

RECOMENDACIÓN No. 43/2019

Síntesis: Queja interpuesta por una persona en contra de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, debido a que en distintas ocasiones ha acudido en representación de su hermano, que es adulto mayor y tiene una discapacidad, a solicitar un descuento o beneficio por el estado que en se encuentra y dicha dependencia no ha dado respuesta a su petición, además refiere de haber sufrido maltrato por parte de los servidores públicos de dicha institución.

Analizados los hechos y las diligencias practicadas, hay evidencias suficientes para determinar que fueron violentados los derechos humanos, específicamente a la no discriminación por razón de edad, derecho a la legalidad, así como los derechos contenidos en la Ley de Derechos de las Personas Mayores en el Estado de Chihuahua.

Oficio: NMAL-105/2019

Expediente: JUA-CGC-206/2018

RECOMENDACIÓN No. 43/2019

Visitador Ponente: Alejandro Carrasco Talavera

Chihuahua, Chih., a 5 de diciembre de 2019

C.P. JORGE MANUEL DOMÍNGUEZ CORTÉS

PRESIDENTE DE LA JUNTA MUNICIPAL DE AGUA Y SANEAMIENTO DE JUÁREZ

PRESENTE.-

De conformidad con lo dispuesto por los artículos 1, 3, 6 fracción II inciso a) fracción III, 15 fracción I, 40 y 42 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, considerando debidamente integrado el expediente al rubro indicado, iniciado con motivo de la queja interpuesta por “A”¹ en representación de “B”, este organismo procede a resolver de conformidad con los elementos de convicción que obran en el mismo, de acuerdo a los siguientes:

I.- ANTECEDENTES

1. En fecha 2 de julio de 2018 “A” presentó un escrito ante esta Comisión en el cual manifestó lo siguiente:

“...Es el caso que la suscrita, el día 6 de junio del año que transcurre, siendo aproximadamente las 12:00 del mediodía, acudí a las

¹ Por razones de confidencialidad y protección de datos personales, este organismo considera conveniente guardar la reserva de los nombres de algunas de las personas que intervinieron en los hechos, así como otros datos que puedan llevar a su identificación, los cuales se hacen del conocimiento de la autoridad mediante un documento anexo. Lo anterior con fundamento en los artículos 4º, párrafo segundo, de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; 8º, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; 3, fracción XXI, 68, fracción VI, 116, párrafos primero y segundo de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1, 6, 7, 16, 17, 18 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 3, 16 y 171 fracción VII de la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Chihuahua, y demás aplicables, y de conformidad al Acuerdo de Clasificación de Información de fecha 28 de noviembre de 2019, que obra dentro del expediente de queja en resolución.

instalaciones de la Oficina Central de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de esta localidad, que se ubican en el Eje Vial Juan Gabriel, ya que había acudido en diversas ocasiones precisamente para arreglar un descuento de un servicio de suministro de agua potable que se encuentra a nombre de mi hermano "B", que tiene discapacidad, y las veces que acudí me atendía la persona encargada de los descuentos de nombre "F" y esta persona me hacía dar vueltas y vueltas y no me solucionaba absolutamente nada, por lo que tuve que solicitar una entrevista con el encargado de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de esta localidad, el contador Jorge Domínguez, y él me dijo que me entrevistara de nueva cuenta con "F", que ya se encontraba autorizado el mencionado descuento, por lo que en su momento hice entrega de toda la documentación que se me requirió para que se me hiciera efectivo el mencionado descuento a favor de mi hermano, pero cada mes que acudo a las instalaciones, esta persona de nombre "F" no sé por qué razón se encuentra molesta con la suscrita. El día 6 de junio, ya un tanto molesta, acudo de nueva cuenta a las instalaciones de la Junta Municipal y me atiende la secretaria de nombre "G", y le digo que estoy ya muy molesta y desesperada, porque ya tiene desde enero la instrucción del presidente de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento y no me arreglan mi problema, por lo que le solicito informes de con quién puedo hablar, la secretaria me dice que hable con "F", por lo que acudo con él, pero cuando llego, él está hablando por teléfono y no me hace caso, le toqué su hombro para que sienta que me encuentro ahí, pero reaccionó un tanto molesto y me dijo que no lo ande tocando, por lo que llegó un elemento de Seguridad Pública y me sacó del edificio, de hecho yo me resistí porque les preguntaba por qué me sacaban si no estaba haciendo nada malo, los elementos únicamente se limitaban a decir que eran ordenes de "F" y de "H", por lo que me sacaron a la fuerza y me trasladaron a la Estación Universidad ahí

enseguida, me pasaron con el Juez Calificador, y este me dice que no hay nada, me otorgó la libertad y me dejó salir, de hecho el Juez de Barandilla me dijo que todo se debió a una equivocación. Debido al forcejeo, ya que yo no me quería salir, se quedaron algunas marcas en mis brazos de lo que me maltrataron los elementos, pues también me amenazó "H" con que no me volviera a parar en las instalaciones, ya que me iban a detener de nueva cuenta con la fuerza pública, y que es todo lo que deseo manifestar. No omito manifestar que la cuenta de mi hermano "B", marcada con el número "D", la cual corresponde al domicilio "C" en esta ciudad, es la cuenta motivo de la problemática, como lo menciono, acudí la suscrita porque mi hermano es una persona de la tercera edad y padece una discapacidad, además de que lo acaban de operar, le quitaron un riñón y lo operaron del corazón, lo cual le hace imposible el poder trasladarse por sí mismo, inclusive se tiene que mover a través de una silla de ruedas. Por lo anteriormente expuesto, solicito se investiguen y se analicen los hechos materia de queja, ya que no me han arreglado el problema de mi hermano, es decir, tengo que estar yendo físicamente para que autoricen el descuento, cuando ya está autorizado por el presidente de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, además, me amenazaron con que no me podía parar otra vez en las instalaciones, ya que iban a hablar a Seguridad Pública para que me detuvieran, lo cual no se me hace justo..."

2. En fecha 26 de julio de 2018, se recibió el oficio JMAS.DJ.4567/2018, signado por el licenciado Jesús Moreno Cano, Delegado del Organismo Público Descentralizado denominado Junta Municipal del Agua y Saneamiento de Juárez, en el cual expone en lo medular lo siguiente:

"...Dentro del marco que a esta descentralizada atañe, y en cuanto a los cuestionamientos específicos a que se hace referencia por esa

entidad derecho humanista, me remito, por su orden cronológico a contestar de la siguiente forma:

En cuanto al primero de los cuestionamientos y que se refiere a informar si antes de la queja tenía esta descentralizada conocimiento de la problemática presentada por la quejosa le informo lo siguiente:

Se tenía conocimiento en cuanto a que la hoy quejosa solicitó descuentos en el cobro del servicio con anterioridad.

En cuanto al segundo de los cuestionamientos y que se refiere a informar que instrucciones se giraron al personal que labora en esta dependencia gubernamental para atender la problemática y qué estatus guarda la cuenta “D”, le informo lo siguiente:

En enero del corriente, se presentó ante las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez la hoy quejosa a fin de solicitar un descuento en el cobro del servicio que presta la descentralizada que represento, aduciendo ante el personal asignado a la unidad de atención múltiple que solicitaba dicho descuento en razón de que su hermano se encontraba incapacitado para acudir de forma personal. Así las cosas, ante la inmediata buena fe de la institución que represento, se procedió a realizar un descuento consistente en aproximadamente el 70% del cobro del servicio, hasta en tanto según el procedimiento interno para el caso de descuentos, se procedió a realizar una inspección física del domicilio a fin de corroborar que efectivamente se le estuviese otorgando con justicia tal descuento a la cuenta que presentó la hoy quejosa.

Es el caso que en febrero de 2018, se llevó a cabo la inspección mencionada, en la cual, según el resultado de dicha visita, se encontró

que el domicilio en el que supuestamente habitaba el hermano discapacitado de la hoy quejosa, se encuentra vacío, es decir, no está habitado por persona alguna, situación que, una vez evaluando los datos obtenidos, hizo que no se aplicara el descuento en el próximo cobro, ya que al no habitar el beneficiario de ajuste social en el domicilio, no puede ajustarse el cobro del servicio.

En cuanto al tercero de los cuestionamientos y que se refiere a decir si se ordenó la intervención de agentes de la Secretaría de Seguridad Pública para retirar a la quejosa de las instalaciones de esta dependencia, así como el motivo para ello, le informo lo siguiente:

El día 6 de junio del 2018, la hoy quejosa se dirigió hasta las instalaciones de la oficina central de mi representada, ubicadas en la calle Pedro N. García número 2231 de la colonia Partido Romero, en esta ciudad, e inmediatamente se dirigió a uno de los dependientes de mi representada, agrediendo de forma física y verbal, infiriendo también amenazas en su contra, aduciendo que él era el responsable de que le hubiesen interrumpido el descuento que solicitó.

Debo acotar que la conducta realizada por la hoy quejosa fue en público, es decir, ante indeterminado número de personas que se encontraban realizando trámites relativos a los diversos servicios que presta mi representada.

En razón de lo anteriormente asentado, el personal de seguridad privada contratado de forma externa por mi representada para tales efectos, dio aviso a la Policía Municipal de forma autónoma, pues es protocolo de la propia empresa a fin de evitar que la hoy quejosa continuara agrediendo al personal de mi representada, presentándose para tal efecto dos agentes de Seguridad Pública Municipal a las

instalaciones y procediendo a conminar a la hoy quejosa a que se tranquilizara; sin embargo, la quejosa aún con la presencia policiaca, continuó infiriendo insultos y amenazas al personal de la Junta, por lo que, de forma autónoma, optaron por retirar a la quejosa del lugar.

En cuanto al cuarto de los cuestionamientos que se refiere a que se haga saber si se ordenó por “H” o cualquier servidor público, prohibir el ingreso a la quejosa a las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, le informo lo siguiente:

No. Jamás se ha prohibido la entrada a la hoy quejosa.

En cuanto al quinto de los cuestionamientos y que se refiere a que se diga por parte de mi representada si es su deseo llevar a cabo un procedimiento conciliatorio a fin de resolver la queja motivo del procedimiento que nos ocupa, le comunico que la respuesta es afirmativa y para tales efectos, establezco como contacto a la Unidad Jurídica de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez...”
[sic].

II.-EVIDENCIAS

3. Escrito de queja de “A”, recibido en esta Comisión en fecha 2 de julio de 2018, en el que medularmente señaló lo reseñado en el numeral 1 del apartado de hechos de la presente resolución. (Fojas 1 a 3).

3.1. Copia simple de licencia de conducir. (Fojas 4 y 5).

4. Oficio CJ-JJA-157/2018 de fecha 2 de julio de 2018, por medio del cual se hace del conocimiento de “A” lo relativo a los artículos 31 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y 62 de su Reglamento Interno. (Foja 6).
5. Acuerdo de radicación de fecha 5 de julio de 2018 (Fojas 7 y 8).
6. Oficio CJ-CRT-213/2018 de fecha 9 de julio de 2018, dirigido al contador público Jorge Manuel Domínguez Cortés, Presidente de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, solicitándole rindiera un informe en relación a los hechos materia de queja. (Fojas 9 y 10).
7. Oficio JMAS.DJ.4567/2018 recibido en esta Comisión el día 26 de julio de 2018, signado por el licenciado Jesús Moreno Cano, Delegado del Organismo Público Descentralizado denominado Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez; mismo que quedó debidamente transcrito en el numeral 2 de la presente determinación. (Fojas 11 a 13).
8. Acta circunstanciada de fecha 14 de agosto de 2018, en la que se hace constar la comparecencia de “A” para darse por enterada del informe de ley rendido por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez. (Fojas 14 y 15). Asimismo, en dicho acto, la quejosa hizo entrega de la siguiente evidencia documental:
 - 8.1. Copia simple de permiso especial para personas con discapacidad emitido por el municipio de Juárez y de tarjeta del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, ambas a nombre de “B”. (Foja 16).
 - 8.2. Copia simple de dos recibos de cobro del servicio de agua y saneamiento, emitidos por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, con fecha límite de pago del 9 de agosto de 2018 y 8 de junio de 2018 respectivamente. (Foja 17).

8.3. Copia simple de dos comprobantes de pago de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez de fecha 17 de abril de 2018 y 6 de marzo de 2018. (Foja 18).

8.4. Copia simple de comprobante de pago de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez de fecha 19 de enero de 2018 y de citatorio para inspección emitido por la misma autoridad con número de folio 2820, de fecha 25 de enero (Foja 19).

8.5. Copia simple de recibo de cobro del servicio de agua y saneamiento, emitido por la multicitada autoridad, con fecha límite de pago del 15 de diciembre de 2017. (Foja 20).

8.6. Copia simple de escrito signado por "A" en fecha 14 de noviembre de 2017, dirigido a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento en Ciudad Juárez, solicitando que se le aplique a su hermano "B" el beneficio del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (Foja 21).

8.7. Copia simple de credencial para votar de "B". (Foja 22).

8.8. Copia simple de recibo de cobro del servicio de agua y saneamiento, emitido por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, con fecha límite de pago del 15 de noviembre de 2017. (Foja 23).

8.9. Copia simple de dos comprobantes de pago de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez de fecha 13 de septiembre de 2017 y 1 de octubre de 2017. (Foja 24).

8.10. Copia simple de recibo de cobro del servicio de agua y saneamiento, emitido por la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, con fecha

límite de pago del 15 de agosto de 2017 y comprobante de pago de la misma autoridad de fecha 14 de agosto de 2017. (Foja 25).

8.11. Copia simple de la escritura pública número “E” en la cual aparece como propietario del inmueble ubicado en “C” el agraviado “B”. (Fojas 26 a 44).

9. Acta circunstanciada de fecha 18 de octubre de 2018, por medio de la cual se hace constar inspección del domicilio “G”, del cual se tomaron 4 fotografías, siendo una fotografía del exterior y 3 fotografías del interior de dicho inmueble. (Fojas 45 y 46).

10. Acta circunstanciada de fecha 22 de octubre de 2018, en la cual se hace constar llamada telefónica al Departamento Jurídico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez. (Foja 47).

11. Acta circunstanciada de fecha 23 de noviembre de 2018, por medio de la cual se hace constar que el Visitador entonces encargado de la integración del expediente que ahora se resuelve, se constituyó en las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez ubicada en calle Pedro García número 2231 y casi Eje Vial Juan Gabriel con la finalidad de llegar a una solución de la queja interpuesta por “A”, lo cual no fue posible debido a que el titular del Departamento Jurídico se encontraba en una reunión. (Foja 48).

12. Acta circunstanciada de fecha 5 de diciembre de 2018, en la que se hace constar que se realizó llamada telefónica al Departamento Jurídico de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, intentando entablar comunicación con el titular de dicho departamento sin que esto fuera posible. (Foja 49).

III.- CONSIDERACIONES

13. Esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos es competente para conocer y resolver en 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 1, 3 y 6 fracción II inciso a), de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

- 14.** Según lo indica el artículo 42 de Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, es procedente por así permitirlo 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 los derechos humanos de los peticionarios al haber incurrido en actos ilegales o injustos, de ahí que las pruebas aportadas en la secuela de la investigación 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 a la legalidad que demanda nuestra Carta Magna, para una vez realizado esto, se pueda producir la convicción sobre los hechos materia de la presente queja.
- 15.** De esta forma tenemos que en lo medular, la quejosa “A” solicitó a la autoridad en nombre de su hermano “B”, que se le aplicara un descuento o beneficio contemplado para las personas inscritas en el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores en su recibo de agua, concretamente en el domicilio “C” donde habita “B” por tratarse de un adulto mayor, además de tratarse de una persona con discapacidad. Aun así, la autoridad ha postergado en varias ocasiones atenderla sin que le den respuesta a su petición, no obstante que en su momento hizo entrega de toda la documentación que se le requirió y que el titular de dicha dependencia le había comentado que ya se encontraba autorizado el mencionado descuento, así como que desde el mes de enero de 2018, el mencionado funcionario ya había dado esa instrucción, sin embargo no le habían arreglado su problema. Manifestando además, que el día 6 de junio de 2018 en una de las múltiples veces que acudió a que le solucionaran dicha cuestión con una persona de nombre “F”, este reaccionó de manera agresiva y junto con “H”, ordenaron a los elementos de seguridad que la sacaran del edificio a la fuerza, amenazándola también la mencionada servidora pública para que no volviera a

acudir a las instalaciones o la detendrían de nueva cuenta con el uso de la fuerza pública, solicitando la quejosa la investigación y el análisis de los hechos en virtud de que la autoridad no ha arreglado el problema de “B”, además de que “A” se duele de que tiene que estar acudiendo a que autoricen el descuento, cuando este ya estaba autorizado por el presidente de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez.

16. Al respecto, la autoridad manifestó en su informe que en efecto, tenía conocimiento que la quejosa había solicitado descuentos en el cobro del servicio para “B” y que al principio sí se procedió a realizar un descuento de aproximadamente el 70% sobre el cobro del servicio, pero que dicho descuento dejó de otorgarse en razón de que para poder seguir disfrutando de dicho beneficio, se requiere realizar una inspección física del domicilio de los usuarios a fin de corroborar que efectivamente se les entregue en justicia tal descuento, por lo que en el caso de “B”, en febrero de 2018 se llevó a cabo la inspección mencionada, de la cual, según el resultado de dicha visita, se advirtió que el domicilio en el que supuestamente habitaba “B” se encuentra vacío, es decir, no se encontraba habitado por persona alguna, situación que trajo como consecuencia que ya no se le aplicara a “B” el descuento en el próximo cobro, ya que al no habitar el beneficiario de ajuste social en el domicilio, no podía ajustarse el cobro del servicio.

17. Asimismo, la autoridad manifestó que en efecto, el día 6 de junio de 2018 se procedió a conminar a la quejosa para que se tranquilizara, pero la quejosa aún con la presencia de agentes de seguridad, continuó infiriendo insultos y amenazas al personal de la Junta, por lo que optaron por retirar a la quejosa del lugar, refutando de igual manera, el dicho de la impetrante en el sentido de que posterior a esos hechos jamás se le ha prohibido la entrada a la quejosa, ya que afirma la autoridad en su informe, que siempre se le ha permitido el ingreso a las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez.

18. En respuesta a dicho informe, mediante una comparecencia que la quejosa realizó ante esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos en fecha 14 de agosto de 2018, “A” manifestó a grandes rasgos, que en relación a que su hermano “B” no habitaba el inmueble en cuestión, esto era verdad, sin embargo eso se le había hecho saber al presidente de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, ya que “B” la mayor parte del tiempo vivía con ella, pero que en ocasiones este se cansaba de estar en casa de la impetrante y se iba un tiempo para su casa, es decir, el domicilio ubicado en “C” y que asimismo, se acude al domicilio periódicamente para realizar la limpieza del inmueble con la finalidad de que “B” pueda acudir y quedarse ahí cuando así lo requiera, de todo lo cual tenía conocimiento la autoridad, siendo ésta quien autorizara la realización del descuento para su hermano, sin embargo, para que se le hiciera válido el descuento, le dijeron que tenía que acudir mes con mes para solicitar dicho descuento, lo cual le resultaba desgastante, siendo por ello que solicitaba que se le realizara el descuento como a cualquier otra persona adulta mayor, y que en relación al comportamiento que había tenido con los funcionarios públicos, menciona que lo único que hizo fue hacer un reclamo como cualquier ciudadano lo haría ante una injusticia, pero que en todo momento se había dirigido con respeto hacia el personal que la había atendido, agregando que la autoridad mencionaba estar de acuerdo con una conciliación, pero que no exponían en concreto en qué términos sería, razón por la cual solicitaba la intervención de este organismo derecho humanista para que se salvaguardaran los derechos de su hermano.

19. Como puede observarse, de la lectura de los párrafos 15 a 18 de la presente determinación, la controversia se centra en que por una parte, la quejosa “A” afirma que “B” tiene derecho a que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez le otorgue un descuento en el servicio de agua potable que tiene contratado en el domicilio ubicado en “C”. Esto, a causa de ser un adulto mayor que además cuenta con una discapacidad como consecuencia de haber sido sujeto a una intervención quirúrgica en la que le extirparon un riñón y le

realizaron una cirugía cardíaca, lo cual le hacía imposible el poder trasladarse por sí mismo y lo obligaba a moverse en una silla de ruedas, en tanto que la autoridad estima que no tiene derecho a ese beneficio, debido a que el señor “B” no habita en el domicilio ubicado en “C” donde tiene contratado el servicio.

- 20.** Ahora bien, previo a dilucidar dicha controversia esta Comisión considera de especial relevancia establecer como premisas legales lo que debe entenderse por “domicilio”, “descuento social”, “persona mayor” y “personas en situación de vulnerabilidad”, con la finalidad de establecer con mayor claridad si “B” encuadra en los supuestos legales relativos a los descuentos en el servicio de agua potable que brinda la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez y en consecuencia, determinar si sus derechos humanos fueron vulnerados o no.
- 21.** En ese orden de ideas, tenemos que de acuerdo con el artículo 28 del Código Civil del Estado de Chihuahua, el domicilio de una persona física es el lugar donde reside con el propósito de establecerse en él; a falta de este, lo será el lugar en que tiene el principal asiento de sus negocios; y a falta de uno y otro, el lugar en que se halle; y que se presume el propósito de establecerse en un lugar, cuando se reside por más de seis meses en él, de tal manera que transcurrido el mencionado tiempo, la persona que no quiera que nazca la presunción de la que se acaba de hablar, debe declarar dentro del término de quince días, tanto a la autoridad municipal de su anterior domicilio como a la autoridad municipal de su nueva residencia, que no desea perder su antiguo domicilio y adquirir uno nuevo.
- 22.** Por otra parte, tenemos que los descuentos que aplica la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez a las tarifas para el cobro del servicio público de suministro de agua potable, así como los requisitos para acceder a ellos, son determinados en las sesiones ordinarias del Consejo Directivo de dicha dependencia y publicados en el folleto anexo del Periódico Oficial del Estado.

23. Estas tarifas y descuentos varían año con año, de tal manera que en el caso que nos ocupa, al tratarse de hechos que sucedieron en el año 2018, para efectos de la presente resolución se tomarán en cuenta las tarifas, los descuentos y los requisitos de ese año.

24. De esta forma, tenemos que de acuerdo con el artículo trigésimo tercero, fracción II inciso b) de las disposiciones generales de la estructura tarifaria para el cobro de derechos del ejercicio fiscal 2018 publicada en el Periódico Oficial del Estado de fecha 23 de diciembre de 2017, determinada en la sesión ordinaria de la autoridad en fecha 6 de diciembre de 2017, relativo al rubro de “descuento social”, se determinó lo siguiente:

“... DE LAS BONIFICACIONES, AJUSTES Y DESCUENTOS”

TRIGÉSIMO TERCERO.-

(...) II. Bonificación en consumos.

(...) d).- Se harán acreedores a descuento social en sus tarifas, para la cuenta que corresponda al domicilio que habiten y se encuentre clasificada en el giro C1, D1, R1, V1 y TV, los usuarios que, previa solicitud de descuento social, bajo protesta de decir verdad y verificación de documentación oficial, se encuentren en las siguientes circunstancias:

1. Pensionados con incapacidad para trabajar. Para ser acreedor a este descuento deberán tener la cuenta a su nombre o contrato de arrendamiento y/o comodato, vivir en el domicilio, estar al corriente de sus pagos y deberán registrarse anualmente y que acrediten esta calidad mediante documento legalmente expedido por autoridad competente.

2. Personas de 60 años o más. Para ser acreedor a este descuento deberán tener la cuenta a su nombre o contrato de arrendamiento y/o comodato, vivir en el domicilio; para la acreditación de esta condición, deberán exhibir credencial expedida por el DIF, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores o credencial de elector vigente.

El organismo operador aplicará el descuento de hasta 50% respecto al importe total del mes facturado, el cual será impactado única y exclusivamente en los rubros de agua potable y alcantarillado sanitario y saneamiento para uso doméstico, en los primeros 20m3 consumidos, pagando los subsecuentes a tarifa normal...”.

- 25.** Asimismo, tenemos que el artículo 6 en sus fracciones XXII y XXIII de la Ley de Derechos de las Personas Mayores en el Estado de Chihuahua, establece lo que debe entenderse por una persona mayor y personas en situación de vulnerabilidad respectivamente, en los siguientes términos:

“...Artículo 6. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

(...) XXII. Persona mayor.- Personas que cuenten con sesenta años de edad cumplidos o más, sujeto titular de los derechos y prerrogativas previstas en esta Ley y demás ordenamientos de la materia.

XXIII. Personas en situación de vulnerabilidad.- Aquellas que por diversas circunstancias se encuentran imposibilitadas para superar por sí mismas los efectos adversos causados por factores biopsicológicos o eventos naturales, económicos, culturales o sociales...”.

- 26.** Establecidas las premisas anteriores, corresponde ahora dilucidar si “B” se encuentra dentro de los supuestos legales que establece el artículo trigésimo tercero, fracción II inciso b) de las disposiciones generales de la estructura tarifaria para obtener un descuento en el cobro de derechos por el uso de agua potable dentro del ejercicio fiscal 2018, publicadas en el Periódico Oficial del Estado de fecha 23 de diciembre de 2017 y determinadas en la sesión ordinaria de la autoridad en fecha 6 de diciembre de 2017, de acuerdo con la evidencia que obra en el expediente.
- 27.** Es así que tenemos que, en fojas 16 y 22 del expediente de marras, obran copias de las identificaciones de “B”, concretamente las consistentes en el permiso especial para personas con discapacidad; tarjeta del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores y credencial para votar, con las cuales se demuestra que este es una persona adulta mayor, ya que en ellas se aprecia que su fecha de nacimiento es el 28 de abril de 1938, de tal manera que en la época de los hechos contaba con la edad de 80 años, asimismo, se demuestra que se trata de una persona en situación de vulnerabilidad, toda vez que cuenta con un permiso especial para personas con discapacidad para el uso de cajones exclusivos de estacionamiento. Todo lo anterior se ve reforzado con el dicho de “A” en el sentido de que “B” es una persona adulta mayor y en situación de vulnerabilidad, debido a que padece una discapacidad como consecuencia de que le extirparon un riñón y lo operaron del corazón, lo cual le hace imposible el poder trasladarse por sí mismo e inclusive se tiene que mover a través de una silla de ruedas. Por último, se desprende de su tarjeta del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores y de su credencial para votar, que su domicilio se ubica en “C”.
- 28.** De la misma manera, obran en el expediente copias de los recibos de agua del domicilio ubicado en “C”, los cuales se encuentran a nombre de “B” bajo el número de cuenta “D”, según consta en las fojas 17, 20, 23 y 25, con lo cual se demuestra dicha circunstancia, y asimismo, se cuenta con la solicitud de la

quejosa a la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, con lo cual se demuestra que aquella realizó la petición correspondiente por escrito a dicha dependencia para que se le diera a “B” el beneficio que otorga el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, desde el día 14 de noviembre de 2017, autorizando a que se inspeccionara el domicilio ubicado en “C”, según consta en la foja 21 del expediente.

- 29.** De esta forma, tenemos que del análisis de la evidencia descrita en el párrafo que antecede, es posible dilucidar como consecuencia lógica que en efecto, “B” tiene derecho a que se le haga un descuento en la tarifa que actualmente paga por el servicio de agua potable que le otorga la Junta Municipal de Agua y Saneamiento, toda vez que de los requisitos ya reseñados en el párrafo 24 de la presente resolución, se desprende que para acceder a la bonificación en consumo de agua, se requiere que el usuario cumpla sólo uno de dos supuestos a saber, ya sea que se trate de pensionados con incapacidad para trabajar o, de personas de 60 años o más, como sucede en el caso.
- 30.** Además de lo anterior, es menester que el usuario de 60 años tenga la cuenta a su nombre lo cual ya se acreditó en el párrafo 27 de la presente determinación y como último requisito se establece que el beneficiario viva en el domicilio donde se realizará el descuento.
- 31.** Ahora bien, respecto de este último requisito cabe mencionar que la autoridad argumentó que según el procedimiento interno para el caso de descuentos, debía procederse a realizar una inspección física del domicilio de “B”, la cual de acuerdo con el informe de la autoridad, tuvo lugar en el mes de febrero de 2018, en la cual según el resultado de dicha visita, se encontró que el domicilio se encontraba vacío y no habitado por alguna persona, lo que traía como consecuencia que no se aplicaran los descuentos en el próximo cobro, argumentando que la consecuencia de esta circunstancia, es que al no habitar el beneficiario del ajuste social el domicilio, no podía ajustarse el cobro del servicio.

32. No obstante, tenemos que en el caso, la autoridad vulneró los derechos humanos de “B” al haber realizado dicha inspección, toda vez que con dicha actuación desempeñó una atribución que no se encuentra contemplada en la sesión ordinaria del 6 de diciembre de 2017 que determinó las tarifas y bonificaciones en consumos para el cobro del servicio público para el año 2018 de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez en el mencionado artículo trigésimo tercero ya invocado supra líneas, tal y como se explicará a continuación.

33. De la redacción y lectura del mencionado numeral se desprende que para que un usuario siendo persona mayor pueda ser acreedor al multicitado descuento, se requiere que acredite tener la cuenta a su nombre y que viva en el domicilio, sin embargo, la única condición que pone dicho dispositivo legal para acreditar esta última circunstancia, es la de que el usuario exhiba una de tres identificaciones a saber:

- 1.- Credencial expedida por el Desarrollo Integral de la Familia (DIF);
- 2.- Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores o;
- 3.- Credencial de elector vigente.

34. De lo anterior queda claro, que la autoridad se extralimitó en sus funciones al ir a inspeccionar físicamente el domicilio de “B” para corroborar que efectivamente vivía en el mismo, no obstante que “A” al realizar la gestión en beneficio de “B”, presentó tanto la solicitud para que se le realizaran los descuentos correspondientes, como la credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores de su hermano, en la cual como se dijo, se aprecia que aparece como su domicilio el ubicado en “C”, que es en donde tiene el servicio de agua potable, con lo cual ya había cumplido con los requisitos legales exigidos para dicho descuento, pues la disposición legal en cita no establece que deba realizarse una inspección física al domicilio del adulto mayor para que goce del beneficio del descuento sobre el servicio de agua y saneamiento, al preceptuar

que “...para la acreditación de esta condición, deberán exhibir credencial expedida por el DIF, el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores o credencial de elector vigente...”, siendo esta disposición legal la que debe aplicarse en el caso concreto.

- 35.** Respecto al concepto legal que existe del domicilio y las formas de su comprobación establecidas en el Código Civil del Estado de Chihuahua, se tiene que son disposiciones legales más restrictivas que las establecidas en el artículo trigésimo tercero, fracción II inciso b) de las disposiciones generales de la estructura tarifaria para obtener un descuento en el cobro de derechos por el uso de agua potable dentro del ejercicio fiscal 2018, y ante tal cuestión, en todo caso debe prevalecer el principio pro persona establecido en el artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, mismo que establece que las normas relativas a los derechos humanos deben interpretarse de conformidad con la Carta Magna y con los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.
- 36.** De ahí que el actuar de la autoridad, al no continuar aplicando los descuentos a la cuenta de “B” bajo el argumento de que del resultado de la inspección se encontró que el domicilio de este se encontraba deshabitado, no se encuentre ajustado a derecho, lo que en vía de consecuencia se traduce en una vulneración al derecho humano de “B” a la legalidad. A su vez, no pasa desapercibido que por su propia condición de discapacidad, no le es posible permanecer todo el tiempo habitando su domicilio, por lo que se hace necesario que cohabite con “A” algunos días, según lo manifiesta la impetrante.
- 37.** Del mismo modo, tenemos que la autoridad vulnera los derechos humanos de “A” —quien también es persona mayor, ya que de su licencia de conducir se desprende que su fecha de nacimiento es el 27 de diciembre de 1953 y que en la época de los hechos contaba con la edad de 65 años— y de “B”, al hacerles

acudir cada mes a las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez para que se les realice el descuento que solicitaron.

38. No pasa desapercibido para esta Comisión, lo manifestado por la quejosa respecto a que fue retirada del lugar por agentes de la policía municipal, sin embargo su queja se centra en lo que concierne a la actuación de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, por lo que no se entrará al estudio de la actuación del personal de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, por no haberse acreditado alguna violación a derechos humanos por parte de dicha autoridad, así como por haberlo solicitado así la quejosa.

39. De lo expresado en los párrafos anteriores, tenemos que tanto la quejosa como el agraviado pertenecen a un grupo vulnerable, de tal manera que por disposición expresa de los artículos 2 fracción III, 3 fracción II, 4, 5 fracción V, 6 fracción V, 9 fracción IV, 19 fracción V, 21 fracción II, 51, 52 fracción XI, 53, 59, 62, fracción I, 67 fracción VI de la Ley de Derechos de las Personas Mayores en el Estado de Chihuahua tienen derecho, en síntesis, a que las autoridades en el ámbito de su competencia:

a).- Establezcan las medidas especiales de atención y protección que sean necesarias a favor de las personas mayores que se encuentren en situación de desventaja, falta de igualdad de oportunidades o ante la incapacidad para satisfacer sus necesidades básicas, en tratándose de enfermedades, discapacidad física o mental, marginación y demás causas análogas de vulnerabilidad.

b).- Garanticen su bienestar integral, inclusión y participación activa en todos los aspectos, en condiciones de igualdad y sin discriminación, para contribuir a su pleno desarrollo y a transitar el proceso del envejecimiento con dignidad.

c).- Garanticen la aplicación de medidas afirmativas y ajustes razonables necesarios para su plena inclusión social, económica, política, cultural y educativa.

d).- A realizar las modificaciones o adaptaciones necesarias y adecuadas que se requieran en un caso particular para garantizar a personas mayores el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, en igualdad de condiciones con las demás, siempre que no impongan una carga desproporcionada o indebida hacia el resto de las personas.

e).- Proteger de forma integral de la persona mayor, con enfoque diferencial y atención preferencial para el acceso al cumplimiento, aplicación y ejercicio de todos sus derechos.

f).-Promover incentivos a favor de las personas mayores en la contratación y pago de servicios, derechos o contribuciones estatales o municipales.

g).- Erradicar toda conducta, acción o situación de discriminación que se traduzca en restricción al goce de sus derechos humanos.

h).- Coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos de la mencionada ley, observando la concurrencia de obligaciones de conformidad con las competencias previstas en las demás disposiciones legales aplicables.

i).- Aplicar de forma transversal en sus unidades administrativas, el enfoque de derechos y con sentido de atención diferenciada y preferencial en sus procesos, trámites y en el servicio al público, así

como proveer lo necesario para garantizar la adecuada accesibilidad a sus instalaciones y;

j).- Proporcionar un trato digno evitando utilizar métodos o prácticas que impliquen alguna forma de violencia, así como de restricción de derechos, salvo que este último haya sido ordenado por autoridad competente.

40. En lo relativo a lo que establece la Suprema Corte de Justicia de la Nación, encontramos la siguiente tesis que indica:

“...ADULTOS MAYORES. AL CONSTITUIR UN GRUPO VULNERABLE MERECEN UNA ESPECIAL PROTECCIÓN POR PARTE DE LOS ÓRGANOS DEL ESTADO². Del contenido de los artículos 25, párrafo 1, de la Declaración Universal de Derechos Humanos; así como del artículo 17 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, "Protocolo de San Salvador", se desprende la especial protección de los derechos de las personas mayores. Por su parte, las declaraciones y compromisos internacionales como los Principios de las Naciones Unidas a Favor de las Personas de Edad, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1991 en la Resolución 46/91; la Declaración sobre los Derechos y Responsabilidades de las Personas de Edad, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1992 o los debates y conclusiones en foros como la Asamblea Mundial del Envejecimiento en Viena en 1982, la Conferencia Mundial sobre Derechos Humanos en 1993 (de la que emanó la Declaración citada), la Conferencia Mundial sobre Población de El Cairo en 1994, y la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Social de Copenhague en 1995, llevan a concluir que los adultos mayores constituyen un grupo vulnerable que merece especial protección por parte de los órganos del Estado, ya que su avanzada edad los coloca con frecuencia en una situación de dependencia

² 2009452. 1a. CCXXIV/2015 (10a.). Primera Sala. Décima Época. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 19, Junio de 2015, Pág. 573.

familiar, discriminación e incluso abandono. Lo anterior no implica, sin embargo, que en todos los casos en los que intervengan deba suplirse la deficiencia de la queja

Amparo directo en revisión 4398/2013. 2 de abril de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, quien formuló voto concurrente, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Jorge Mario Pardo Rebolledo. Ponente: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea. Secretaria: Ana María Ibarra Olguín...”.

41. En México, las personas mayores de 60 años gozan de la protección establecida en la Declaración Universal de Derechos Humanos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; la Recomendación 162 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre los trabajadores de edad; el Protocolo de San Salvador; la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, los Principios de las Naciones Unidas en Favor de las Personas de Edad y el Plan de Acción Internacional de Viena sobre Envejecimiento.

42. De manera específica, el Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, también conocido como Protocolo de San Salvador, señala en su artículo 17 lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad³. En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar ese derecho a la práctica y en particular a:

a) Proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención

³ El Protocolo utiliza el término anciano/ancianidad para referirse a las personas de 60 y más años, no obstante, la evolución del derecho internacional de los derechos humanos ha concedido mayor importancia a la utilización del lenguaje incluyente y no discriminatorio, por lo cual se prefiere el término personas mayores.

médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella y no se encuentren en condiciones de proporcionársela por sí mismas; b) Ejecutar programas laborales específicos destinados a concederles la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades, respetando su vocación o deseos; c) Estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar su calidad de vida.

43. Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ha manifestado que: "...132. En vista de lo anterior, la Corte resalta la importancia de visibilizar a las personas mayores como sujetos de derechos con especial protección y por ende de cuidado integral, con el respeto de su autonomía e independencia⁴...". Es decir, los Estados deben atender las necesidades de manera integral, por lo que el sector público no puede estar desvinculado de esta protección, al contrario, es el primer obligado en cuanto a la obligación de velar por los derechos de las personas mayores.

44. De tal manera que, tomando en cuenta las disposiciones establecidas en los párrafos que anteceden, es claro que la autoridad se encuentra obligada legalmente a facilitarle al agraviado la forma en la que habrá de aplicarle el multicitado descuento, para que sea atendido conforme a las necesidades básicas que tenga y en atención a su discapacidad, tratándose de trámites en el servicio al público y proporcionarle un trato digno, evitando utilizar métodos o prácticas que impliquen alguna forma de violencia, pues no se pierde de vista que la impetrante "A" manifestó en su queja que en las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, no le hacían caso cuando trataba de llegar a una solución al problema, al grado de que en su desesperación le reclamó dicha situación a una persona de nombre "F", quien reaccionó de forma molesta y por ello se decidió llamarle a los guardias de seguridad de dicha

⁴ Caso Poblete Vilches y otros Vs. Chile, sentencia de 8 marzo de 2018 (fondo, reparaciones y costas).

institución para que desalojaran a la quejosa de las instalaciones, hecho que reconoció la autoridad en su informe, y si bien es cierto que la quejosa al corrérsele vista del informe de la autoridad, reconoció que en efecto le reclamó a los funcionarios públicos su proceder, también lo es que la autoridad propició que “A” hiciera su reclamo de una forma más enérgica al verse ignorada por aquella en repetidas ocasiones.

45. Del mismo modo, cabe señalar que a pesar de que la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez manifestó su interés por conciliar la presente queja en su informe, del propio expediente se desprende que la autoridad no atendió a los llamados de esta Comisión para conciliar el expediente, ni realizó actividad alguna que tendiera a la solución de la presente cuestión, lo anterior es acreditado con las actas circunstanciadas de fecha 22 de octubre, 23 de noviembre y 5 de diciembre de 2018, en las cuales el Visitador entonces encargado de la integración del expediente, hizo constar en la primera y tercera acta mencionadas, que trató de comunicarse con el Departamento Jurídico de la autoridad y que al transferirse la llamada a dicho departamento, ésta no fue atendida, en tanto que en la segunda acta mencionada, hizo constar que al acudir a las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez con la finalidad de llegar a una solución a la queja, se le informó que el titular del Departamento Jurídico se encontraba en una reunión, sin que del expediente se desprenda que después de estos intentos, la autoridad se hubiere abocado a buscar una solución conciliatoria; lo cual constata el dicho de la quejosa, en el sentido de que nunca fue atendida por la autoridad.

46. Atendiendo a los razonamientos antes expuestos, esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos estima que a la luz del sistema de protección no jurisdiccional, se desprenden evidencias suficientes para considerar vulnerados los derechos humanos de “A” y “B” específicamente los relativos al derecho a la no discriminación por razón de edad, plasmado de forma genérica en el artículo 1º de la Norma Fundamental, el derecho a la legalidad establecido en el artículo

16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los derechos contenidos en la Ley de Derechos de las Personas Mayores en el Estado de Chihuahua, por lo que en consecuencia, respetuosamente y con fundamento en lo dispuesto por los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 42 y 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos; 84, fracción III, inciso a) y 91, 92, 93 y 94 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, resulta procedente emitir las siguientes:

IV.- RECOMENDACIONES

PRIMERA.- A usted **C.P. JORGE MANUEL DOMÍNGUEZ CORTÉS**, Presidente de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, realice las acciones necesarias para que a la brevedad posible se le otorguen los descuentos que por derecho le corresponden a “B” de manera retroactiva.

SEGUNDA.- Asimismo, se le otorguen a “B” las facilidades o los medios administrativamente procedentes y necesarios a fin de que éste o “A” puedan tener acceso a los descuentos de los que se habla en la presente determinación, sin la necesidad de tener que acudir periódicamente y de forma presencial a las instalaciones de la Junta Municipal de Agua y Saneamiento de Juárez, tomando en cuenta que se trata de personas mayores y/o con alguna discapacidad y por tanto en situación de vulnerabilidad.

TERCERA.- Se ordenen las medidas administrativas tendientes a garantizar la no repetición de violaciones a Derechos Humanos, de naturaleza similar a las acontecidas en los hechos bajo análisis. Debiendo elaborar un protocolo de actuación para la atención y servicio a personas adultas mayores.

La presente recomendación, de acuerdo con lo señalado por el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44 primer párrafo de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, tiene el carácter

de pública y como tal se publica en la Gaceta de este Organismo. Se emite con el propósito fundamental tanto para hacer una declaración respecto a una conducta irregular cometida por servidores públicos en el ejercicio de las facultades que expresamente les confiere la ley, como para obtener la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualesquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsane la irregularidad de que se trata.

Las recomendaciones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, no pretenden en modo alguno, desacreditar a las instituciones ni constituyen una afrenta o agravio a las mismas o a sus titulares, sino que, por el contrario, deben ser concebidas como instrumentos indispensables en las sociedades democráticas y en los Estados de Derecho para lograr su fortalecimiento a través de la legitimidad que con su cumplimiento adquieren autoridades y servidores públicos ante la sociedad. Dicha legitimidad se robustecerá de manera progresiva cada vez que se logre que aquellas y éstos, sometan su actuación a la norma jurídica y a los criterios de justicia que conlleven el respeto de los derechos humanos.

En todo caso, una vez recibida la recomendación, la autoridad o servidor público de que se trata informará dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si se acepta. Entregará en su caso en otros quince días adicionales las pruebas correspondientes de que ha cumplido, ello según lo establecido en el artículo 44 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.

La falta de respuesta dará lugar a que se interprete que la misma no fue aceptada, en cuyo caso se le solicitará en los términos de los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 44 de la multireferida Ley, que funde, motive y haga pública su negativa.

No dudando de su buena disposición para que sea aceptada y cumplida la presente recomendación, me es grato reiterarle una vez más las seguridades de mi consideración y respeto.

ATENTAMENTE

NÉSTOR MANUEL ARMENDÁRIZ LOYA
PRESIDENTE

c.c.p.- Quejosa.- Para su conocimiento.

c.c.p.- Mtro. Jair Jesús Araiza Galarza, Secretario Ejecutivo de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos.