

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres.

RECOMENDACIÓN NÚMERO 28/2017

Morelia, Michoacán, a 15 de junio de 2017.

CASO SOBRE VIOLACION AL DERECHO A LA LEGALIDAD

JUAN MANUEL ESTRADA MEDINA
PRESIDENTE MUNICIPAL DE LA PIEDAD, MICHOACÁN.

1. La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán, con fundamento en los artículos 1, párrafo primero, segundo, tercero y quinto, 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 96 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo, así como los preceptos 1, 2, 3, 4, 13 fracción I, II y III, 27 fracciones IV, V y VI, 54 fracciones I, II, VI, y XII, 85, 86, 87, 112, 113, 117 y 120 de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, es competente para conocer del asunto y ha examinado los elementos contenidos en el expediente de queja **ZAM/168/16** presentada por **XXXXXXXXXX**, por hechos presuntamente violatorios de derechos humanos a la legalidad, cometidos en su perjuicio, atribuidos a **Jorge Rubio Olivares**, Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, previos los siguientes:

ANTECEDENTES

2. Con fecha 10 de junio de 2016 se recibió el escrito de **XXXXXXXXXX** en la Visitaduría Regional de Zamora de este organismo, mediante la cual presento queja en contra de Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, por hechos

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres, ubicaciones y números de contrato.

presuntamente violatorios de derechos humanos a la legalidad, manifestando lo siguiente:

“...el día 10 de noviembre, celebré con el C. Ingeniero Jorge Rubio Olivares, en cuanto Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, convenio de reconocimiento de adeudo de pago por concepto de contratación de servicio... como se desprende del apartado de antecedentes, el convenio de contratación y conexión para proveer de los servicios de alcantarillado y saneamiento al domicilio ubicado en XXXXX, XXXXX, local XXXXX, de la colonia XXXXXXXXXXXX, de la cual soy poseedor desde hace 35 treinta y cinco años... el suscrito reconocí que la contratación y conexión del servicio es por la cantidad de \$5,269.38 cinco mil doscientos sesenta y nueve pesos 38/100 M.N., con contrato XXXXX... resulta que en la fecha de contratación hice el primer pago y pese a que han transcurrido más de un mes, dicha dependencia se ha negado a conectar y prestarme el servicio de agua que contrate, es más, se han negado a recibirle en segundo de los pagos...

... Dicha autoridad funda su negativa en que ante esta acudieron los CC. XXXXXXXXXXXX y XXXXXXXXXXXX, quienes supuestamente se ostentaron como presidente y secretario respectivamente del comité denominado XXXXX, desconociendo el suscrito si en verdad cuentan con dicho carácter y si ese comité existe legalmente; lo que si se y me consta es que cuando se creó la colonia XXXXXXXXXXXX, se creó ese comité, pero después de varios años dejó de funcionar y de repente aparece un nuevo comité, el cual como señalo desconozco si este debidamente constituido conforme a derecho, pues desconozco que acciones o gestiones se realizaron, y en caso positivo quien las realizo para la creación de ese comité, si convocaron a una reunión de socios, quienes son esos socios que acudieron y si dicha reunión de legal, amen que desconozco si las personas que se

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres y ubicaciones.

ostentan como dirigentes de dicho comité en el caso de que se haya creado legalmente, hayan sido designados legalmente...

...con independencia a lo anterior, no sé porque debido a la intervención de esas personas el Director del Sistema de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, se niega a brindarme el servicio contratado para el domicilio que se ubica en XXXXX, número XXXXX, de la colonia XXXXXXXXXXXX, de esta ciudad, pues con independencia de que exista o no el comité XXXXX, yo hice un contrato de servicio de agua potable y debe ser cumplido...

...el Director del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, me manifestó en una de mis visitas que se requerir era una conciliación, con las personas que le solicitaron no me brindara el servicio, a lo cual me negué pues no porque he de conciliar con esas personas y respecto a que no tiene ninguna titularidad sobre el local, además yo lo único que pedí es un servicio de agua potable, no lo estoy pidiendo que me extienda un documento donde se haga constar que soy propietario y/o propietario del local, pues es sabido que ese debe tratar ante los tribunales del poder judicial del estado...

...Ante tal negativa elabore petición escrita y la presente en fecha 22 veintidós de diciembre del año 2015 dos mil quince ante el Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, de la cual entregue copia para el presidente municipal y síndico del H. Ayuntamiento Constitucional de La Piedad, Michoacán, escrito en el cual se dio cumplimiento al contrato celebrado para la instalación del servicio de agua potable, bajo el argumento que al negarse se me estaba discriminando y violando un derecho humano, el Director de dicho Organismo, me dio respuesta por escrito de fecha 06 seis de enero de actual año, en el cual me indica que al contratar se me indico que previo a la firma del contrato de prestación de servicio de agua potable debería cubrir ciertos requisitos, a saber los que a continuación enumero:

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres y número de contrato.

- a) *Original y copia de escritura de propiedad o contrato de compraventa notariado, recibo de predial a nombre del solicitante o en su caso documento que acredite la propiedad legalmente.*
- b) *Original y copia de identificación con fotografía del propietario.*
- c) *Original y copia de la licencia del número oficial del inmueble que será sujeto a la prestación del servicio del agua...” (Fojas 1-12)*

3. Con fecha 15 de junio de 2016 se admitió el trámite la queja de referencia de la que conoció la Visitaduría Regional de Zamora de esta Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán por ser competente para ello, en virtud de reclamarse actos de una autoridad con residencia en La Piedad, Michoacán; en contra de Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, consistentes en omisión o dilación para facilitar el acceso al servicio de agua potable y otros, dicha queja se registró bajo el número de expediente ZZAM/168/16, se solicitó a la autoridad señalada como responsable su informe correspondiente, a la vez que se inició la investigación del caso, girándoseles los oficios correspondientes.

4. El día 27 de junio de 2016, se recibió el oficio número 136/2016 suscrito por el ingeniero Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, mediante el cual rindió el informe de autoridad, manifestando lo siguiente:

“...Es falso que el quejoso XXXXXXXXXXXX, haya firmado contrato de prestación de SERVICIO DEL AGUA, para acreditar lo anterior exhibo, el contrato número XXXXX, que firmo el quejoso XXXXXXXXXXXX y que quedo supeditado a que el mismo cumpliera con los requisitos de contratación a los que me referí en el punto que antecede y que a la fecha no ha cubierto, pero que en el momento que los cubra se le proporcionara el agua que solicita, documental que el original de este

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres.

organismo y la copia que se le entrega a los que cumplen con los requisitos se encuentran en nuestro poder, precisamente por no cumplir con los requisitos multiseñalados y que consisten en:

- *Copia de escritura de la propiedad, o de contrato de compraventa notariado o recibo predial o documento que acredite la propiedad legalmente.*
- *Copia de identificación con fotografía del propietario.*
- *Copia de la licencia de número oficial.*
- *Y pago del costo del contrato.*

...El quejoso en un acto falaz pretende hacer creer que el contrato de prestación de servicios de agua, que como ya indique se encuentra firmado solo por el C. XXXXXXXXXXXX, es el mismo que firmo como Convenio de reconocimiento de adeudo que son dos cosas diferentes de este último se firma previo a la prestación del servicio y una vez cubiertos los requisitos legales y los gastos espaciales de conexión es cuando se firma en definitiva el contrato para proporcionar el agua...”
(Fojas 26-32)

5. Por tal motivo, se ordenó abrir el periodo probatorio dentro del presente asunto, notificando a las partes la fecha en que se llevara a cabo la audiencia de ofrecimiento, admisión y desahogo de pruebas. Concluidas las etapas del procedimiento y reunidos los elementos de prueba que las partes presentaron y los que esta Comisión recabó de oficio, se procede a desarrollar los siguientes:

EVIDENCIAS

6. Respecto a los hechos denunciados por el quejoso como presuntamente violatorios de los derechos humanos, atribuidos a la autoridad señalada como responsable, se cuenta en el expediente de queja con las siguientes pruebas:

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres.

a) Escrito de XXXXXXXXXXXX de fecha 10 de junio de 2016, mediante el cual presenta queja en contra de Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, por hechos violatorios de derechos humanos a la legalidad, narrando las circunstancias de modo, tiempo y lugar en que sucedieron los hechos. (Fojas 1-12)

b) Escrito de fecha 06 de enero de 2016, suscrito por Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, dirigido al quejoso XXXXXXXXXXXX, mediante el cual da respuesta a la inconformidad del quejoso, en relación al incumplimiento del convenio de reconexión del servicio de agua potable. (Fojas 13-12)

c) Copia del convenio de reconocimiento de adeudo de pago por el concepto de contratación de servicio del agua potable, de fecha 10 de noviembre de 2015, llevado a cabo en las instalaciones del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, firmado por el quejoso XXXXXXXXXXXX y Anabel Ayala Ch., firmando por ausencia del Director de dicha dependencia. (Fojas 15-16)

d) Oficio número 136/2016 de fecha 24 de junio de 2016, suscrito por el ingeniero Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, mediante el cual rindió el respectivo informe de autoridad. (Fojas 26-32)

e) Copia del volante de información emitido por el del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, en el cual

se observan los requisitos para contratación de servicios en dicha dependencia. (Foja 33)

f) Copia de la solicitud de contrato de servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, de fecha 10 de noviembre de 2015, con número de folio XXXXX. (Foja 34)

g) Copia del contrato para servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento con número XXXXX, de fecha 10 de noviembre de 2015, a nombre de XXXXXXXXXXXX. (Foja 27)

h) Acta circunstanciada de fecha 12 de julio de 2016, en la cual se llevó a cabo la audiencia de ofrecimiento, admisión y desahogo de pruebas, donde el quejoso realizó una serie de manifestaciones en relación a los hechos motivo de la presente. (Fojas 49-49)

7. En ese contexto, se procede al análisis de fondo del presente asunto, al tenor de los siguientes:

CONSIDERANDOS

I

8. De la lectura de la inconformidad presentada por el quejoso se tiene que los hechos narrados se traducen en los siguientes actos reclamados a la autoridad:

- **Derecho a la legalidad:** consistentes en omisión o dilación para facilitar el acceso al servicio de agua potable, los cuales se traducen en Irregularidades en trámites o procedimientos administrativos.

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres.

9. Después de analizar y estudiar las constancias que obran en el expediente en que se actúa, se estima que quedaron acreditadas violaciones a derechos humanos cometidas en perjuicio de XXXXXXXXXX, en razón de que se acreditaron los hechos consistentes en omisión o dilación para facilitar el acceso al servicio de agua potable, los cuales se traducen en Irregularidades en trámites o procedimientos administrativos motivo de la queja interpuesta por la quejosa, tal como expondrá más adelante en el cuerpo de la presente resolución.

10. Es preciso señalar que de conformidad al artículo 89 de la Ley de este Organismo, en todos los asuntos que se tramiten ante esta instancia, opera la suplencia en la deficiencia de la queja en lo que corresponda.

II

11. A continuación se procede a analizar los ordenamientos normativos que contemplan la protección de los derechos humanos de la parte agraviada en relación a los actos que fueron señalados como violaciones a los mismos consistentes en prestación indebida del servicio público, retardar o entorpecer la función de investigación previa e integrar la averiguación previa de manera irregular o deficiente.

12. Los servidores públicos sólo pueden realizar lo permitido por las disposiciones legales y no pueden extralimitarse en el ejercicio de sus funciones e ir más allá de lo que expresamente la ley le permite, en menoscabo de los derechos humanos.

13. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, mandata en su numeral 1º, párrafos primero, segundo, tercero y quinto; que todas las personas gozaran de los derechos humanos reconocidos por la misma y los tratados

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

internacionales suscritos por el Estado Mexicano; disponiendo que todas las autoridades independientemente de su naturaleza, deberán en el ámbito de sus atribuciones: promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos; tomando como base los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; quedando prohibida todo tipo de discriminación por cualquier circunstancia.

- Derecho a la legalidad

El derecho a la legalidad es la prerrogativa que tiene todo ser humano a que los actos de la administración pública, de la administración y procuración de justicia se realicen con apego a lo establecido por el orden jurídico, a efecto de evitar que se produzcan perjuicios indebidos en contra de sus titulares.¹

14. El derecho a la legalidad comprende, entre otros: el derecho al debido proceso, a ser juzgado por tribunales previamente establecidos dentro de un plazo razonable, el derecho de audiencia, el derecho de presunción de inocencia, a la inviolabilidad del domicilio y otros. Con la finalidad de combatir la impunidad se hace patente el reconocimiento del derecho a la seguridad jurídica que puede hacer valer todo ser humano ante cualquier ataque a su persona, vida, libertad en todos sus aspectos: personal, de procreación, de tránsito, de residencia, de religión, de opinión y expresión, reunión y asociación, de propiedad y posesión de bienes y derechos, familia o domicilio.

15. El fundamento del derecho a la legalidad se encuentra consagrado en los artículos 16, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 17.1, 17.2, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos;

¹ Soberanes Fernández, José Luis, Manual para la calificación de hechos violatorios de los Derechos Humanos, México, Porrúa, 2da. Edición 2015. Página 95.

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

11.1, 11.2, 11.3, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos; 12, de la Declaración Universal de Derechos Humanos.

16. Se advierte que existe responsabilidad administrativa por los actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, cuyo procedimiento y sanciones las impondrán las legislaciones correspondientes. En el caso de la federación, son servidores públicos: los representantes de elección popular, a los miembros del Poder Judicial Federal y del Poder Judicial del Distrito Federal, los funcionarios y empleados y en general, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en el Congreso de la Unión, en la Asamblea Legislativa del Distrito Federal o en la Administración Pública Federal o en el Distrito Federal, así como los servidores públicos de los organismos a los que esta Constitución otorgue autonomía.

17. Por su parte en el Estado de Michoacán son servidores públicos los representantes de elección popular, tanto estatales como municipales, a los miembros del Poder Judicial, del Consejo del Poder Judicial, los miembros del Tribunal Electoral del Estado, a los miembros del Tribunal de Justicia Administrativa, los funcionarios y empleados y en general, toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública estatal o municipal, así como a los servidores del Instituto Electoral de Michoacán, de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, del Instituto para la Transparencia y acceso a la Información Pública del Estado. (Artículos 108 párrafo primero 109 fracción I y 113 párrafo I de la Constitución Federal, 104, 107 fracción III y 100 tercer párrafo de la Constitución de Michoacán).

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

18. El derecho a la legalidad forma parte de un conglomerado de derechos que se encuentran dentro del género de la seguridad jurídica; las notas características de este derecho son:

- Los ámbitos en que puede apreciarse, esto es en la administración pública y en la administración de justicia.
- El hecho de que la inobservancia de la Ley, traiga aparejada como consecuencia un perjuicio para el titular del derecho.

19. Tenemos entonces que, la observancia adecuada por parte del Estado al orden jurídico, entendiéndose por esta la permanencia en un estado de disfrute de los derechos reconocidos por los diversos ordenamientos jurídicos, sin que se causen perjuicios indebidos, implica en sí el derecho a la legalidad.

20. En esta tesis, resulta que los titulares del referido derecho, lo son todos los seres humanos, mientras que los sujetos obligados son cualquier servidor público o particulares que actúen bajo la anuencia o tolerancia de los primeros, mediante acciones u omisiones, directa o indirectamente, que vulneren la seguridad jurídica del titular del derecho, en cuanto al estricto cumplimiento del orden jurídico por parte del estado.

21. En esta tesis, corresponde remitirnos al contenido del numeral 8° de la Ley de Responsabilidades y Registro Patrimonial de los Servidores Públicos del Estado de Michoacán y sus Municipios, que refiere que los servidores públicos, además de las obligaciones específicas que correspondan a su cargo, empleo o comisión, deberán salvaguardar los principios de legalidad, honradez, transparencia, lealtad, imparcialidad y eficiencia. Entre éstas se encuentran las contempladas en la fracción II que a la letra dice:

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

Fracción II.- *“Cumplir con diligencia el servicio que les sea encomendado y abstenerse de realizar actos u omisiones que causen la suspensión, obstrucción o deficiencia del servicio o que impliquen abuso o ejercicio indebido de su empleo, cargo o comisión”*.

22. En esa tesitura este Ombudsman advierte que la administración pública, está conducida a la administración del Estado con el objetivo de satisfacer las necesidades propias de la población por conducto de los servicios públicos; salvaguardando de este modo su seguridad. Cuando se habla de seguridad jurídica, seguridad pública, seguridad nacional, seguridad humana, seguridad social, todo ello alude, en esencia, al hecho que verdaderamente importa y podría resumirse en una fórmula concisa: que las personas se encuentren a salvo y puedan llevar adelante su proyecto de vida.

23. 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”.

- **Omisión o dilación para facilitar el acceso al servicio de agua potable.**

24. El derecho al agua es una parte esencial de los derechos humanos, por lo que, la sociedad internacional ha puesto mayor atención en motivar a todos los Estados para adoptar instrumentos internacionales sobre el derecho al agua y ponerlos en marcha a través de planes y programas que mejores y amplíen el acceso de todas las personas a este recurso vital.

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

25. En noviembre de 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General n. 15 sobre el derecho al agua. El artículo I.1 establece que “El derecho humano al agua es indispensable para una vida digna”. La Observación n. 15 define el derecho al agua como el derechos de cada uno a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico.

26. El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento salubre, limpio, accesible para todos.

27. El derecho humano al agua es el derecho de todos a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico. Un abastecimiento adecuado de agua salubre es necesario para evitar la muerte por deshidratación, para reducir el riesgo de las enfermedades relacionadas con el agua para satisfacer las necesidades de consumo y cocina y las necesidades de higiene personal y doméstica.

28. El objetivo principal del derecho del agua es otorgar el bienestar mediante la accesibilidad al consumo de este recurso y garantizar el respeto de los derechos fundamentales.

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

29. No debe pasar por alto que el artículo 4º. Constitucional párrafo IV que a la letra dice: 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.

30. Además el agua debe ser suficiente, saludable, aceptable físicamente accesible y asequible, entendiéndose por estos conceptos lo siguientes:

➤ **Suficiente.** El Abastecimiento de agua por persona debe ser suficiente y continuo para el uso personal y doméstico. Estos usos, incluyen de forma general el agua de beber, el saneamiento personal, el agua para realizar la colada, la preparación de alimentos, la limpieza del hogar y la higiene personal. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por persona y día para garantizar que se cubren las necesidades más básicas y surgen pocas preocupaciones en materia de salud.

➤ **Saludable.** El agua necesaria, tanto para el uso personal como doméstico, debe ser saludable; es decir, libre de microorganismos, sustancias químicas y peligros radiológicos de constituyan una amenaza para la salud humana. Las medidas de seguridad del agua potable vienen normalmente definidas por estándares nacionales y/o locales de calidad del agua de boca. Las Guías para la calidad del agua potable de la Organización mundial de la Salud (OMS), proporcionaran las bases para el desarrollo de estándares nacionales que, implementadas adecuadamente, garantizarán la salubridad del agua potable.

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

➤ **Aceptable.** El agua ha de presentar un color, olor y sabor aceptables para ambos usos, personal y domestico [...]. Todas las instalaciones y servicios de agua deben ser culturalmente apropiados y sensibles al género, al ciclo de la vida y a las exigencias de privacidad.

➤ **Físicamente accesible.** Todo el mundo tiene derecho a unos servicios de agua y saneamiento accesibles físicamente dentro o situados en la inmediata cercanía del hogar, de las instituciones académicas, en el lugar de trabajo o las instituciones de salud. De acuerdo con la OMS, la fuente de agua debe encontrarse a menos de 1.000 metros del hogar y el tiempo de desplazamiento para la recogida no debería superar los 30 minutos.

➤ **Asequible.** El agua y los servicios de instalaciones de acceso al agua deben ser asequibles para todos. El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) sugiere que el costo del agua no debería superar el 3% de los ingresos del hogar.

31. El objetivo primordial del derecho del agua es otorgar el bienestar mediante la accesibilidad al consumo de este recurso y garantizar el respeto a los derechos fundamentales de las personas.

III

32. En ese orden de ideas se procede al análisis de fondo del presente asunto, a efecto de determinar la resolución del presente expediente, es necesario precisar que las constancias, actuaciones, evidencias y pruebas que obran en el expediente en el que se actúa, que fueron ofrecidos por las partes o recabados de oficio por este Ombudsman para el esclarecimiento de los hechos, se valoraran

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres, ubicaciones y números de folios.

atendiendo a la sana crítica, dentro del marco legal correspondiente, Con fundamento en los numerales 9° fracción II, 75, 80 fracción II de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y 102 fracción II del Reglamento Interior de este Organismo.

33. Por lo que ve a las autoridades y servidores públicos señalados como responsables y de las constancias que integran el expediente de queja del que deriva la presente resolución, se determinó que en la violación a los derechos humanos del agraviado **XXXXXXXXXXXX**, consistente en omisión o dilación para facilitar el acceso al servicio de agua potable, los cuales se traducen en Irregularidades en trámites o procedimientos administrativos, participo **Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán**, tal y como se expondrá más adelante en el cuerpo de la presente.

34. En relación a esto, el quejoso manifestó en su escrito de queja lo siguiente:

“...el día 10 de noviembre, celebré con el C. Ingeniero Jorge Rubio Olivares, en cuanto Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, convenio de reconocimiento de adeudo de pago por concepto de contratación de servicio... como se desprende del apartado de antecedentes, el convenio de contratación y conexión para proveer de los servicios de alcantarillado y saneamiento al domicilio ubicado en XXXXX, XXXXX, local XXXXX, de la colonia XXXXXXXXXXXX, de la cual soy poseedor desde hace 35 treinta y cinco años... el suscrito reconocí que la contratación y conexión del servicio es por la cantidad de \$5,269.38 cinco mil doscientos sesenta y nueve pesos 38/100 M.N., con contrato XXXXX... resulta que en la fecha de contratación hice el primer pago y pese a que han transcurrido más de un mes, dicha dependencia se ha negado a conectar y

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

prestarme el servicio de agua que contrate, es más, se han negado a recibirle en segundo de los pagos...

...Ante tal negativa elabore petición escrita y la presente en fecha 22 veintidós de diciembre del año 2015 dos mil quince ante el Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, de la cual entregue copia para el presidente municipal y síndico del H. Ayuntamiento Constitucional de La Piedad, Michoacán, escrito en el cual se dio cumplimiento al contrato celebrado para la instalación del servicio de agua potable, bajo el argumento que al negarse se me estaba discriminando y violando un derecho humano, el Director de dicho Organismo, me dio respuesta por escrito de fecha 06 seis de enero de actual año, en el cual me indica que al contratar se me indicó que previo a la firma del contrato de prestación de servicio de agua potable debería cubrir ciertos requisitos, a saber los que a continuación enumero:

- a) Original y copia de escritura de propiedad o contrato de compraventa notariado, recibo de predial a nombre del solicitante o en su caso documento que acredite la propiedad legalmente.*
- b) Original y copia de identificación con fotografía del propietario.*
- c) Original y copia de la licencia del número oficial del inmueble que será sujeto a la prestación del servicio del agua..." (Fojas 1-12)*

35. En el mismo sentido, el quejoso manifestó en la audiencia de ofrecimiento, admisión y desahogo de pruebas lo siguiente:

"...ya que las personas que ocupan los locales números 1, 5 y 6, que tienen conexión de agua de una sola toma, lo cuales no tienen ningún título de propiedad, ni escrituras, como el Ing. Jorge Rubio Olivares manifiesta en su informe; Asimismo quiero manifestar que las documentales anexadas en el escrito de queja, fueron analizadas por el Departamento jurídico de SAPAS La Piedad, y después

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres y ubicaciones.

de analizarlo aprobaron para darme el servicio de agua el cual me lo manifestó la señorita de nombre Anabel Ayala, quien ella misma me reviso la documentación y firmábamos el convenio de pago de un costo de \$5,269.38 pesos, en el cual me manifiesta que los \$4,000.00 pesos restantes los iba a cubrir en 6 meses por aprobación del señor Miguel, Subdirector de SAPAS... posteriormente después de pasar de ventanilla a realizar el pago por la cantidad de \$1,269.38 pesos, la señorita Anabel Ayala, me hace saber que en el transcurso de 5 días hábiles, pasara el personal de SAPAS a realizar la instalación del agua ahí al local número XXXXX en el domicilio XXXXXXXXXXXX de La Piedad, Michoacán. Así la cosas transcurrido los 5 días, al momento de estar realizando la instalación de la toma de agua el personal de SAPAS, llegan en ese momento personas ajenas a interrumpir la orden de trabajo...” (Fojas 48-49)

36. En relación a lo anterior, en el informe rendido por Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, manifestó lo siguiente:

“...Es falso que el quejoso XXXXXXXXXXXX, haya firmado contrato de prestación de SERVICIO DEL AGUA, para acreditar lo anterior exhibo, el contrato número XXXXX, que firmo el quejoso XXXXXXXXXXXX y que quedo supeditado a que el mismo cumpliera con los requisitos de contratación a los que me referí en el punto que antecede y que a la fecha no ha cubierto, pero que en el momento que los cubra se le proporcionara el agua que solicita, documental que el original de este organismo y la copia que se le entrega a los que cumplen con los requisitos se encuentran en nuestro poder, precisamente por no cumplir con los requisitos multiseñalados y que consisten en:

- *Copia de escritura de la propiedad, o de contrato de compraventa notariado o recibo predial o documento que acredite la propiedad legalmente.*
- *Copia de identificación con fotografía del propietario.*

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres.

- *Copia de la licencia de número oficial.*
- *Y pago del costo del contrato.*

...El quejoso en un acto falaz pretende hacer creer que el contrato de prestación de servicios de agua, que como ya indique se encuentra firmado solo por el C. XXXXXXXXXXXX, es el mismo que firmo como Convenio de reconocimiento de adeudo que son dos cosas diferentes de este último se firma previo a la prestación del servicio y una vez cubiertos los requisitos legales y los gastos espaciales de conexión es cuando se firma en definitiva el contrato para proporcionar el agua...”
(Fojas 26-32)

37. Por todo lo anterior expuesto y una vez valorados los medios de prueba ofrecidos por cada una de las partes, esta Comisión determina que si hubo violaciones a los derechos humanos del agraviado **XXXXXXXXXX**, de acuerdo a:

- Las documentales que anexa como prueba la parte quejosa se acredita que si se estipuló un convenio de reconocimiento de adeudo de pago por el concepto de contratación de servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, del día 10 de noviembre de 2015, con la autoridad, en la cual por ausencia del Ing. Jorge Rubio Olivares, Director de Sistema de Agua Potable de La Piedad, lo firma la C. Anabel Ayala Ch., pues se puede observar en las constancias que presenta la autoridad, ofrece el mismo convenio de reconocimiento de adeudo de pago por el concepto de contratación de servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, del mismo día 10 de noviembre de 2015, pero en dicho convenio se encuentra firmado por parte de la autoridad, por ausencia del Ing. Jorge Rubio Olivares, Director de Sistema de Agua Potable, en el cual se encuentra una firmado por una firma ilegible.

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

- Así mismo se puede observar que en el Convenio de reconocimiento de adeudo en la cláusula tercera dice: “[...] El Usuario después de realizar el primero pago reconoce adeudar la cantidad de \$4000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.). Teniendo como fecha límite el día 10 de mayo 2016 [...]”, por lo cual cabe señalar que sí existió un primer pago por parte del quejoso para la contratación del agua, lo cual queda acreditado con el convenio de reconocimiento de adeudo de fecha 10 de noviembre de 2015, el cual posteriormente no fue reintegrado al quejoso.
- Asimismo cabe señalar que dentro de las constancias que la autoridad anexa en su informe se encuentran los requisitos para la contratación de servicio del agua, los cuales no están fundamentados con la ley de este Organismo.
- De igual manera, es preciso señalar que la autoridad, previo a recibir los pagos de los usuarios para el servicio del agua potable, primeramente debería el usuario cubrir los requisitos necesarios y posteriormente hacer los pagos correspondientes.
- Los cuales los requisitos indispensables que menciona esta autoridad son los siguientes:
 - a) Original y copia de escritura de propiedad o contrato de compraventa notariado, recibo de predial a nombre del solicitante o en su caso documento que acredite la propiedad legalmente.
 - b) Original y copia de identificación con fotografía del propietario.
 - c) Original y copia de la licencia del número oficial del inmueble que será sujeto a la prestación del servicio del agua.
 - d) Pago del consto del contrato.

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos. Se omitieron nombres.

38. Una vez que éste Organismo ha estudiado y valorado los elementos probatorios que obran dentro del expediente de queja que nos ocupa, es posible determinar en relación al acto reclamado por el quejoso, que efectivamente ***fueron violentados los derechos humanos de XXXXXXXXXXXX***, consistentes en omisión o dilación para facilitar el acceso al servicio de agua potable, los cuales se traducen en Irregularidades en trámites o procedimientos administrativos, por parte de **Jorge Rubio Olivares Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán.**

39. Por lo anteriormente expuesto y fundado, este Ombudsman formula las siguientes:

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Gire instrucciones al Ingeniero Jorge Rubio Olivares, Director del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de La Piedad, Michoacán, para que en caso de ser procedente a la brevedad posible se le brinde el servicio del agua potable, a XXXXXXXXXXXX, toda vez que es un servicio básico que debe de brindar el municipio.

SEGUNDA. Se dé la facilidad a XXXXXXXXXXXX, de pagar el adeudo que le resta hasta la fecha, para que este no sea un impedimento para negarle el servicio. Lo anterior ya que el servicio del agua es un vital liquido al que tiene derecho todo ciudadano independientemente del carácter de ser el propietario, poseedor o arrendatario del bien inmueble.

TERCERA. Que se instruya al personal administrativo, para que previo a que sea recibido cualquier pago parcial o total para la contratación del servicio de agua

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

potable, en primer término corroboren y constaten que el peticionario cuenta con todos y cada uno de los requisitos indispensables para proporcionar este servicio.

CUARTA. En casos como el presente, las garantías de no repetición adquieren una mayor relevancia como medidas de reparación, a fin de que hechos similares no se vuelvan a repetir y contribuyan a la prevención. En este sentido, la Comisión hace hincapié en que se debe prevenir la recurrencia de violaciones a los derechos humanos como las descritas en este caso y, por ello, adoptar todas las medidas legales, administrativas y de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva la observancia de los derechos humanos.

De conformidad con el artículo 114 de la actual Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo, deberá dar respuesta sobre la aceptación de esta recomendación, dentro de los 10 días naturales siguientes a su notificación y remitir pruebas de cumplimiento dentro de un término de 15 días naturales siguientes a la fecha en que se haya concluido el plazo para informar sobre su aceptación.

La falta de presentación de pruebas dará lugar a que se interprete que la presente Recomendación no fue aceptada, quedando este Ombudsman en libertad para hacer pública esta circunstancia. (Numeral 118 de la Ley vigente que rige al Organismo).

Llamo su atención sobre el artículo 115 fracción I de la Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Michoacán de Ocampo que a la letra dice: *“Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas, se procederá conforme a lo siguiente: La autoridad o servidor público de que se trate deberá fundar, motivar y hacer pública su negativa, y atender el llamado en su caso del*

En términos de lo previsto en los artículos 12, 13, 39 fracción II, 97 y 102 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Michoacán, en esta versión pública se suprime la información considerada legalmente como reservada y/o confidencial que encuadra en dichos supuestos normativos.

Congreso, a comparecer a efecto de que expliquen el motivo de su negativa;” en concordancia a lo que establece el artículo 1° párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos mismo que señala: “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.”



ATENTAMENTE

MAESTRO VÍCTOR MANUEL SERRATO LOZANO
PRESIDENTE