persona contaba con cinco servicios registrados en el sistema; por lo que era muy difícil saber a qué domicilio se tendría que aplicar el pago. Finalmente, el área de trabajo social trató de calmarlo y explicarle que era de suma importancia saber el número de contrato o en su defecto el domicilio; y ya después de mucho rato lograron obtener el dato correcto; le imprimieron el estado de cuenta y lo acompañaron a la caja número 2 para que realizara el pago correspondiente. Tales circunstancias se acreditan con los pagos exhibidos por el quejoso en su escrito inicial.

**14.** Dentro de ese contexto, no se aprecia alguna acción indebida, injustificada o contraria al marco legal por parte de las autoridades, que haya violentado los derechos humanos de “A”.

**15.** Por todo lo expuesto y considerando que no existen evidencias de conducta irregular en los servidores públicos involucrados en los hechos analizados, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 43° de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, lo procedente es emitir la siguiente:

#### **IV.- RESOLUCIÓN:**

**ÚNICA.** - Se dicta ACUERDO DE NO RESPONSABILIDAD en favor del personal de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, respecto de los hechos que manifestó "A", en su escrito de queja recibido el día 02 de enero del 2017.

Hágasele saber al quejoso que esta resolución es impugnabile ante este Organismo Estatal a través del recurso previsto por los artículos 61, 62, 63 y 64 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, para lo cual dispone un plazo de treinta días naturales, contados a partir de la notificación del presente acuerdo.

ATENTAMENTE

**MTRO. JOSÉ LUIS ARMENDÁRIZ GONZÁLEZ**  
**P R E S I D E N T E**