

QUEJA N°: 016/13-T
QUEJOSA: *****
AUTORIDAD: COMAPA DE *** TAMAULIPAS.**
RECLAMACIÓN: COBRO INDEBIDO Y NEGATIVA
AL DERECHO DE PETICIÓN
RESOLUCIÓN: RECOMENDACIÓN No. 34/2014

Ciudad Victoria, Tamaulipas, a veintisiete de junio de dos mil catorce.

VISTO para resolver el expediente número 016/2013-T, iniciado con motivo de la queja presentada por ***** en contra de actos presuntamente violatorios de derechos humanos, imputados a la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de ***** Tamaulipas, los que ante la Delegación Regional de aquella ciudad, se calificaron como cobro indebido y negativa al derecho de petición; una vez agotado el procedimiento, se resuelve de conformidad con los siguientes:

A N T E C E D E N T E S

1. Los conceptos de violación de derechos humanos precisan:

*“... pongo de su conocimiento que desde hace trece años resido en la colonia ***** Tam., la cual carecía de agua potable, posteriormente a partir del año 2010 empezamos a recibir el beneficio de este vital líquido, sin contar con el servicio de drenaje cobrándoseme indebidamente en mis recibos de pago mensualmente este*

servicio (de drenaje) les manifiesto que en varias ocasiones les pedí que me ajustaran el cobro solamente al servicio de agua y que se me restituyera lo que se me ha cobrado indebidamente desde el 2010 hasta la fecha en que así lo hagan. Por otra parte les pido se me informe qué trámites se requieren para la introducción de DRENAJE para la Colonia. Personalmente cuento con una LETRINA de dos metros y medio de profundidad para suplir la falta de drenaje. Por otra parte desconozco como mis vecinos desalojan sus aguas negras, lo que si he notado es que dan olores fuertísimos y nauseabundos, causa por la que pido su intervención, pues la colonia existe y requiere de su atención y la falta de este servicio es imputable a Ustedes, máxime que vivimos con una laguna colindante y ustedes deben cumplir con la introducción de este servicio ya que no es concebible que una colonia no tenga drenaje en estas fechas.”

2. Una vez analizado el contenido de la queja, ésta se calificó como presuntamente violatoria de derechos humanos, radicándose con el número 016/13-T, y se acordó solicitar a la autoridad señalada como responsable un informe, relacionado con los hechos denunciados, así como la documentación que se hubiera integrado sobre el caso.

3. Con el oficio de fecha 06 de marzo de 2013, el Jefe del Departamento Jurídico de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de ***** Tamaulipas, en su carácter de autoridad presuntamente responsable, rindió un informe en relación a los hechos que dice:

*“... Primero.- Referente al cobro que este organismo aplica al recibo por el servicio de drenaje a nombre de ***** con domicilio en la calle ***** número ***** de la Colonia ***** de esta Cd, se le informa que el referido cobro se sustenta en el Artículo 143 de la Ley de Aguas para el Estado de Tamaulipas. Segundo.- A efecto de atender la*

*solicitud del quejoso se solicitó informe a la gerencia comercial que al respecto en memo ***** de fecha 05 de marzo del 2013 manifiesta que el cobro por desalojo de aguas residuales le será cancelado en su recibo de cobro en lo sucesivo. Tercero.- Referente al trámite a realizar para la introducción del servicio de drenaje a la colonia, se informa que este ya existe y se encuentra en la coordinación de proyectos y normas de este organismo a disposición de interesados en la ejecución de la obra.”*

4. Con una copia del informe rendido por la autoridad señalada como responsable, se dio vista a la parte quejosa para que expresara lo que a su interés conviniera, y en el mismo acto se ordenó la apertura de un período probatorio consistente en diez días hábiles, circunstancia que se hizo del conocimiento a las partes por si fuera el caso que desearan aportar alguna prueba de su intención.

5. Pruebas desahogadas en el procedimiento.

5.1. Comparecencia ante este organismo de la quejosa ***** a quien se le dio vista del informe de la autoridad, manifestando lo siguiente:

*“... Que me encuentro presente en estas oficinas de los Derechos Humanos en ***** de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, a fin de expresar que una vez que di lectura en todos sus términos y contenidos el informe que rinde la COMAPA ***** por parte del ***** mediante oficio número ***** de fecha 06 de marzo del año 2013, del cual deseo expresar que no es cierto y que*

*es totalmente falso lo que en dicho oficio se argumenta por parte de la autoridad, ya que tengo pagando de manera injustificada conceptos como desalojo de aguas residuales, es falso que se haya cancelado, solo me han traído dando vueltas y vueltas en dichas oficinas y módulos de la misma COMAPA ***** es falso que se haya girado algún memo ya que tengo que pagar lo que se me marca entre ellos dicho concepto lo cual constituye una afectación a mi economía tener que pagar algo que no cuento ya que en el predio donde vivimos no tenemos drenaje y sin embargo tenemos que pagar ese concepto lo cual considero por demás arbitrario e injustificado, es falso además la existencia de algún proyecto para la introducción de drenaje en la colonia y si lo hay solo dicha autoridad lo sabe porque a los vecinos de ese sector nunca se nos ha informado y si lo hay lo sabemos hasta este momento, quiero agregar que no obstante a todo lo expuesto en mi queja se me ha estado originando obstáculos para pagar mi recibo ya que se me argumenta que tengo retraso y adeudo lo cual es totalmente falso ya que me indican que sale un recibo a nombre de otra persona sin embargo mis pagos son puntuales, por lo que ratifico mi queja interpuesta y solicito la intervención de esta comisión ante las violaciones a los derechos humanos de las cuales somos objeto mi familia y la suscrita, quiero agregar que dicho predio se encuentra a nombre de mi hija ***** que tenemos habitándolo desde hace más de 13 años, asimismo de que los recibos salen a nombre del Sr. ***** Y COPROPIETARIA, el primero padre de mi hija ***** y la copropietaria la suscrita. Deseo agregar a la presente comprobantes de pagos realizados por la suscrita con los que demuestro que a pesar de las múltiples afectaciones y violaciones a los derechos humanos por el cobro indebido e injustificado los estoy cubriendo por lo que pide cese dicho acto y se restituya lo afectado en lo económico. ...”*

5.2. Mediante oficio de fecha 24 de mayo de 2013, el Coordinador Jurídico de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de ***** Tamaulipas, informó a este organismo lo siguiente:

*“... Primero.- Referente al cobro que este organismo aplica al recibo por el servicio de drenaje a nombre de ***** con domicilio en la calle ***** número ***** de la Colonia ***** de esta cd., se le informa que el referido cobro se sustenta en el Artículo 143 de la Ley de Aguas para el Estado de Tamaulipas. Segundo.- A efecto de atender la solicitud del quejoso se solicitó informe a la gerencia comercial que al respecto en memo ***** de fecha 05 de marzo del 2013 manifiesta que el cobro por desalojo de aguas residuales le será gestionado satisfactoriamente por lo que deberá de presentarse en la Gerencia Comercial en horario de 8:00 am a 2:30 pm (se anexa copia para su mejor apreciación). Tercero.- Referente al proyecto para la introducción del servicio de drenaje a la colonia, se informa que este existe con un presupuesto desde el año 2010 (sujeto a actualización) y se encuentra a su disposición en la coordinación de proyectos y normas de este organismo (se anexa copia para su mejor apreciación).”*

5.3. Comparecencia ante este organismo de la quejosa *****, quien respecto a los hechos manifestó:

*“... Que me encuentro presente ante esta Delegación Regional de los Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas en ***** Tamaulipas, por lo que en primer lugar quiero expresar que no había acudido a estas oficinas por razones laborales y económicas, sin embargo me encuentro hoy presente con el propósito de expresar que tengo a la vista el informe y documento anexos, que rinde el Coordinador Jurídico de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado ***** en el Estado de Tamaulipas ***** mediante oficio número ***** de fecha 24 de Mayo de 2013, del cual expreso mi insatisfacción e inconformidad con lo argumentado por dicho servidor público, quiero expresar que efectivamente reconocieron su error, realizado la corrección del cobro indebido por concepto de consumo de*

*agua potable así como la cancelación de un servicio el cual no cuento ni tengo en mi domicilio, anexo comprobante del reconocimiento de dicho error el cual me ha venido causando perjuicios económicos, cancelando finalmente en fecha 27 de Mayo de 2013 el cobro por concepto de desalojo de aguas residuales por parte de dicha empresa pública COMAPA ***** anexo recibo, sin embargo a la fecha no se me ha hecho la devolución de lo pagado por ese servicio desde Junio de 2010 el cual repito nunca he tenido, anexo copia de fotografía de mi domicilio, quiero expresar que para que finalmente esta cancelación se lograra tuve que pasar más de cinco horas esperando en las oficinas de dicha empresa pública, sin embargo quiero señalar que me siguen llegando los recibos retrasados y que se me está cobrando cantidades con el servicio de agua incorrectas por lo que he regresado nuevamente a esas oficinas de COMAPA en donde me indican que ya así van a salir los recibos, sin embargo me siguen causando afectaciones a mi economía ya que estos recibos ya traen un recargo extra que tengo que pagar lo cual considero totalmente arbitrario e irregular por lo que pongo de su conocimiento, anexo copia de recibo, es por ello que ratifico la presente queja y solicito sea remitida a las oficinas centrales de esta Delegación para su determinación y resolución correspondiente considerando que he acreditado con elementos probatorios la existencia de violaciones a derechos humanos y constitucionales consagrados en nuestro ordenamiento máximo así como en instrumentos internacionales.”*

6. Una vez agotado el período probatorio, el expediente quedó en estado de resolución, y de cuyo análisis se obtuvieron las siguientes:

CONCLUSIONES

Primera. Este Organismo es competente para conocer la queja presentada por ***** por tratarse de actos u omisiones

presuntamente violatorias de derechos humanos imputados a servidores públicos que actúan en el ámbito del Estado, al tenor de lo dispuesto por los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 3, 8 fracciones I, II, III y IV de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas.

Segunda. En el presente negocio no se advierte que se actualice alguna causal de improcedencia, por lo que se procede a realizar el estudio de los motivos de inconformidad planteados por la parte quejosa.

Tercera. Es cierto el acto reclamado a la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de ***** en el Estado, consistente en el cobro indebido que se efectúa por el concepto establecido como “**desalojo de aguas residuales**” al usuario ***** y otros, con número de cuenta y medidor respectivamente ***** y ***** en el domicilio señalado como calle ***** número ***** de la colonia Ampliación ***** entre ***** cuya existencia se acredita con las copias de los recibos de agua expedidos por la empresa de cuenta.

Cuarta. Se vulneraron los Derechos Humanos a la legalidad y seguridad jurídica en agravio de ***** por los actos y omisiones atribuibles a los servidores públicos en atención a las siguientes consideraciones:

De conformidad con el artículo 6 y 143 de la Ley de Aguas del Estado de Tamaulipas, la Comisión Estatal de Agua de Tamaulipas, a través de sus unidades administrativas en el territorio del Estado, tiene

entre sus atribuciones, coordinar las acciones relacionadas con la explotación, uso y aprovechamiento del agua, su tratamiento y rehúso; promover el pago oportuno de sus contribuciones por su uso y aprovechamiento, de ahí que, si la COMAPA de la zona conurbada se encuentra efectuando el cobro por desalojo de aguas residuales en ese sector poblacional, sin proporcionar tal servicio, esto se constituye como un acto indebido, por lo que, considerando que en su momento y luego de la presentación de esta denuncia por violaciones a Derechos Humanos la autoridad responsable ordenó la cancelación de ese concepto, lo que procede entonces es que se haga efectivo el reembolso de lo que indebidamente fue cobrado.

En efecto, considerando los motivos del reclamo, se debe señalar que la contribución es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de diversas actividades estatales, que se sufragan por los particulares, atendiendo la prestación o mantenimiento de un servicio público, como lo es el servicio de desalojo de aguas residuales.

Ahora bien, para que la obligación del ciudadano se configure y sea exigible **-el pago-**, el servicio público correspondiente debe ser prestado de forma efectiva. De este modo, resulta innegable que si la prestación no funciona o no existe, no se debe producir el hecho generador de la obligación **-el pago-** por que el servicio, como en este caso del desalojo de aguas residuales, que aun no llega al usuario agraviado y sin embargo se le expiden los recibos con ese cobro indebido.

Cierto es que la COMAPA de la zona conurbada pueda tener o no una obligación de cobro a particulares por los derechos del servicio

público de suministro de agua potable, desalojo y tratamiento de aguas residuales, dado que el Estado le autorizó la responsabilidad de recaudación y pago al organismo prestador del servicio en los términos establecidos en la Ley de Aguas para el Estado de Tamaulipas; empero, en el citado ordenamiento jurídico, no está contemplado que pueda solicitar y recibir cobros sin prestar el servicio público cometido.

Luego, es fundado el argumento de invalidez formulado por la impetrante de Derechos Humanos, en el sentido de que no existe autorización establecida en norma general alguna, para que la autoridad demandada lleve a cabo tales cobros por el concepto de “*desalojo de aguas residuales*”, con la consecuente violación a los principios constitucionales de legalidad, esto último, en virtud de que la demandante y probablemente muchos de los habitantes de la colonia Ampliación ***** Tamaulipas, no reciben de forma efectiva y completa, la prestación del servicio público que el organismo público si continua con su cobranza, no obstante de no prestar ese servicio.

De esta manera, si en las actuaciones de este expediente no existe probanza alguna que demuestre que el cobro aplicado al usuario por la COMAPA de ***** sea legalmente procedente, esto constituye el incumplimiento de una obligación contraída por la autoridad responsable; tampoco está demostrado en el sumario que la impetrante de Derechos Humanos y/o el usuario hubiesen manifestado su voluntad para que se les aplicara ese cobro en particular, pero sin recibir el servicio público establecido en los recibos de la empresa, por lo que de esa manera, es incuestionable que resulta inconstitucional tal percepción y/o ingresos, debiéndose hacer efectiva la devolución de lo cobrado.

Establecido lo anterior, el cobro indebido identificado como desalojo de aguas residuales por la autoridad responsable que se aplicara

en el domicilio del agraviado y probablemente a muchos de los propietarios de predios en la colonia ***** Tamaulipas, en donde se pretende introducir ese servicio, dada su responsabilidad administrativa por requerir y recibir el pago de una prestación sin proporcionar el servicio público como lo es el desalojo de aguas residuales, tal cometido resulta violatorio de Derechos Humanos.

Es verdad que la proporcionalidad y equidad de los derechos no es lo mismo que la proporcionalidad y equidad de las contribuciones; pero no es exacto que la proporcionalidad y equidad de aquéllos, consista precisamente en la igualdad o equivalencia entre el costo del servicio prestado a cada particular y la cantidad que se paga por el. Ni en el derecho civil se exige esta correspondencia absoluta en el intercambio de cosas y servicios por dinero. Con mayor razón, la materia de derechos humanos no puede sujetarse al estricto criterio de la equivalencia rigurosa; y por ello, se habla de que lo que el particular debe pagar por ellos corresponda aproximadamente al costo y seguridad del servicio prestado, de la adecuada proporción entre el servicio público y la cuantía del derecho, y de una razonable, prudente o discreta proporcionalidad entre ambos términos.

En razón de lo expuesto, la COMAPA de ***** vulneró en agravio de la quejosa de esta vía, sus derechos humanos a la legalidad y seguridad jurídica, reconocidos en los artículos 14, segundo párrafo y 16 primer párrafo, ambos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7 y 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos; V de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; 11.2 y 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José); y, 17.1 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos,

que, en lo esencial, establecen que todo ser humano tiene derecho a la seguridad personal, a no ser molestado en su persona sino en virtud de un mandamiento por escrito de autoridad competente, que funde y motive la causa legal de dicho procedimiento, asimismo, **en lo relativo a no ser objeto de injerencias arbitrarias.**

Además de lo anterior, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado, prevé que todo servidor público tiene como obligaciones la salvaguarda de la legalidad, la honradez, la lealtad, la imparcialidad y la eficiencia, que deben ser observadas en el desempeño de su empleo, cargo o comisión y cuyo incumplimiento dará lugar al procedimiento y las sanciones que correspondan.

Sirve de apoyo además, la tesis emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, visible en la página 257, Tomo 1, 10ª época, del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, cuyo rubro y texto dicen:

“DERECHOS HUMANOS. OBLIGACIONES CONSTITUCIONALES DE LAS AUTORIDADES EN LA MATERIA.

*Mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011, vigente a partir del día siguiente de su publicación, se reformó y adicionó el artículo [1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos](#), para establecer diversas **obligaciones** a las **autoridades**, entre ellas, que las normas relativas a **derechos humanos** se interpretarán conforme a la Constitución y a los tratados internacionales en la **materia**, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia, es decir, que los **derechos humanos** son los reconocidos por la Ley Fundamental y los tratados internacionales suscritos por México, y que la interpretación de aquélla y de las disposiciones de **derechos humanos** contenidas en instrumentos internacionales y en las leyes, siempre debe ser en las mejores condiciones para las personas. Asimismo, del párrafo tercero de dicho precepto destaca que todas las **autoridades**, en el ámbito de sus competencias, deben promover, respetar, proteger y garantizar los **derechos** humanos, conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad, y que, **en***

consecuencia, el Estado debe prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley, lo cual conlleva a que las **autoridades** actúen atendiendo a todas las personas por igual, con una visión interdependiente, ya que el ejercicio de un derecho humano implica necesariamente que se respeten y protejan múltiples **derechos** vinculados, los cuales no podrán dividirse, y todo habrá de ser **de manera progresiva**, prohibiendo cualquier retroceso en los medios establecidos para el ejercicio, tutela, **reparación** y efectividad de aquéllos.”

Quinta. En otro aspecto relevante, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, no puede dejar de advertir lo que se desprende de las actuaciones existentes del sumario de la queja que se resuelve, consistente en el hecho de que pobladores de la colonia Ampliación ***** Tamaulipas, no cuentan con el servicio de drenaje sanitario para el desalojo de aguas residuales en el sector, lo que resulta violatorio de Derechos Humanos, por que de esa manera, no se respeta la protección ni protege el derecho al más alto nivel posible de salud y el derecho a un nivel de vida adecuado.

La importancia del agua, del ambiente sano, su incidencia sobre la salud y el desarrollo de la población, están plenamente constituidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los diversos instrumentos internacionales ratificados por el país. El derecho a un medio ambiente sano es un derecho humano fundamental que no se respeta en la Ampliación ***** pues, la baja cobertura en el servicio de desalojo de aguas residuales –drenaje- que los habitantes del lugar suplen con letrinas, produce como lo dijo la impetrante al presentar su queja **“OLORES FUERTÍSIMOS Y NAUSEABUNDOS”**.

La Declaración Universal de Derechos Humanos aprobada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), mediante resolución 217 A (III) de fecha 10 de diciembre de 1948, proclama que tenemos derecho a que nuestras necesidades humanas de protección y mejoramiento de la salud, educación, vivienda, de un medio ambiente sano y de servicios públicos, que sean satisfechos, para desarrollarnos conforme a nuestra dignidad humana; el Estado tiene la obligación de realizar su mayor esfuerzo para que estos derechos de la población se puedan satisfacer progresivamente en razón de los recursos de cada Estado. La baja cobertura en el saneamiento de las aguas residuales y demás desechos por la falta de infraestructura en el sistema de alcantarillado en esa zona, produce un ambiente insalubre que puede ocasionar diversas enfermedades e infecciones entre los pobladores que en algunos casos compromete su desarrollo físico, emocional e intelectual.

Por eso, el acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado es un punto de partida esencial para avanzar hacia una sociedad con mejores condiciones de salud, mayor bienestar y más oportunidades para el desarrollo humano.

En efecto, en el derecho interno, el artículo 4º párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 17 fracción VI de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tamaulipas, establecen que toda persona tiene derecho a la disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

*“Artículo 4o. [...] 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. [...]”*

Constitución Política del Estado de Tamaulipas:

“Artículo 17.- El Estado reconoce a sus habitantes: [...]

*VI.- El derecho al acceso, **disposición y saneamiento de agua** para consumo personal y doméstico en forma suficiente, **saludable**, 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”*.

Por su parte, el artículo 11.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y el artículo 11.1 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador", contemplan lo siguiente:

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales:

“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, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento. [...].

Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador":

“Artículo 11

Derecho a un Medio Ambiente Sano

1. Toda persona tiene derecho a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos. [...].

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la Observación General 15, estableció que el agua es un bien público fundamental para la vida y la salud. El derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos, además que es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico.

Aunado a ello, el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, se pronunció al respecto de la siguiente manera:

“71. Con frecuencia la responsabilidad de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento recae en las autoridades locales o municipales. Como parte del Estado, las entidades de esos niveles tienen obligaciones de derechos humanos con respecto a la garantía del ejercicio de los derechos al saneamiento y el agua por todos los ciudadanos que residen en su jurisdicción. A nivel local, muchas veces es

posible formular soluciones apropiadas para responder a las necesidades específicas de la comunidad. Por ejemplo, las autoridades locales y municipales pueden, entre otras cosas, adoptar medidas concretas para ampliar el acceso a comunidades excluidas, velar por la participación de grupos marginados, realizar actividades de sensibilización sobre salud pública, medio ambiente y otros aspectos relacionados con el agua y el saneamiento, así como establecer mecanismos locales para hacer efectiva la responsabilidad a fin de responder a los posibles problemas y resolver eficazmente las controversias”.

“72. El concepto de marco regulador se ha definido como la promulgación de un conjunto de normas con fuerza legal acompañadas de algún tipo de mecanismo, normalmente un organismo público, encargado de la supervisión y la promoción de la observancia de esas normas. En los sectores del agua y el saneamiento suele abarcar los ámbitos de la calidad del agua, la fijación de precios y las normas de los servicios. Los órganos reguladores pueden hacer importantes contribuciones a los derechos humanos en relación con el agua y el saneamiento, por ejemplo mediante el establecimiento y la vigilancia de normas relativas a la calidad del agua.

Asimismo, desempeñan un papel importante respecto de las tarifas a fin de conseguir un equilibrio delicado entre la asequibilidad y la sostenibilidad económica. Además, órganos reguladores pueden supervisar las normas de rendimiento para cerciorarse de que se cumplan los criterios de derechos humanos, por ejemplo, en los objetivos de política y los procedimientos institucionales.

La supervisión puede extenderse a los proveedores informales de servicios, que a menudo suministran agua a los sectores más pobres de la población. Otra contribución importante puede ser la formulación de normas con respecto a nuevas conexiones en zonas sin servicios o con servicios insuficientes, y el establecimiento de criterios para la interrupción del suministro y las desconexiones ajustados a consideraciones de derechos humanos. [...].”

En el Estado de Tamaulipas, se establece lo siguiente en la Ley de Aguas para el Estado de Tamaulipas:

TÍTULO SEXTO. DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO SANITARIO, DRENAJE PLUVIAL, TRATAMIENTO Y REUSO DE LAS AGUAS RESIDUALES, REUSO DE LAS AGUAS RESIDUALES TRATADAS Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS.

CAPÍTULO I

DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 100.

1. *El Ejecutivo del Estado, por conducto de la Comisión, se coordinará con los ayuntamientos y promoverá la concertación de éstos entre sí para **prestar los servicios públicos de la manera más eficiente en todos los asentamientos humanos del Estado.***

2. *Las autoridades estatales y municipales podrán realizar los trámites necesarios para acceder a los recursos económicos y financieros, así como a la asistencia técnica que ofrece el Gobierno Federal en materia de agua, a través de los programas respectivos. En tratándose de gestiones que requieran la suscripción de convenios entre el Ayuntamiento y el Gobierno Federal, se atenderán las disposiciones del Código Municipal para el Estado en materia de atribuciones del Poder Legislativo Estatal.*

Artículo 101.

*Los servicios públicos serán prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, **calidad y cobertura**, de manera que cumplan con las normas establecidas y **se logre la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la protección del medio ambiente.***

Artículo 102.

*Los prestadores de los servicios públicos serán **responsables del tratamiento de las aguas residuales***

generadas por los sistemas a su cargo, previa su descarga a los cuerpos receptores de propiedad nacional o estatal, conforme a las normas determinadas por la Comisión Nacional del Agua, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Aguas Nacionales, su reglamento y las normas oficiales mexicanas.

Artículo 103.

*Los prestadores de los servicios públicos deberán adoptar las medidas necesarias para alcanzar la autosuficiencia técnica, administrativa y financiera en la prestación de dichos servicios y establecerán los mecanismos de control para que se realicen con **eficiencia, eficacia** y productividad.*

Del oficio ***** signado por el ***** de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de ***** en el Estado de Tamaulipas, se desprende que es factible la introducción del drenaje sanitario en la Colonia Ampliación ***** pues sobre el particular, el Coordinador de Proyectos y Construcción de la empresa, exhibió el presupuesto que impone para la entrada en funcionamiento de ese servicio, de ahí que no existe ningún impedimento terrestre o legal que los excuse para atender y brindar el servicio de drenaje sanitario que los ciudadanos de esa zona poblacional les requieren.

Así es, esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, considera que de las obligaciones generales de respetar y garantizar los derechos, derivan deberes especiales que se determinan en función de las particulares necesidades de protección del sujeto de derecho, ya sea por su condición personal o por la situación específica en que se encuentre, como es en el caso concreto, el no tener satisfecho su derecho a la provisión de drenaje sanitario en su domicilio.

Sobre esta cuestión, resulta aplicable el criterio sustentado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación, visible en la página 1502, tomo 3, libro XII, Septiembre de 2012, Decima Época, del Semanario Judicial de la federación y su Gaceta, que respecto al tema, indica que el derecho al agua potable es fundamental e indispensable para la realización, goce y disfrute de los demás derechos humanos, **basado en premisas de acceso al bienestar de toda la población**, independientemente de las circunstancias sociales, de género, políticas, económicas o culturales propias de la comunidad en la que se opera, que rubro y texto dicen:

“AGUA POTABLE. COMO DERECHO HUMANO, LA PREFERENCIA DE SU USO DOMÉSTICO Y PÚBLICO URBANO ES UNA CUESTIÓN DE SEGURIDAD NACIONAL”.

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud, la Asamblea General de las Naciones Unidas, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 11), reconocen el derecho al agua, así como que los Estados participantes quedaron vinculados a garantizar que los habitantes de su jurisdicción tengan acceso al agua potable, de modo que esté a disposición de todos, sin discriminación y económicamente accesible; en tanto que del artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se advierte que el derecho al agua potable es fundamental e indispensable para la realización, goce y disfrute de los demás derechos humanos, cuya preservación en cantidad, calidad y sustentabilidad es tarea fundamental tanto del Estado como de la sociedad, por cuanto a que tal derecho está basado en las premisas de un acceso al bienestar de toda la población, sustentado por los principios de igualdad y no discriminación, independientemente de las circunstancias sociales, de género, políticas, económicas o culturales propias de la comunidad en la que se opera. En

este sentido, conforme a los principios que sustentan la política hídrica nacional y con base en las fracciones I y XXII del artículo 14 Bis 5 de la Ley de Aguas Nacionales, el Estado garantizará que el derecho al agua sea seguro, aceptable, accesible y asequible tanto para uso personal como doméstico, erigiéndose como un beneficio colectivo que debe basarse en criterios de solidaridad, cooperación mutua, equidad y en condiciones dignas, por lo que se ha proclamado de prioridad y de seguridad nacional la preferencia del uso doméstico y público urbano en relación con cualesquier otro uso, razones que excluyen la posibilidad de que pueda ser concebido atendiendo a intereses particulares o de grupos minoritarios, pues de ser así, imperaría un régimen de aprovechamiento del agua sin visión humana y social, con lo cual se atentaría contra la dignidad humana.

De esa manera, el servicio de agua potable público, debe realizarse de tal manera que no haya desatención en perjuicio de la propia ciudadanía usuaria, y por su necesidad primaria, requiere de vigilancia, **recursos e infraestructura necesaria** para garantizar efectivamente su prestación uniforme, continua y permanente.

Aunado a lo anterior, en la Observación General 15, el Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales, con respecto al derecho al agua, ha precisado como obligaciones legales específicas de los Estados Partes, respetar, proteger y cumplir ese derecho, indicando en qué consiste cada una:

“21. La obligación de respetar exige que los Estados Partes se abstengan de injerirse directa o indirectamente en el ejercicio del derecho al agua. Comprende, entre otras cosas, el abstenerse de toda práctica o actividad que deniegue o restrinja el acceso al agua potable en condiciones de igualdad, de inmiscuirse arbitrariamente en los sistemas consuetudinarios o tradicionales de distribución del agua, de reducir o contaminar ilícitamente el agua, por ejemplo, con desechos procedentes de instalaciones pertenecientes al Estado o mediante el empleo y los ensayos de armas, y de limitar el acceso a los servicios e infraestructuras de

suministro de agua o destruirlos como medida punitiva, por ejemplo durante conflictos armados, en violación del derecho internacional humanitario”.

En virtud de lo anterior, es indudable que en el domicilio habitado por la agraviada y en los predios de la Ampliación de *****, Tamaulipas, la autoridad señalada como responsable no ha instalado la infraestructura necesaria para que les brinden el servicio de drenaje sanitario, pues la institución informó, como se desprende de las documentales que agregó al sumario de queja, que para la introducción del drenaje sanitario en la colonia que se hace referencia, se requiere una inversión de \$1,645,102.74.

En ese orden de ideas, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, considera que ha quedado acreditada la violación de Derechos Humanos consistente en el derecho de los afectados a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, y a un medio ambiente sano, contemplados en los artículos 4 párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 17 fracción VI de la Constitución Política del Estado de Tamaulipas; 11.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; y 11.1 del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, por parte de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de ***** en el Estado de Tamaulipas, debiendo realizar para ello las acciones que resulten necesarias para la introducción, operación, mantenimiento y administración de las redes de conducción y distribución para el desalojo de aguas residuales en esa zona habitacional en los términos previstos en la Ley de Aguas para el Estado de Tamaulipas.

Sexta. De la Reparación del Daño. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales, establecen como un derecho humano de las víctimas u ofendidos, la reparación del daño para asegurar de manera puntual y suficiente la protección a sus derechos fundamentales y responder al reclamo social, garantizando que en toda actuación desatinada, tenga derecho a una compensación por los daños y perjuicios ocasionados, como en esta acción y omisión según lo que fue acreditado, por el cobro indebido que fue objeto, pues, como ya se dijo, atenta contra los principios de legalidad y seguridad jurídica.

Aunado a lo anterior, es factible afirmar que la jurisprudencia interamericana también contempla que la reparación del daño ocasionada por la infracción de una obligación internacional, requiere, o bien su restitución, de ser posible, o bien determinar una serie de medidas para garantizar que se reparen las violaciones de derechos humanos, reguladas dichas medidas por el derecho internacional y no por el derecho interno de los Estados, el cual no las puede modificar, ni tampoco ser incumplidas alegando la existencia de éste.

De igual manera, los artículos 1, 109 y 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en sus partes conducentes establecen que todas las personas gozarán de los derechos humanos y de las garantías para su protección, por lo que las normas relativas a los mismos, deberán interpretarse no sólo conforme a dicha Constitución, sino también conforme a los tratados internacionales de la materia, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia. Por

lo tanto, **se contempla en los preceptos constitucionales que la responsabilidad del Estado será objetiva y directa por los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular, cause en los bienes o derechos de los particulares**, en atención a la hipótesis del respeto de los derechos humanos que todas las autoridades deben, y a su consecuencia por las violaciones a los mismos, que será su reparación.

“Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece. Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley [...].”

“Artículo 109. El Congreso de la Unión y las Legislaturas de los Estados, dentro de los ámbitos de sus respectivas competencias, expedirán las leyes de responsabilidades de los servidores públicos y las demás normas conducentes a sancionar a quienes, teniendo este carácter, incurran en responsabilidad, [...].”

“Artículo 113. Las leyes sobre responsabilidades administrativas de los servidores públicos, determinarán sus obligaciones a fin de salvaguardar la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, y eficiencia en el desempeño de sus funciones, empleos, cargos y comisiones; las sanciones aplicables por los actos u omisiones en que incurran, así como los procedimientos y las autoridades para aplicarlas.

Dichas sanciones, además de las que señalen las leyes, consistirán en suspensión, destitución e inhabilitación, así como en sanciones económicas, y deberán establecerse de acuerdo con los beneficios económicos obtenidos por el responsable y con los daños y perjuicios patrimoniales causados por sus actos u omisiones a que se refiere la fracción III del artículo 109, pero que no podrán exceder de tres tantos de los beneficios obtenidos o de los daños y perjuicios causados.

La responsabilidad del Estado por los daños que, con motivo de su actividad administrativa irregular, cause en los bienes o derechos de los particulares, será objetiva y directa. Los particulares

tendrán derecho a una indemnización conforme a las bases, límites y procedimientos que establezcan las leyes”.

Los 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, que sirven para orientar a esta Comisión a pronunciarse sobre las recomendaciones que se proponen, establecen que para que exista una reparación plena y efectiva en el caso de violaciones de derechos humanos, es necesario considerar las diversas formas que ésta puede tomar; a saber: restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.

Los 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, establecen en su apartado 20 c), los daños materiales como una forma de indemnizar a la víctima de violaciones de derechos humanos.

“20. La indemnización ha de concederse, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de la violación y a las circunstancias de cada caso, por todos los perjuicios económicamente evaluables que sean consecuencia de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o de violaciones graves del derecho internacional humanitario, tales como los siguientes:

- a) El daño físico o mental;*
- b) La pérdida de oportunidades, en particular las de empleo, educación y prestaciones sociales;*
- c) Los daños materiales y la pérdida de ingresos, incluido el lucro cesante;*
- d) Los perjuicios morales;*

Acorde a las violaciones y a las circunstancias del caso, por los daños económicamente

que son consecuencia de las violaciones de derechos humanos que han sido declaradas, la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas considera procedente que, en virtud de la violación del derecho a la legalidad y seguridad jurídica, que trascendió en los términos establecidos en las conclusiones de esta Recomendación por parte del personal de la COMAPA de ***** es procedente recomendar que se satisfaga, como indemnización por concepto de pago por daño por el incumplimiento y cobro de lo indebido, convenir con las personas que resulten agraviados de los actos precisados en la colonia *****, diversas formas en que se les pueda devolver y/o compensar los gastos que se hayan generado directamente en los recibos correspondientes expedidos por la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de *****

En congruencia de lo expuesto, fundado y con apoyo en los artículos 3, 8, 48 y 49 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, al Gerente General de la COMAPA en ***** Tamaulipas, se emite la siguiente:

R e c o m e n d a c i ó n:

Primera. Se sirva ordenar por escrito a quien corresponda, que se abstengan de efectuar cobros indebidos por el servicio de desalojo de aguas residuales en los lugares donde no se cuenta con ese servicio.

Segunda. Se instruya por escrito a quien legalmente corresponda, para que se convenga con los pobladores de la colonia ***** que resulten agraviados con los cobros indebidos, diversas formas en que se les pueda devolver y/o compensar por los pagos generados en los recibos correspondientes.

Tercera. Se provea lo necesario, para que, de acuerdo con los motivos y fundamentos que fueron advertidos en esta resolución, se

ejecuten las medidas suficientes a fin de que la introducción del servicio de drenaje en la colonia de cuenta, se realice en el menor tiempo posible.

Cuarta. Previo procedimiento, dictar y ejecutar las medidas correctivas y disciplinarias que correspondan con motivo de los actos y omisiones que conllevaron a la violación de los derechos humanos aquí señalados.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 49 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, solicítese a la autoridad recomendada que dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la presente resolución, informe a este Organismo si acepta o no la recomendación formulada y, en su caso, enviar dentro de los 15 días siguientes las pruebas de que se ha iniciado su cumplimiento.

Notifíquese la presente resolución a las partes, de conformidad con el artículo 53 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas.

Así lo formuló el C. Primer Visitador General de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Tamaulipas, Maestro José Ramiro Roel

Paulín, aprueba y emite el C. Maestro José Martín García Martínez,
Presidente de esta Comisión.

Mtro. José Martín García Martínez
Presidente

Mtro. José Ramiro Roel Paulín
Primer Visitador General

Proyectó:

Lic. Octavio César González Ledesma
Coordinador de Seguimiento
de Recomendaciones.
L'OCGL/pgh.