



Expediente: CEDH/2VG/VER/0403/2021

Recomendación 033/2023

Caso: Suspensión ilegal del suministro de agua potable a una persona mayor

Autoridad responsable:

- **Instituto Metropolitano del Agua**

Víctima: **V1**

- **Derechos humanos violados:** Derecho a la seguridad jurídica. Derecho al Agua. Derecho a la Protección de las personas mayores

PROEMIO Y AUTORIDAD RESPONSABLE	1
I. RELATORÍA DE HECHOS.....	2
SITUACIÓN JURÍDICA	3
II. COMPETENCIA DE LA CEDHV PARA LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS	3
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
IV. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	5
V. HECHOS PROBADOS	5
VI. OBSERVACIONES	6
VII. DERECHOS VIOLADOS.....	11
DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA EN RELACIÓN CON EL DERECHO AL AGUA	11
DERECHO DE LAS PERSONAS MAYORES	17
VIII. OBLIGACIÓN DE REPARAR A LAS VÍCTIMAS DE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS.....	19
IX. PRECEDENTES	23
X. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS.....	23
XI. RECOMENDACIÓN N° 033/2023.....	23

PROEMIO Y AUTORIDAD RESPONSABLE

1. En la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz de Ignacio de Llave, a treinta de mayo del dos mil veintitrés, una vez concluida la investigación de los hechos que motivaron el expediente **CEDHV/2VG/VER/0403/2021**¹, la Segunda Visitaduría General de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz (en adelante, la Comisión o CEDHV), formuló el proyecto que, aprobado por la suscrita² constituye la **RECOMENDACIÓN N° 033/2023**, que se dirige a la siguiente autoridad, en carácter de responsable :

2. **AL DIRECTOR DEL INSTITUTO METROPOLITANO DEL AGUA (en adelante IMA)**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 3³, 11⁴, y 34⁵ del Reglamento Interior del Instituto Metropolitano del Agua; Acuerdo por el que se crea el Instituto Metropolitano del Agua⁶; Título de Concesión que otorgan los Municipios de Veracruz y Medellín a la Empresa Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento, S.A.P.I. de C.V., para la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento de los Municipios de Veracruz y Medellín⁷ y 126 fracción VIII de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz

CONFIDENCIALIDAD DE DATOS PERSONALES DE LA PARTE AGRAVIADA

3. Con fundamento en los artículos 3 XIX, 9 fracción VII, 11 fracción VII, 67 y 68 fracciones I, III, V y VII, 69, 70, 71 y 72 de la Ley No. 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública

¹ Nomenclatura asignada con fundamento en los artículos 11 y 28 fracciones II y VI de la Ley General de Archivos y en cumplimiento a la circular N° CEDHV/UAR/04/2023 de 01 de Marzo de 2023 signada por el Encargado de la Unidad de Archivos de este Organismo.

² En términos de lo establecido en los artículos 1 y 102 apartado B) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante Constitución o CPEUM); 4 párrafo octavo y 67 fracción II inciso b) de la Constitución Política para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 1, 2, 3, 4 fracción III y 25 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; 1, 5, 15, 16 y 177 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

³ Artículo 3. El Instituto es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, titular de bienes y derechos que le permitan realizar su objeto como regulador y supervisor de la conservación, administración, buen uso, crecimiento y desarrollo de la infraestructura que integra el Sistema para la explotación, captación, conducción, distribución y disposición final de las aguas destinadas a la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, aguas de reúso, saneamiento y disposición final de las aguas dentro de la jurisdicción de su competencia.

⁴ Artículo 11. El Instituto tiene las siguientes facultades: II. Regular la captación, dotación y prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, reúso, saneamiento y disposición final de aguas tratadas y lodos; IV. Supervisar que los usuarios, concesionarias y/o permisionarios del Sistema, cumplan en todo lo concerniente a las leyes federales, estatales y municipales que norman los servicios públicos de la materia;

⁵ Artículo 34. El/la Titular de la Dirección General, será designado de conformidad con lo previsto en el artículo 16 del presente Reglamento y tendrá las siguientes atribuciones: I. Representar legalmente al Instituto, con todas las facultades generales y especiales que requieren poder o clausula especial conforme a la ley; formular querrelas y denuncias, otorgar el perdón judicial, formular posiciones y rendir informes; promover y desistirse del juicio de amparo, así como promover juicio de lesividad; así como otorgar y revocar en su caso, poderes generales para pleitos y cobranzas, actos de administración y representación patronal y laboral.

⁶ Publicado en la Gaceta Oficial del Estado el martes 10 de enero de 2017.

⁷ Publicado en la Gaceta Oficial del Estado en fecha 26 de diciembre de 2016 con Núm. Ext. 514 bajo el folio 1696.

para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 19 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz y 39 de la Ley Estatal de Víctimas, en la presente Recomendación se menciona el nombre y datos de la parte quejosa, toda vez que no existió oposición de su parte.

DESARROLLO DE LA RECOMENDACIÓN

4. En cumplimiento con lo establecido en el artículo 176 del Reglamento Interno de este Organismo Estatal de Derechos Humanos, se procede al desarrollo de cada uno de los rubros que constituyen la presente Recomendación:

I. RELATORÍA DE HECHOS

5. En fecha 22 de junio de 2021 en la Delegación Regional de este organismo en Veracruz, se recibió escrito signado por V1, mismo que se transcribe a continuación:

*"[...] ACUDO A USTED PARA INTERPONER ENÉRGICA QUEJA (CON CARÁCTER DE MUY URGENTE, MUCHÍSIMA PREOCUPACIÓN E IMPOTENCIA) CONTRA GRUPO METROPOLITANO DE AGUA Y SANEAMIENTO SAPI DE CV. (MAS), CON DOMICILIO EN SANTOS PÉREZ ABASCAL 1170, FRACC. MODERNO, C.P.91918, RFC: GMA150717625, RÉGIMEN GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES, VERACRUZ, VER: -----
-CON RESPECTO A LO SIGUIENTE: -----
-1.-EL DÍA 21 DE JUNIO DE 2021 SE PRESENTA PERSONAL DE MAS CON LA UNIDAD T-079 Y CON LA ORDEN DE SERVICIO [...] ENFRENTA DE MI DOMICILIO..., ALGUIEN QUE NO FUE UN SERVIDOR REPORTA UNA FUGA DE AGUA. ROMPEN PAVIMENTO, ME PREGUNTAN QUE, SI TENGO AGUA Y LES CONTESTO QUE NO, ME DICEN QUE LA TUBERÍA DE PVC YA ESTA EN MALAS CONDICIONES QUE ACUDA A MAS PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE TUBERÍA. SE LES DICE QUE LA TOMA DE AGUA DESDE LA CALLE Y/O VIALIDAD Y/O VÍA PÚBLICA Y/O ARROYO HASTA EL REGISTRO DE MI BANQUETA ES PROPIEDAD DE MAS Y QUE ELLOS DEBEN HACER LOS ARREGLOS NECESARIOS PARA ARREGLAR LA FUGA Y NO DEJARME SIN AGUA YA OUE UN SERVIDOR ESTÁ AL CORRIENTE DEL PAGO. EL PERSONAL DE MAS NO REPARA LA FUGA DE AGUA Y ME DEJA SIN EL SUMINISTRO DE AGUA -----
2.- PRETENDEN QUE UN SERVIDOR LES PAGUE POR EL CAMBIO DE LINEA DE AGUA (EN LUGAR DE REPARARLA) (LA TUBERÍA QUE ESTA EN VIA PUBLICA ES PROPIEDAD DE MAS) DE LA TUBERIA DE AGUA DE 6 U 8 PULGADAS QUE ESTA SOBRE LA VIALIDAD Y/O VIA PUBLICA Y/O ARROYO QUE ESTÁ HACIA EL REGISTRO QUE ESTA SOBRE LA BANQUETA DE MI VIVIENDA. -----
3.-DEBIDO A LA PANDEMIA HOY ESTAMOS NUEVAMENTE EN SEMÁFORO ROJO Y GRUPO MAS NO PUEDE Y NO DEBE DEJARNOS SIN AGUA. -----
4.-EN ESTA SU CASA TAMBIÉN VIVE PERSONA DE 96 AÑOS DE EDAD (SE TURNAN ENTRE DOS HERMANAS SU ATENCIÓN, UN MES AQUÍ Y OTRO ALLA), QUE TIENE QUE TENER CUIDADOS ESPECIALES Y TIENE EL USO DE OXIGENO DE POR VIDA, POR LO CUAL NO PUEDE Y NO DEBE ESTAR SIN AGUA -----
-5.-UN SERVIDOR PERSONA DE LA TERCERA EDAD PAGA A MAS EL 50% DEL COSTO DEL SERVICIO DE AGUA Y MI PENSIÓN POR EL IMSS ES MUY RAQUÍTICA \$ 1,620.74 PESOS MENSUALMENTE (SE ANEXA RESOLUCIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE PENSIÓN), ELLOS PRETENDEN SE LES PAGUE \$ 5,500.00 PESOS POR UN CAMBIO DE TUBERÍA QUE ES RESPONSABILIDAD DE ELLOS, NO MÍA. -6. LE INFORMO QUE YA SE PUSO QUEJA ANTE PROFECO (FOLIO 4227) PERO LAS FECHAS DE AUDIENCIA ESTÁN MUY TARDADAS. -----
7. LE INFORMO QUE YA SE PUSO QUEJA ANTE MAS (FOLIO 9568) PERO SON MUY PREPOTENTES Y NO ENTIENDEN DE RAZONAMIENTOS. -----*

8-LE INFORMO QUE EL DÍA 21 DE JUNIO DE 2021 ME PRESENTE A ATENCIÓN A CLIENTES EN GRUPO MAS EN MIGUEL ALEMÁN Y SANTOS PÉREZ ABASCAL SIN RESOLUCIÓN A MIS PLANTEAMIENTOS SOLO QUEDARON DE ENVIARME LA PIPA DE AGUA PARA ESTA SOLA OCASIÓN (NO VINO, SOLICITUD DE PIPA 572839). -----

ATENTAMENTE SE LE PIDE: -----

PRIMERO. - QUE GRUPO MAS (CON CARÁCTER DE MUY URGENTE, MUCHÍSIMA PREOCUPACIÓN E IMPOTENCIA) CORRIJA EN FORMA INMEDIATA SU TUBERÍA DE LA CALLE A MI REGISTRO SIN COSTO PARA UN SERVIDOR (ESTA TUBERÍA ES PROPIEDAD DE GRUPO MAS) Y ME DEVUELVA EL SUMINISTRO DE AGUA EN FORMA INMEDIATA. -----

SEGUNDO. -SE ME DESCUENTE DEL COBRO DE AGUA A PARTIR DEL 21 DE JUNIO DE 2021, LOS DÍAS QUE ESTE SIN SERVICIO. -----

TERCERO. -SE ME ENVÍE CADA TERCER DÍA, A PARTIR DEL 21 DE JUNIO DE 2021, LA PIPA DE AGUA, PARA REPONERME EL AGUA FALTANTE EN MI TINACO. -----

-CUARTO. -EN EL ULTIMO RECIBO DE PAGO ME ESTÁN PONIENDO ADEUDO; NO TENGO NINGÚN ADEUDO CON GRUPO MAS, ESTOY AL CORRIENTE EN EL PAGO (ANEXO RECIBOS DE PAGO) [...] ⁸
[Sic] -----

6. Mediante acta circunstanciada de fecha 14 de julio de 2021, un Visitador Auxiliar adscrito a la Delegación Regional de este Organismo, con sede en Veracruz hizo constar que entrevistó a V1, quien manifestó lo siguiente:

*“[...] “El motivo de mi comparecencia ante esta Delegación es con la finalidad de aclarar, precisar y ampliar la queja en contra del Instituto Metropolitano del Agua como órgano regulador y supervisor del Grupo Metropolitano del Agua y Saneamiento SAPI de CV, y el H. Ayuntamiento de Veracruz, como promotor del otorgamiento de los servicios públicos acorde a las necesidades de los habitantes y el desarrollo comunitario, el cual ha sido omiso en el cumplimiento de sus funciones, con respecto a la observancia de los servicios públicos municipales como lo es el agua potable y la salud pública municipal. Dicho una vez lo propio no tengo nada más que referir [...]”⁹
[Sic] -----*

SITUACIÓN JURÍDICA

II. COMPETENCIA DE LA CEDHV PARA LA INVESTIGACIÓN DE LOS HECHOS

7. La competencia de esta Comisión está fundamentada en los artículos 102, apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 67, fracción II, inciso b) de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

8. De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley Número 483 de la CEDHV, este Organismo tiene competencia en todo el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave para conocer y tramitar las quejas que por presuntas violaciones a derechos humanos se imputen a servidores públicos estatales o municipales por actos u omisiones de naturaleza administrativa en que incurran.

⁸ Fojas 03-05 del expediente.

⁹ Foja 14 del expediente.

9. Así, toda vez que no se actualiza ninguno de los supuestos previstos en el artículo 5 de la Ley Número 483 de la CEDHV, este Organismo es competente para conocer y pronunciarse respecto de la presente investigación, en los siguientes términos:

9.1. En razón de la **materia** *–ratione materiae–*, porque los hechos son actos y omisiones de naturaleza administrativa que podrían violar los derechos a la seguridad jurídica, al agua y a la protección de las personas mayores.

9.2. En razón de la **persona** *–ratione personae–*, porque las presuntas violaciones son atribuidas a servidores públicos de un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Municipal encargado de supervisar y vigilar el Título de Concesión otorgado por el H. Ayuntamiento de Veracruz a la Empresa denominada Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. (en adelante Grupo MAS) para la prestación de los servicios de agua y saneamiento de ese municipio¹⁰.

9.3. En razón del **lugar** *–ratione loci–*, porque los hechos ocurrieron en territorio veracruzano.

9.4. En razón del **tiempo** *–ratione temporis–*, en virtud de que los actos y omisiones iniciaron el 21 de junio de 2021, y la solicitud de intervención a este Organismo fue realizada al día siguiente, 22 de junio de 2021. Es decir, se presentó dentro del término de un año al que se refiere el artículo 121 del Reglamento Interno.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

10. Una vez analizados los hechos motivo de queja y establecida la competencia de este Organismo para conocerlos, de conformidad con la normatividad aplicable, se inició el procedimiento de investigación encaminado a recabar los elementos de prueba que permitieran a esta Comisión, determinar si los hechos investigados constituyeron o no, violaciones a derechos humanos. Con base en lo anterior, los puntos a dilucidar son:

10.1. Si Determinar si el Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. suspendió ilegalmente el servicio de agua en el domicilio de V1.

¹⁰ Publicado en la Gaceta Oficial del Estado en fecha 26 de diciembre de 2016 con Núm. Ext. 514 bajo el folio 1696.

10.2. Establecer si el Instituto Metropolitano del Agua cumplió con sus deberes de regulación, supervisión y vigilancia para que el Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. prestara el servicio de agua en el domicilio de V1.

10.3. Establecer si el H. Ayuntamiento de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave es responsable de supervisar y vigilar que el Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. preste el servicio de agua en el domicilio de V1.

10.4. Determinar si lo anterior viola el derecho a la seguridad jurídica, derecho al agua y el derecho a la protección de las personas mayores de V1.

IV. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

11.A efecto de documentar y probar los planteamientos expuestos por este Organismo, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

11.1. Se recibió la solicitud de intervención de la parte quejosa.

11.2. Se solicitó informes al H. Ayuntamiento de Veracruz.

11.3. Se solicitó informes al Instituto Metropolitano del Agua.

11.4. Se solicitó informes al Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V.

11.5. Se realizó inspección ocular en el lugar donde ocurrieron los hechos presuntamente violatorios a derechos humanos.

11.6. Se realizó el análisis de los informes rendidos y demás documentales con que se cuenta.

V. HECHOS PROBADOS

12. En ese sentido, se procede a establecer los hechos que han quedado comprobados:

12.1. El Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. suspendió ilegalmente el servicio de agua en el domicilio de V1.

12.2. El Instituto Metropolitano del Agua no cumplió con sus deberes de regulación, supervisión y vigilancia para que el Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. garantizara el servicio de agua en el domicilio de V1.

12.3. El H. Ayuntamiento de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave no es responsable de supervisar y vigilar que el Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. preste el servicio de agua en el domicilio de V1.

Las acciones y omisiones cometidas por el Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. y por el Instituto Metropolitano del Agua violan el derecho a la seguridad jurídica, derecho al agua y el derecho de la protección de las personas mayores de V1.

VI. OBSERVACIONES

13. La Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) sostuvo que, a partir de la reforma constitucional en materia de derechos humanos, se reconoce un conjunto de derechos fundamentales cuyas fuentes son la Constitución y los Tratados Internacionales de los que el Estado mexicano sea parte. La fuerza vinculante de la jurisprudencia interamericana se desprende de un mandato constitucional, pues el principio pro persona obliga a resolver cada caso atendiendo a la interpretación más favorable a cada individuo¹¹.

14. Es importante señalar que el propósito en los procedimientos no jurisdiccionales de defensa de derechos humanos no es acreditar la responsabilidad individual –ni penal, ni administrativa– de los servidores públicos involucrados, como sucede en un proceso jurisdiccional. La determinación de las responsabilidades individuales en materia penal corresponde al Poder Judicial;¹² mientras que en materia administrativa tratándose de faltas no graves es competencia de los Órganos internos de control. Para las faltas administrativas graves¹³, lo será el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Veracruz¹⁴.

15. Así, el objetivo de esta Comisión es verificar si las acciones imputadas a la autoridad constituyen o no actos u omisiones que violan los derechos humanos que comprometen la responsabilidad institucional del Estado¹⁵.

¹¹ Cfr. *Contradicción de tesis 293/2011*, publicada el 25 de abril de 2014 en el Semanario Judicial de la Federación de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

¹² Cfr. SCJN. *Acción de Inconstitucionalidad 155/2007*, Sentencia del Pleno de 7 de febrero de 2012, p. 28.

¹³ Cfr. Artículo 3 fracción IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y 2 fracción III, 6,7 y 9 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

¹⁴ Véase: Gaceta Oficial del Estado, *DECRETO NÚMERO 247 POR EL QUE SE REFORMA LA FRACCIÓN VI DEL ARTÍCULO 67 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE*, de 19 de diciembre de 2022, Núm. Ext. 502, transitorio segundo, disponible en: https://sisditi.segobver.gob.mx/siga/doc_gaceta.php?id=4999.

¹⁵ Cfr. Corte IDH. *Caso Radilla Pacheco Vs. México*. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2009. Serie C No. 209, párr. 78.

16. En este sentido, el estándar probatorio que rige en el procedimiento de queja es distinto al que opera en los procesos material y formalmente jurisdiccionales. Por ello, no es necesario que se pruebe la responsabilidad del Estado más allá de toda duda razonable, ni que se identifique individualmente a los agentes a quienes se atribuyen los hechos violatorios, sino que es suficiente demostrar que se verificaron acciones u omisiones que permitieron la perpetración de esas violaciones, o que exista una obligación del Estado que haya sido incumplida.¹⁶

17. Así, la materia de esta resolución se circunscribe a determinar si los hechos en análisis constituyen o no violaciones a derechos humanos y a determinar el alcance de la obligación de reparar el daño a la víctima.

CONSIDERACIONES PREVIAS

A) Sobre el H. Ayuntamiento de Veracruz

18. De conformidad con los artículos 115 fracción III inciso a) de la CPEUM¹⁷; 71 fracción XI inciso a) de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave¹⁸; y 35 fracción XXV inciso a) de la Ley Orgánica del Municipio Libre¹⁹, los Ayuntamientos tienen a su cargo, entre otros, brindar el servicio público del agua.

19. Asimismo, este servicio público del agua puede ser concesionado a un particular, como es en el presente caso, tal como establecen los artículos 71 fracción III de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave²⁰; 35 fracción XXIII de la Ley Orgánica del Municipio Libre²¹ y el artículo 2 fracción III de la Ley de Aguas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave²².

¹⁶ Cfr. Corte IDH. *Caso Gelman Vs. Uruguay*. Supervisión de Cumplimiento de Sentencia. Resolución de la CrIDH, 20 de marzo de 2013., párr. 90; SCJN. *Incidente de inejecución 493/2001*, sentencia del Pleno de 28 de febrero de 2002.

¹⁷ Artículo 115. Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes: III. Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes: a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;

¹⁸ Artículo 71. ...XI. Los ayuntamientos tendrán a su cargo las siguientes funciones y servicios municipales: a) Agua potable, drenaje y alcantarillado;

¹⁹ Artículo 35. Los Ayuntamientos tendrán las siguientes atribuciones: ...XXV. Tener a su cargo las siguientes funciones y servicios públicos municipales: a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;

²⁰ Artículo 71. Los ayuntamientos estarán facultados para aprobar, de acuerdo con las leyes que expida el Congreso del Estado, los bandos de policía y gobierno; los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal. Las leyes a que se refiere el párrafo anterior deberán establecer que: ...III. Cuando a juicio de los ayuntamientos sea necesario, podrán celebrar convenios con el Estado u otorgar concesiones a los particulares, para que aquél o éstos se hagan cargo temporalmente de la ejecución, la operación de obras y la prestación de servicios municipales o bien los presten coordinadamente con el Estado;

²¹ Artículo 35. Los Ayuntamientos tendrán las siguientes atribuciones: ...XXIII. Otorgar concesiones a los particulares, previa autorización del Congreso del Estado en los términos que señale esta ley, para la prestación de servicios públicos municipales y para el uso, explotación y aprovechamiento de bienes de dominio público de los municipios;

²² Artículo 2. En materia de aguas de jurisdicción estatal, así como de aquellas que para su explotación, uso o aprovechamiento les asigne la Federación, los Ayuntamientos y el Ejecutivo del Estado, en sus respectivos ámbitos de competencia, tendrán las siguientes atribuciones:

20. En efecto, en el municipio de Veracruz, la empresa denominada Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. es la encargada de suministrar el servicio de agua. Esto es así, porque en fecha 26 de diciembre de 2016, el Ayuntamiento de Veracruz otorgó Título de Concesión al Grupo MAS, para la prestación de los servicios de agua y saneamiento de ese municipio²³.

21. Aunado a lo anterior, en la condición 2 del Título de Concesión en referencia se estableció que, el Organismo Público Descentralizado denominado “Sistema de Agua y Saneamiento Metropolitano Veracruz, Boca del Río y Medellín” (en lo sucesivo el SAS) tenía la facultad de actuar en nombre y representación del Municipio de Veracruz, para realizar las funciones y ejercer las atribuciones que en cada caso se mencionan en ese Título de Concesión.

22. Asimismo, en las condiciones 30 y 71 del Título de Concesión en referencia, se estableció que el SAS tenía la facultad de inspeccionar las instalaciones y operaciones de la concesionaria; y debía procurar la revisión y verificación del cumplimiento de la Empresa con sus obligaciones establecidas en el Título de Concesión y Legislación Aplicable.

23. Lo anterior, permite concluir que al momento que se emitió el Título de Concesión, el SAS era el Organismo encargado de fiscalizar a Grupo MAS respecto del servicio de agua, ya que debía vigilar que la concesionaria cumpliera con las condiciones establecidas en la concesión. Sin embargo, estas facultades pasaron al Instituto Metropolitano del Agua.

24. En el presente caso, VI señaló que Grupo MAS violó su derecho al agua, al cortarle el servicio durante casi 11 meses. Por tal motivo, interpuso queja en contra del H. Ayuntamiento de Veracruz al ser la autoridad que otorgó la concesión del servicio de agua a Grupo MAS.

25. Por su parte, el Ayuntamiento de Veracruz señaló que, en ese municipio la administración y prestación del servicio público de agua se encuentra concesionado a Grupo MAS y que el Instituto Metropolitano del Agua tiene las funciones de supervisión y vigilancia del Título de Concesión otorgado a Grupo MAS. Por lo que, la competencia para resolver las quejas relacionadas con el servicio de agua en ese municipio le corresponde al IMA y a Grupo MAS²⁴.

26. En efecto, en fecha 10 de enero de 2017, se publicó en la Gaceta Oficial del Estado, el acuerdo por el que se creó el Instituto Metropolitano del Agua. Ahí se estableció que dicho Instituto sería un

...III. Prestar o concesionar, total o parcialmente, el servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, de conformidad con lo dispuesto por esta ley y demás legislación aplicable, velando siempre por el interés colectivo;

²³ Título de Concesión que otorgan los Municipios de Veracruz y Medellín a la Empresa Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento, S.A.P.I. de C.V., para la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento de los Municipios de Veracruz y Medellín publicado en la Gaceta Oficial del Estado en fecha 26 de diciembre de 2016 con Núm. Ext. 514 bajo el folio 1696.

²⁴ Véase. Capítulo V. Evidencias. Párrafo 18; fojas 211-214 del expediente

Organismo Público Descentralizado que realizaría las funciones de supervisión y vigilancia del Título de Concesión otorgado a Grupo MAS. De igual manera, se estableció que dicho Instituto asumiría los derechos y obligaciones que anteriormente tenía el SAS en el Título de Concesión²⁵.

27. Por lo tanto, en el momento en que V1 interpuso su queja por los actos cometidos por personal de Grupo MAS; la autoridad responsable de supervisar y vigilar el servicio de agua brindado por Grupo MAS era el IMA, sin que ello le representara una responsabilidad para el Ayuntamiento de Veracruz.

28. Por los hechos antes planteados, esta Comisión concluye que no se acredita que el H. Ayuntamiento de Veracruz haya violado el derecho al agua potable del quejoso.

B) Sobre el pago de los materiales para reparar la toma domiciliaria del quejoso.

29. En el presente caso, V1 manifestó que, el 28 de junio de 2021, interpuso un escrito de inconformidad ante el Instituto Metropolitano del Agua. Porque personal de Grupo MAS le requirió el pago de materiales para reparar su toma domiciliaria, a lo cual el quejoso se negó, lo que ocasionó que, en fecha 21 de junio de 2021, el personal de Grupo MAS tapó su toma y se retiró del lugar dejando al domicilio de V1 sin suministro de agua²⁶.

30. Al respecto, dicho Instituto inició el expediente [...] y mediante oficio IMA/CI/270/2021 de fecha 11 de agosto de 2021, signado por la C. ZULEYMA ISAMAR SARMIENTOS LAGUNES, Contralora Interna del IMA, le notificó a V1, que era improcedente su inconformidad, que el costo de los materiales para la reparación de la toma domiciliaria debía pagarlos él²⁷.

31. En ese sentido, la determinación administrativa, emitida por el IMA es una resolución análoga a la Jurisdiccional, lo que actualiza las hipótesis contempladas en los artículos 5 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos²⁸; 20 fracción III inciso e) y 167 fracción I del Reglamento Interno del Organismo²⁹, los cuales establecen que esta Comisión no es competente para conocer de asuntos jurisdiccionales en cuanto al fondo.

²⁵ Véase. Artículo Primero Transitorio del Acuerdo por el cual se crea el Instituto Metropolitano del Agua.

²⁶ Véase. Capítulo I. Relatoría de hechos y V. Evidencias. Párrafos 5, 15.2 y 16; fojas 03-05, 96-97 y 122-125 del expediente

²⁷ Véase. Capítulo V. Evidencias. Párrafo 16; fojas 122-125 del expediente

²⁸ Artículo 5. La Comisión no es competente para conocer de asuntos electorales, agrarios y jurisdiccionales en cuanto al fondo. Tampoco lo será respecto de consultas que formulen las autoridades, los particulares u otras entidades sobre interpretación de disposiciones constitucionales y legales, ni en aquellos casos en que se pueda comprometer o vulnerar su autonomía moral. Para los efectos de esta Ley y de su Reglamento son asuntos jurisdiccionales en cuanto al fondo, todas las resoluciones que se regulan en las normas procesales de los ordenamientos jurídicos de las diferentes materias del derecho

²⁹ Artículo 20. Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley, se entiende por: ... III. Asuntos jurisdiccionales en cuanto al fondo: a) Las sentencias definitivas o laudos y resoluciones que pongan fin al juicio o a la instancia; b) Las sentencias interlocutorias que se emitan durante el proceso; c) Los autos y acuerdos dictados por el juez o magistrado, o por el personal del juzgado o tribunal, para cuya expedición se haya realizado una valoración y determinación jurídica; d) Las determinaciones de ejercicio o no ejercicio de la acción penal,

C) Sobre el Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V.

32. En el presente caso, en la queja interpuesta por V1, se advierten actos y omisiones de naturaleza administrativa cometidos por personal de la Empresa Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. En ese sentido, si bien dicha empresa es privada, ésta ofrece y brinda un servicio público, como lo es el agua, el cual fue otorgado por el H. Ayuntamiento de Veracruz y el H. Ayuntamiento de Medellín a través del Título de Concesión publicado en la Gaceta Oficial del Estado en fecha 26 de diciembre de 2016 con Núm. Ext. 514 bajo el folio 1696.

33. Esta condición la sujeta a un régimen de derecho público. Es decir que, al ofrecer y prestar un servicio público, adquiere obligaciones inmediatas de respeto y garantía de los derechos de las personas a las que presta el servicio concesionado por el Estado.

34. Por su parte, la SCJN ha establecido que los actos de concesión se sujetan a un régimen de derecho público, cuyo principio articulador es el principio de interés público³⁰.

35. En ese sentido, la Corte IDH ha establecido que los supuestos de responsabilidad estatal por violación a los derechos consagrados en la Convención, pueden ser tanto las acciones u omisiones atribuibles a órganos o funcionarios del Estado, como la omisión del Estado en prevenir que terceros vulneren los bienes jurídicos que protegen los derechos humanos³¹.

36. Por ello, la acción de toda entidad, pública o privada, que está autorizada a actuar con capacidad estatal, se encuadra en el supuesto de responsabilidad por hechos directamente imputables al Estado, tal como ocurre cuando se prestan servicios en nombre del Estado³².

37. Por tal razón, esta Comisión Estatal de Derechos Humanos analizará primero las acciones y omisiones de la Empresa Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. que violó los derechos humanos de V1 y, posteriormente, las omisiones del Instituto Metropolitano del Agua como Organismo Público encargado de supervisar y regular el funcionamiento y servicios que brinda la empresa en referencia

que emite el personal de la Fiscalía General del Estado respecto de la investigación ministerial o carpeta de investigación, como son el archivo y consignación; y e) En materia administrativa, los análogos a los señalados en esta fracción.

Artículo 167. No se surte la competencia de la Comisión Estatal, tratándose de: I. Asuntos jurisdiccionales en cuanto al fondo;

³⁰ Véase: SCJN. Acción de Inconstitucionalidad 13/2013 Sentencia del Pleno de 03 de diciembre de 2013. Párr. 152

³¹ Cfr. Corte IDH. *Caso Ximenes Lopes Vs. Brasil*. Sentencia de 4 de julio de 2006. Serie C No. 149. Párr. 86

³² *Ibidem*. Párr. 87

VII. DERECHOS VIOLADOS

DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA EN RELACIÓN CON EL DERECHO AL AGUA

A. ALCANCE DEL DERECHO A LA SEGURIDAD JURÍDICA

38. En un Estado de Derecho, la ley delimita el ejercicio del poder público. El artículo 16 de la CPEUM reconoce el derecho a la seguridad jurídica; éste consiste en tener la certeza, protección, firmeza, claridad y aplicación de las normas jurídicas. Para ello, exige que todas las autoridades realicen sus actividades de acuerdo con la legislación vigente y dentro de los límites de su jurisdicción.

39. Esto tiene la finalidad de otorgar certidumbre al gobernado sobre el alcance y permanencia de sus derechos y obligaciones frente al Estado; es decir, proporcionar a la persona los elementos necesarios para que esté en condiciones de defender sus derechos.³³

40. El concepto de seguridad jurídica tiene dos dimensiones: la primera se relaciona con la previsibilidad de las consecuencias jurídicas de las acciones individuales frente al poder público; y la segunda, de carácter procedimental, se refiere al respeto de la organización y funcionamiento del Estado de derecho. Esto es, a la sujeción de los poderes públicos a la normatividad vigente.

41. Se trata de un derecho que otorga certeza de que el poder público no actuará arbitrariamente, pues sus acciones deben encontrar sustento en la legislación vigente para generar un acto de molestia en la esfera jurídica de una persona, sin que se vulneren sus derechos humanos; o bien, que no será omiso respecto de sus obligaciones legales, frente a situaciones previstas en las normas.³⁴

42. En lo medular, este derecho permite que las personas sepan qué es lo que la autoridad puede hacer y qué no puede dejar de hacer.

B. CONTENIDO DEL DERECHO AL AGUA.

43. El derecho humano al agua implica que todas las personas puedan disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce este derecho en el artículo 4 párrafo sexto, y la

³³ Amparo Directo 734/92. Sentencia de 20 de agosto de 1992, resuelta por el Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito.

³⁴ SCJN. Pleno. ACTOS PRIVATIVOS Y ACTOS DE MOLESTIA. ORIGEN Y EFECTOS DE LA DISTINCIÓN. Semanario Judicial de la Federación. Novena Época. Registro IUS 200080.

Constitución Local en su artículo 8 último párrafo. A nivel internacional se encuentra protegido por los artículos 26 de la CADH; 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

44. El agua es necesaria para diversas finalidades, aparte de los usos personales y domésticos. Este derecho forma parte de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la supervivencia humana³⁵.

45. El derecho al agua comprende libertades y derechos. Las primeras implican el poder mantener el acceso a un suministro de agua y no ser objeto de injerencias arbitrarias. Por su parte, los derechos, se vinculan con un sistema de abastecimiento y gestión del agua que ofrezca a la población iguales oportunidades de disfrutar del derecho. Así el agua debe tratarse como un bien social y cultural, no como un bien económico³⁶.

46. En ese entendido, para el ejercicio del derecho al agua deben observarse los siguientes factores: a) la disponibilidad, entendida como que el abastecimiento de agua de cada persona debe ser continuo y suficiente; b) la calidad, es decir, que no contenga microorganismos que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas; y, c) la accesibilidad del agua. Este último factor, comprende tanto la accesibilidad física –al alcance de toda la población- como económica –con costos asequibles-; es decir, debe existir la posibilidad de acceder a un suministro de agua suficiente, salubre y aceptable en cada hogar, institución educativa o lugar de trabajo o en sus cercanías inmediatas³⁷.

47. Al respecto, este derecho comprende el acceso a un suministro de agua a un costo razonable y que no sea objeto de suspensiones o limitaciones arbitrarias. Por ejemplo, a no sufrir cortes unilaterales del suministro ni a condicionar el acceso al pago de multas excesivas injustificadas.

48. Como el derecho al agua forma parte del derecho a una vida digna³⁸, el Estado debe facilitar que su acceso sea continuo y suficiente, en tanto que el incumplimiento de este deber crea un riesgo para el derecho a la vida en un sentido amplio.

49. En efecto, la SCJN ha establecido que, en un Estado democrático de Derecho, se requiere que los individuos tengan como punto de partida condiciones tales que les permitan desarrollar un plan

³⁵ Observación General N° 15 (2002). El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales). Corte IDH. Caso Comunidad Indígena Xákmok Kásek Vs Paraguay. Fondo Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de agosto de 2010, Serie C, No. 2014, párr. 195

³⁶ Cfr. Corte IDH. Caso Comunidades Indígenas Miembros de la Asociación Lhaka Honhat (Nuestra Tierra) Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 6 de febrero de 2020. Serie C. No. 400, párr. 227

³⁷ Cfr. *Ibidem*; En el mismo sentido véase: Observación General 15, párrafo 12.

³⁸ Corte IDH. Caso Comunidad Indígena Xákmok Kásek Vs. Paraguay. Óp. Cit., Párrafos 194-213

de vida autónomo a fin de facilitar que los gobernados participen activamente en la vida democrática. De esta forma, el goce del mínimo vital es un presupuesto sin el cual las coordenadas centrales de nuestro orden constitucional carecen de sentido, de tal suerte que la intersección entre el Estado y los derechos y libertades fundamentales consiste en la determinación de un mínimo de subsistencia digna y autónoma protegido constitucionalmente³⁹.

50. Este derecho mantiene una íntima relación con el resto de los derechos fundamentales, como el derecho a la vida, alimentación y salud. Es claro que para que una persona se encuentre en condiciones de alcanzar un mínimo constitucionalmente garantizado de bienestar requiere que todas sus necesidades básicas se encuentren adecuadamente satisfechas⁴⁰.

51. Sumado a lo anterior, este derecho encuentra también una profunda vinculación con la dignidad humana. Ésta no se identifica ni se confunde con un precepto meramente moral sino que se proyecta en nuestro ordenamiento como un bien jurídico consustancial al ser humano, merecedor de la más amplia protección jurídica, reconocido en los artículos 1, 2, 3 y 25 de la CPEUM. Así, la dignidad humana funge como un principio jurídico que permea en todo el ordenamiento, pero también como un derecho fundamental que debe ser respetado en todo caso, cuya importancia resalta al ser la base y condición para el disfrute de todos los demás derechos y el desarrollo integral de la personalidad⁴¹. En el ámbito internacional, la Corte IDH ha reconocido en su jurisprudencia al derecho al agua como parte del derecho a una vida digna⁴².

52. En el presente caso, está acreditado que la Empresa Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. violó el derecho al agua de V1, al suspenderle ilegalmente el servicio de agua durante el periodo comprendido del 21 de junio del 2021 al 24 de mayo de 2022⁴³.

HECHOS DEL CASO

53. En fecha 21 de junio de 2021 personal de Grupo MAS acudió al frente del domicilio V1 ubicado en [...], de la ciudad de Veracruz, con número de inmueble [...]. Ello con la finalidad de reparar una fuga que les había sido reportada. Éstos le indicaron a la víctima que su tubería estaba en malas

³⁹ SCJN. Primera Sala. Novena Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXV, mayo de 2007, Pág. 793.

⁴⁰ Ídem.

⁴¹ SCJN. Tesis aislada LXV/2009. Dignidad humana. El orden jurídico mexicano la reconoce como condición y base de los demás derechos fundamentales. Novena Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXX, diciembre 2009, página 8

⁴² Cfr. Corte IDH. Opinión Consultiva OC-23/17 de 15 de noviembre de 2017 solicitada por la República de Colombia medio ambiente y derechos humanos (obligaciones estatales en relación con el medio ambiente en el marco de la protección y garantía de los derechos a la vida y a la integridad personal - interpretación y alcance de los artículos 4.1 y 5.1, en relación con los artículos 1.1 y 2 de la convención americana sobre derechos humanos). Párr. 117

⁴³ Véase. Capítulo I. Relatoría de hechos y V. Evidencias. Párrafos 5, 15.2, 16 y 20; fojas 03-05, 96-97, 122-125 y 328-329 del expediente

condiciones y que era necesario que acudiera a las oficinas de la Empresa para solicitar un cambio. No obstante, V1 se negó a ello y les indicó que la reparación debía correr por cuenta de la Empresa⁴⁴.

54. Al respecto, el personal de Grupo MAS, tapó la toma para evitar que el agua se siguiera filtrando y se retiró del lugar dejando el domicilio V1 sin suministro de agua⁴⁵.

55. El artículo 105 de la ley de Aguas del Estado de Veracruz establece que a los usuarios domésticos se les puede restringir el servicio de agua por falta de pago de los servicios, suministrándoles cincuenta litros diarios por cada habitante de la vivienda, en tanto no se cubra el adeudo, aplicando el procedimiento siguiente: I. El prestador del servicio formulará requerimiento expreso debidamente fundado y motivado; II. Se concederá el plazo de tres días hábiles para realizar el pago o celebrar convenio en parcialidades; III. Recabará la información necesaria para verificar el número de personas que habitan la vivienda; necesidades a cubrir; las condiciones en que viven; capacidad económica; si alguno de los habitantes se encuentra en una situación de vulnerabilidad o de especial protección.

56. Asimismo, el artículo en mención establece que, una vez realizado el procedimiento anterior, se suspenderá el servicio de agua en los casos siguientes: a) cuando en el domicilio no haya persona en situación de vulnerabilidad y exista renuencia del usuario de llegar a un acuerdo de pago (cuando tenga capacidad económica para pagar) y b) que el usuario incumpla con el convenio de pago.

57. Esta Comisión observa que, pese a que el servicio de agua en el domicilio de V1 es de uso doméstico⁴⁶; personal del Grupo MAS no realizó el procedimiento establecido en el artículo 105 de la Ley en mención, ni tomó en consideración que la víctima es una persona en situación de vulnerabilidad al tener más de 68 años el día de los hechos⁴⁷. Por lo tanto, la suspensión del servicio de agua en el domicilio de la víctima, es ilegal.

58. La suspensión ilegal del suministro de agua en el domicilio de V1, generó que la víctima tuviera que activar los mecanismos legales que le permitieran contar con el vital líquido.

59. En efecto, el 29 de octubre del 2021 se resolvió el juicio de amparo [...] del Juzgado Sexto de Distrito en Boca del Rio, en el que se le concedió el Amparo y Protección de la Justicia Federal a V1 para efectos de que Grupo MAS le reconectara en su domicilio, el servicio de agua para

⁴⁴ Véase. Capítulo I. Relatoría de hechos y V. Evidencias. Párrafos 5, 15.2 y 16; fojas 03-05, 96-97 y 122-125 del expediente

⁴⁵ *Ídem.*

⁴⁶ Véase. Capítulo V. Evidencias. Párrafo 13.1; foja 08 del expediente

⁴⁷ Véase. Artículo 2 fracción XIV de la Ley de los Derechos de las Personas Mayores para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

proporcionarle una cantidad suficiente consistente en el mínimo vital⁴⁸, en términos del artículo 105 de la Ley de Aguas del Estado de Veracruz⁴⁹. No obstante, la reconexión del suministro de agua fue realizada por Grupo MAS hasta el 24 de mayo de 2022, tal como lo hizo constar un Visitador Adjunto de este Organismo⁵⁰.

60. En ese orden de ideas, y de las evidencias con las que se cuenta⁵¹, esta Comisión concluye que personal del Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. violó el derecho al agua de VI, al suspenderle ilegalmente el servicio de agua por más de once meses, esto es, en el periodo comprendido del 21 de junio del 2021 al 24 de mayo de 2022.

Omisiones del Instituto Metropolitano del Agua.

61. La Corte IDH ha establecido que los Estados pueden delegar servicios públicos, a través de la tercerización, pero mantienen la titularidad de la obligación de proveer los servicios públicos y de proteger el bien público respectivo. La delegación a la iniciativa privada exige como elemento fundamental la responsabilidad de los Estados en fiscalizar su ejecución, para garantizar una efectiva protección de los derechos humanos de las personas bajo su jurisdicción y para que los servicios públicos sean provistos a la colectividad de la forma más efectiva posible⁵².

62. El Instituto Metropolitano del Agua es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, titular de bienes y derechos que le permitan realizar su objeto como regulador y supervisor de la conservación, administración, buen uso, crecimiento y desarrollo de la infraestructura que integra el Sistema para la explotación, captación, conducción, distribución y disposición final de las aguas destinadas a la prestación de los servicios públicos de agua potable,

⁴⁸ Véase. Capítulo V. Evidencias. Párrafo 17; fojas 156-171 del expediente.

⁴⁹ Artículo 105. La determinación y pago de la cuota por consumo de agua, alcantarillado y saneamiento, se realizará por períodos mensuales y se deberá efectuar dentro del mes siguiente al período que se cubre. La falta de pago de los servicios, de dos periodos consecutivos faculta al prestador a requerir el pago y en caso de incumplimiento, suspenderlo hasta que se cubra el adeudo y los gastos por el restablecimiento del servicio. Igualmente, el prestador del servicio podrá suspenderlo cuando se comprueben derivaciones de agua o alcantarillado no autorizadas. **Para el caso de subsistir el incumplimiento de pago por el usuario doméstico, se procederá a restringir el servicio, suministrando cincuenta litros diarios por cada habitante de la vivienda**, en tanto no se cubra el adeudo, aplicando el siguiente procedimiento: I. El prestador del servicio formulará requerimiento expreso debidamente fundado y motivado; II. Se concederá el plazo de tres días hábiles para realizar el pago o celebrar convenio en parcialidades; III. Recabará la información necesaria para verificar el número de personas que habitan la vivienda; necesidades a cubrir; las condiciones en que viven; capacidad económica; si alguno de los habitantes se encuentra en una situación de vulnerabilidad o de especial protección; Si en la casa habitación, no hay persona alguna en un supuesto de debilidad manifiesta y existe renuencia del usuario de llegar a un acuerdo de pago, cuando tenga capacidad económica para hacerlo, o lo incumple cuando lo celebra, se suspenderá en forma absoluta el suministro de agua hasta que se regularice y se cubran los gastos por el restablecimiento

⁵⁰ Véase. Capítulo V. Evidencias. Párrafo 20; fojas 328-329 del expediente

⁵¹ Véase. Capítulo I. Relatoría de hechos y V. Evidencias. Párrafos 5, 15.2, 16 y 20; fojas 03-05, 96-97, 122-125 y 328-329 del expediente

⁵² Cfr. Corte IDH. *Caso Ximenes Lopes Vs. Brasil*. Sentencia de 4 de julio de 2006. Serie C No. 149. Párr. 95

drenaje, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, aguas de reúso, saneamiento y disposición final de las aguas dentro de la jurisdicción de su competencia (Municipio de Veracruz)⁵³.

63. En ese sentido, el Instituto tiene la facultad de supervisar que los usuarios, concesionarias y/o permisionarios del sistema de agua, cumplan en todo lo concerniente a las leyes federales, estatales y municipales que norman los servicios públicos de la materia. Además de realizar las funciones de regulación, supervisión y vigilancia al Título de Concesión otorgado a Grupo MAS para la prestación de los Servicios concesionados de los Municipios de Veracruz y Medellín⁵⁴.

64. Por su parte, el Órgano Interno de Control del Instituto será el área que reciba y atienda las quejas que presenten los particulares respecto de la actuación y decisiones de los servidores públicos del Instituto, así como aquellas derivadas de la prestación de los servicios proporcionados por la Concesionaria y/o Permisionario⁵⁵.

65. En el presente caso, como ya se acreditó en párrafos anteriores, en el periodo comprendido del 21 de junio del 2021 al 24 de mayo de 2022, personal de Grupo MAS suspendió ilegalmente el suministro de agua en el domicilio de V1.

66. En ese sentido, esta Comisión advierte que el IMA no ejerció sus facultades previstas en los artículos 3, 11 fracciones IV y X, y 50 fracción IX de su Reglamento Interior⁵⁶.

67. Por lo que, si bien no pasa desapercibido que el IMA por conducto de su Contraloría Interna atendió la inconformidad de V1, sobre el requerimiento de pago que le hizo Grupo MAS para la reparación de su toma. Dicho Instituto omitió atender la queja por la falta de servicio de agua en el

⁵³ Véase Artículo 3 del Reglamento Interior del Instituto Metropolitano del Agua.

⁵⁴ Véase Artículo 11 fracciones IV y X del Reglamento Interior del IMA y Acuerdo IMA/CCC/EXT/002/2021 emitido en la Segunda Sesión Extraordinaria del 2021 celebrada en fecha 29 de marzo del 2021 por el Consejo Consultivo Ciudadano del Instituto Metropolitano del Agua, publicado en la Gaceta Oficial del Estado mediante número extraordinario 162, de fecha 23 de abril de 2021, por el cual el H. Ayuntamiento de Medellín se desincorpora de la jurisdicción del IMA.

⁵⁵ Véase. Artículo 50 fracción IX del Reglamento Interior del Instituto Metropolitano del Agua.

⁵⁶ Artículo 3. El Instituto es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, titular de bienes y derechos que le permitan realizar su objeto como regulador y supervisor de la conservación, administración, buen uso, crecimiento y desarrollo de la infraestructura que integra el Sistema para la explotación, captación, conducción, distribución y disposición final de las aguas destinadas a la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, aguas de reúso, saneamiento y disposición final de las aguas dentro de la jurisdicción de su competencia.

Artículo 11. El Instituto tiene las siguientes facultades: IV. Supervisar que los usuarios, concesionarias y/o permisionarios del Sistema, cumplan en todo lo concerniente a las leyes federales, estatales y municipales que norman los servicios públicos de la materia; X. Realizar las funciones de regulación, supervisión y vigilancia al Título de Concesión otorgado para la prestación de los Servicios concesionados de los Municipios de Veracruz y Medellín de Bravo, en la posibilidad de los recursos de que disponga, financieros, humanos, técnicos, tecnológicos, científicos y cualquier otro que se requiera;

Artículo 50. Corresponde al Órgano Interno de Control el ejercicio de las siguientes atribuciones: IX. Recibir y atender las quejas que presenten los particulares respecto de la actuación y decisiones de los servidores públicos del Instituto, así como aquellas derivadas de la prestación de los servicios proporcionados por la Concesionaria y/o Permisionario;

domicilio de la víctima. Ello pese a que, mediante escrito de fecha 28 de junio de 2021, V1 les informó dicha situación.

68. En efecto, el IMA como Órgano regulador y supervisor de la distribución del servicio de agua, debió supervisar desde el 28 de junio de 2021 que, el Grupo MAS cumpliera con lo establecido en el artículo 105 de la Ley de Aguas del Estado de Veracruz. Esto es, que en el domicilio de V1 no se le suspendiera el servicio total del agua, sino que conservara el mínimo esencial de agua (cincuenta litros diarios por cada residente). La omisión del IMA, ocasionó que V1 tuviera que promover un Juicio de Amparo, mismo que le fue favorable y, en consecuencia, 11 meses después de la suspensión del servicio de agua, le fue reconectado.

69. Al respecto, la Corte IDH en su jurisprudencia ha señalado que el acceso al agua comprende obligaciones de realización progresiva y que los estados tienen obligaciones inmediatas para garantizarlo sin discriminación y adoptar medidas para su plena realización. Entre esas obligaciones, se encuentra el deber de brindar protección frente a actos de particulares, es decir, exige a los Estados que impidan que terceros menoscaben el disfrute del derecho al agua, así como garantizar un mínimo esencial de agua⁵⁷.

70. Por lo anterior, esta Comisión concluye que el Instituto Metropolitano del Agua es responsable de violar el derecho al agua de V1, al no supervisar que personal del Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. cumpliera con lo establecido en el artículo 105 de la Ley de Aguas del Estado de Veracruz y en consecuencia le suspendiera ilegalmente el servicio de agua en el periodo comprendido del 21 de junio del 2021 al 24 de mayo de 2022.

DERECHO DE LAS PERSONAS MAYORES

71. En el marco internacional se ha reconocido expresamente a las personas mayores como uno de los grupos que, en función de sus características o necesidades, se encuentran en una posición social de desventaja o que enfrentan situaciones de vulnerabilidad en relación con el disfrute de sus derechos humanos, requiriendo por tanto una atención especial de los Estados, de los organismos internacionales y de la sociedad civil en su conjunto⁵⁸.

⁵⁷ Corte IDH. *Caso Comunidades Indígenas Miembros de la Asociación Lhaka Honhat (Nuestra Tierra) Vs. Argentina*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 6 de febrero de 2020. Serie C No. 400. Párr. 229.

⁵⁸ SCJN. Amparo Directo en Revisión 1672/2014, sentencia de la Primera Sala de fecha 15 de abril de 2015.

72. Por su parte, en el sistema interamericano el artículo 17⁵⁹ del Protocolo Adicional de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, reconoce explícitamente la protección especial a los adultos mayores. Por su parte, la Corte IDH ha señalado que existe un deber de especial protección de las personas mayores. Este deber reforzado de protección, sienta sus bases en la situación de especial vulnerabilidad en la que se encuentran las personas mayores, y constituye un principio general del derecho internacional público⁶⁰.

73. Además, la Corte IDH ha establecido que la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, viene a desarrollar y precisar este principio al reconocer las obligaciones de los Estados a garantizar el buen trato y la atención preferencial⁶¹.

74. Por otro lado, el artículo 2 fracción XIV de la Ley de los Derechos de las Personas Mayores para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave⁶², establece como personas mayores a las mujeres y los hombres que tengan 60 años de edad o más. Bajo esta hipótesis VI se considera una persona mayor al tener más de 68 años en la fecha en que le suspendieron el servicio de agua⁶³.

75. El artículo 5⁶⁴ de la Ley de los Derechos de las Personas Mayores para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, establece un listado de derechos no limitativo. Específicamente, en la fracción III, inciso b) acceder a los satisfactores necesarios, como son servicios y condiciones humanas o materiales indispensables para su atención integral, e inciso d) recibir atención preferencial, orientación y capacitación en materia de salud, nutrición e higiene y todo aquello que favorezca su cuidado personal.

76. De igual manera, el acceso al agua forma parte del derecho a una vida digna⁶⁵. En casos donde las víctimas son personas mayores, el Estado debe prever que el acceso al agua sea continuo y suficiente, en tanto que se pone en riesgo su derecho a la vida en sentido amplio. Ello incluye el deber de no condicionar el acceso al agua a cobros excesivos o cortes indebidos.

⁵⁹ Artículo 17. Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad. En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica [...].

⁶⁰ Véase: Corte IDH. *Caso Federación Nacional de Trabajadores Marítimos y Portuarios (FEMAPOR) Vs. Perú*. Excepciones Preliminares, Fondo y Reparaciones. Sentencia de 1 de febrero de 2022. Serie C No. 448., Párrafo 79

⁶¹ *Ibidem*, párr. 80

⁶² Ley Número 560 de los Derechos de las Personas Mayores para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, publicado en la Gaceta Oficial del Estado el 12 de junio de 2020.

⁶³ Véase Capítulo V. Evidencias. Párrafo 13.2; foja 09 del expediente.

⁶⁴ Artículo 5. De manera enunciativa y no limitativa, esta Ley tiene por objeto garantizar a las personas mayores los derechos siguientes: I. De integridad, dignidad y preferencia [...] d) Vida libre de todo tipo de violencia; e) Respeto a su integridad física, psicoemocional y sexual; [...] III. De salud, alimentación y familia: d) Recibir atención preferencial, orientación y capacitación en materia de salud, nutrición e higiene, así como en todo aquello que favorezca su cuidado personal;

⁶⁵ Corte IDH. *Caso Comunidad Indígena Xákmok Kásek Vs. Paraguay*. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de agosto de 2010. Serie C No. 214, Párrafos 194-213.

77. No obstante, en el caso, personal del Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento S.A.P.I. de C.V. y del IMA incumplieron con el deber de protección reforzada a V1 en su calidad de persona mayor. Esto es así, porque como quedó demostrado no respetaron su derecho a la seguridad jurídica con relación al derecho al agua; el Grupo MAS, al suspenderle ilegalmente el servicio de agua en el periodo comprendido del 21 de junio del 2021 al 24 de mayo de 2022 y; el IMA, al omitir supervisar que el Grupo MAS, se apegara a lo establecido por el artículo 105 de la Ley de Aguas del Estado de Veracruz y no suspendieran el servicio de agua en el domicilio de V1. Lo cual generó que la víctima tuviera que agotar otros medios legales para que el servicio de agua le fuera reestablecido.

78. Lo anterior, evidencia una omisión de observar el derecho de las personas mayores, a que se le brindara un trato preferencial, que le favoreciera en su cuidado personal.

VIII. OBLIGACIÓN DE REPARAR A LAS VÍCTIMAS DE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

79. A toda violación de derechos humanos le sigue, necesariamente, el deber de reparar. Este ha sido el criterio de la Corte Interamericana de Derechos Humanos desde el inicio de sus funciones contenciosas,⁶⁶ y prevalece hasta el día de hoy en su jurisprudencia más reciente.⁶⁷ El orden jurídico mexicano ha hecho suya esta norma del derecho internacional. En efecto, el tercer párrafo del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone que:

“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.”

80. Consecuentemente, el Estado –visto como un ente que reúne los tres órdenes de gobierno, a los poderes tradicionales y a los organismos autónomos– debe reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la Ley. Esto significa que son las leyes las que determinan el alcance del deber del Estado –y de sus órganos– de reparar las violaciones a los derechos humanos. Cualquier otra consideración al momento de reparar las violaciones a derechos humanos acreditadas configura una desviación de este deber constitucional.

81. En ese sentido, los artículos 24 y 26 de la Ley Núm. 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave establecen el derecho general de las personas a la reparación oportuna, plena,

⁶⁶ Corte IDH. *Caso Velásquez Rodríguez Vs. Honduras*. Reparaciones y Costas. Sentencia de 21 de julio de 1989. Serie C No. 7. Párr. 25.

⁶⁷ Corte IDH. *Caso Casa Nina Vs. Perú*. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de noviembre de 2020. Serie C No. 419. Párr. 126.

diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que han sufrido como consecuencia de las violaciones a derechos humanos sufridas. Asimismo, de conformidad con su artículo 25, estas medidas comprenden la restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición.

82. En congruencia con lo anterior, y de conformidad con los artículos 4, 26, 37, 38, 41, 43, 44, 45, 105 fracción II, 114 fracción VI y 115 de la Ley No. 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el Instituto Metropolitano del Agua deberá reconocer la calidad de víctima de V1. En tal virtud, con fundamento en los artículos 101, 103 y 105 de la citada Ley, deberá realizar los trámites y gestiones necesarias ante la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas (CEEAIIV), para que sea incorporado al Registro Estatal de Víctimas (REV). Esto, con la finalidad de que pueda acceder oportuna y efectivamente a las medidas de ayuda inmediata, asesoría jurídica, asistencia, protección y atención.

83. Teniendo en cuenta lo anterior, y con base en el artículo 126 fracción VIII de la Ley en cita, este Organismo considera procedente la reparación de los daños ocasionados a la víctima en los siguientes términos:

Compensación

84. La compensación es una medida indemnizatoria y tiene la finalidad de reparar los perjuicios materialmente cuantificables. En el Estado de Veracruz, el artículo 63 de la Ley de Víctimas dispone cuáles son los conceptos susceptibles de compensación, a saber:

1. *I. La reparación del daño sufrido en la integridad física de la víctima;*
2. *II. La reparación del daño moral sufrido por la víctima o las personas con derecho a la reparación integral, entendiéndose por éste, aquellos efectos nocivos de los hechos del caso que no tienen carácter económico o patrimonial y no pueden ser tasados en términos monetarios. El daño moral comprende tanto los sufrimientos y las aflicciones causados a las víctimas directas e indirectas, como el menoscabo valores muy significativos para las personas y toda perturbación que no sea susceptible de medición pecuniaria;*
3. *III. El resarcimiento de los perjuicios ocasionados o lucro cesante, incluyendo el pago de los salarios o percepciones correspondientes, cuando por lesiones se cause incapacidad para trabajar en oficio, arte o profesión;*
4. *IV. La pérdida de oportunidades, en particular las de educación y prestaciones sociales;*
5. *V. Los daños patrimoniales generados como consecuencia de delitos o violaciones a derechos humanos;*
6. *VI. El pago de los gastos y costas judiciales del Asesor Jurídico cuando éste sea privado;*
7. *VII. El pago de los tratamientos médicos o terapéuticos que, como consecuencia del delito o de la violación a los derechos humanos, sean necesarios para la recuperación de la salud psíquica y física de la víctima; y*
8. *VIII. Los gastos comprobables de transporte, alojamiento, comunicación o alimentación que le ocasione trasladarse al lugar del juicio o para asistir a su tratamiento, si la víctima reside en municipio o delegación distintos al del enjuiciamiento o donde recibe la atención."*

85. En ese sentido, el artículo 25 fracción III de la Ley de Víctimas dispone que: "La compensación ha de otorgarse a la víctima de forma apropiada y proporcional a la gravedad del hecho punible cometido o de la violación de derechos humanos sufrida y teniendo en cuenta las circunstancias de

cada caso. Ésta se otorgará por todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia del delito de la violación de derechos humanos [...]” Sic.

86. Así, la fracción III del artículo 25 de la Ley de Víctimas señala el alcance legal del deber de compensar, mientras que el artículo 63 dispone las modalidades en las que debe cumplirse con ese deber. En este punto, resalta que la Ley dispone calificativos que debe cumplir la compensación para ser considerada legal, a saber: apropiada y proporcional a la gravedad de la violación a derechos humanos; y teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso.

87. Así, debe existir una relación de causalidad entre los hechos victimizantes y el monto de la compensación. Para ello, este mismo precepto dispone cuáles son los elementos a considerar: todos los perjuicios, sufrimientos y pérdidas económicamente evaluables que sean consecuencia de la violación de derechos humanos.

88. En ausencia de estas afectaciones, la reparación no reviste los requerimientos de la Ley de Víctimas y –en consecuencia– es ilegal. Por ello, en todos los casos debe cumplirse con este estándar normativo, al margen de cualquier otra consideración.

89. Por lo anterior, con fundamento en la fracción V del artículo 63 de la Ley Número 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el Instituto Metropolitano del Agua deberá adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el pago de una compensación a V1 por el daño económico que haya sufrido (daño emergente) a partir del corte de suministro de agua potable en su domicilio, hasta que le fue reconectado dicho servicio.

90. Si la autoridad no pudiese hacer efectiva total o parcialmente el monto de la compensación, de conformidad con el artículo 151 de la Ley Número 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave deberá justificar la razón y tomar las medidas suficientes para cobrar su valor o gestionar lo pertinente a fin de lograr que se concrete. En caso contrario, se estará a lo dispuesto por el numeral 25, párrafo último, de la Ley en cita, debiéndose cubrir con cargo al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del Estado de Veracruz.

91. En apoyo a lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 152 de la Ley en cita, la CEEAIV emitirá el acuerdo mediante el cual se determine el monto de la compensación que la autoridad deberá pagar a la víctima. .

Satisfacción

92. Las medidas de satisfacción hacen parte de las dimensiones individual y colectiva de las reparaciones y buscan resarcir el dolor a través de la reconstrucción de la verdad, la difusión de la memoria histórica y la dignificación de las víctimas.

93. Con fundamento en el artículo 72 de la Ley Estatal de Víctimas, el Instituto Metropolitano del Agua deberá iniciar a la brevedad y de forma diligente, un procedimiento disciplinario y/o administrativo en contra de todos y cada uno de los servidores públicos involucrados, con la finalidad de determinar el alcance de su responsabilidad administrativa por las conductas violatorias de derechos humanos demostradas en el presente caso. El procedimiento deberá resolver lo que en derecho corresponda, en un plazo razonable.

94. Para lo anterior, deberá tomarse en cuenta lo establecido en los artículos 39 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 74 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Garantías de no repetición

95. Las garantías de no repetición son consideradas tanto una forma de reparación a víctimas como uno de los principios generales de responsabilidad internacional de los Estados. Dichas garantías, a diferencia de las demás medidas que comprende la Reparación, se encuentran dirigidas a la sociedad con el propósito de que no se repita la vulneración de los derechos de las víctimas, así como eliminar y superar las causas estructurales de la violación masiva a los derechos humanos y comprenden dos dimensiones: una preventiva y otra reparadora.

96. La dimensión preventiva surge de la obligación internacional que tienen los Estados de prevenir las violaciones a los derechos humanos; por su parte, la dimensión reparadora se refiere a las acciones que correspondan a mitigar los daños infligidos a las víctimas de violaciones a derechos humanos, teniendo eco en acciones de carácter institucional, político, económico y social, que beneficien a la sociedad en general.

97. Por lo anterior, el Instituto Metropolitano del Agua deberá capacitar a los servidores públicos involucrados, en materia de defensa, garantía y respeto de los derechos humanos, concretamente los derechos a la seguridad jurídica, al agua y de las personas mayores, con fundamento en los artículos 73 y 74 fracción IV de la Ley Núm. 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de Llave. Asimismo, deberá evitar que cualquier servidor público de ese Instituto incurra en violaciones a derechos humanos análogas a las que son materia de esta Recomendación.

98. Además, de conformidad con lo que establece los artículos 3, 11 fracciones IV y X, y 50 fracción IX del Reglamento Interior del IMA⁶⁸, deberá supervisar y vigilar que el Grupo MAS ajuste su actuación con respeto a los derechos humanos.

99. Por último, es importante resaltar que la presente Recomendación constituye por sí misma una forma de reparación.

IX. PRECEDENTES

100. Esta Comisión se ha pronunciado sobre la relevancia de garantizar el derecho al agua en relación con otros derechos. En particular, resultan de especial importancia las Recomendaciones 06/2019, 34/2020, 70/2021, 19/2022 y 42/2022.

X. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

101. Por lo antes expuesto y con fundamento en lo establecido por los artículos 4 y 67 fracción II, incisos b) y c) de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 1, 3, 4 fracción III, 6 fracción IX y demás aplicables de la Ley Número 483 de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz de Ignacio de la Llave; 5, 15, 16, 25, 176 fracción VI y demás relativos de su Reglamento Interno, se estima procedente emitir la siguiente:

XI. RECOMENDACIÓN N° 033/2023

A LA LIC. MÓNICA ELIZABETH VILLA CORRALES

DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO METROPOLITANO DEL AGUA.

PRESENTE.

⁶⁸ Artículo 3. El Instituto es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, titular de bienes y derechos que le permitan realizar su objeto como regulador y supervisor de la conservación, administración, buen uso, crecimiento y desarrollo de la infraestructura que integra el Sistema para la explotación, captación, conducción, distribución y disposición final de las aguas destinadas a la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, aguas de reúso, saneamiento y disposición final de las aguas dentro de la jurisdicción de su competencia.

Artículo 11. El Instituto tiene las siguientes facultades: IV. Supervisar que los usuarios, concesionarias y/o permisionarios del Sistema, cumplan en todo lo concerniente a las leyes federales, estatales y municipales que norman los servicios públicos de la materia; X. Realizar las funciones de regulación, supervisión y vigilancia al Título de Concesión otorgado para la prestación de los Servicios concesionados de los Municipios de Veracruz y Medellín de Bravo, en la posibilidad de los recursos de que disponga, financieros, humanos, técnicos, tecnológicos, científicos y cualquier otro que se requiera;

Artículo 50. Corresponde al Órgano Interno de Control el ejercicio de las siguientes atribuciones: IX. Recibir y atender las quejas que presenten los particulares respecto de la actuación y decisiones de los servidores públicos del Instituto, así como aquellas derivadas de la prestación de los servicios proporcionados por la Concesionaria y/o Permisionario;

PRIMERA. Con fundamento en el artículo 126 fracción VIII de la Ley Núm. 259 de Víctimas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, deberá girar sus instrucciones a quienes corresponda, para que se cumpla con lo siguiente:

A) Reconocer la calidad de víctima directa de V1. Además, deberán realizar los trámites y gestiones necesarias ante la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, para que sea incorporado al Registro Estatal de Víctimas (REV) con la finalidad de que pueda acceder oportuna y efectivamente a las medidas de ayuda inmediata, asesoría jurídica, asistencia, protección y atención. Ello, con fundamento en los artículos 26, 37, 38, 41, 43, 44, 45, 105 fracción II, 114 fracción VI y 115 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

B) Adoptar todas las medidas administrativas necesarias para que, con base en el acuerdo que emita la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, se pague una compensación a V1, por el daño económico que haya sufrido (daño emergente) a partir del corte arbitrario del servicio de agua potable hasta la fecha en que le fue reconectado dicho servicio. Esto con fundamento en la fracción V del artículo 63 de la Ley Número 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

C) Con fundamento en los artículos 72 de la Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 39 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 74 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, iniciar a la brevedad y de forma diligente, un procedimiento administrativo a efecto de establecer de manera individualizada la responsabilidad administrativa de todos y cada uno de los servidores públicos involucrados en las violaciones a derechos humanos acreditadas en la presente Recomendación. El procedimiento deberá resolver lo que en derecho corresponda, en un plazo razonable.

D) Capacitar eficientemente a los servidores públicos involucrados en materia de promoción, defensa, garantía y respeto de los derechos humanos, específicamente sobre los derechos a la seguridad jurídica, al agua y de las personas mayores. Asimismo, deberá evitar que cualquier servidor público incurra en actos análogos a los que son materia de esta resolución. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 73 y 74 fracción IV de la Ley Núm. 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

E) Con fundamento en los artículos 3, 11 fracciones IV y X, y 50 fracción IX del Reglamento Interior del IMA⁶⁹, deberá supervisar y vigilar que el Grupo MAS ajuste su actuación con respeto a los derechos humanos.

F) Evitar cualquier acción u omisión que revictimice a V1.

SEGUNDA. De conformidad con el artículo 4 de la Ley Núm. 483 de la CEDHV y 181 de su Reglamento Interno, se le hace saber que dispone de un plazo de QUINCE DÍAS HÁBILES, contados a partir del día siguiente en que ésta se le notifique, para que manifieste si la acepta o no.

a. En caso de aceptarla, dispone de QUINCE DÍAS HÁBILES ADICIONALES para hacer llegar a este Organismo las pruebas que corrobore su cumplimiento.

b. En caso de que esta Recomendación no sea aceptada en los términos planteados y dentro del plazo legalmente señalado, de conformidad con lo que dispone el artículo 102 apartado B de la Constitución Mexicana, deberá fundar, motivar y hacer pública tal negativa.

c. En caso de que esta Recomendación no sea aceptada o cumplida, esta Comisión Estatal estará en posibilidades de solicitar su comparecencia ante el H. Congreso del Estado de Veracruz, o, en los recesos de éste, a la Diputación Permanente, a efecto de que explique el motivo de su negativa. Esto, con fundamento en el artículo 4 fracción IV de la Ley No. 483 de la CEDHV.

TERCERA. Con fundamento en los artículos 2 y 83 de la Ley Número 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, **REMÍTASE** copia de la presente Recomendación a la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, a efecto de que:

A) En términos de los artículos 26, 37, 38, 41, 43, 44, 45, 100, 101, 105 fracción II, 114 fracción VI y 115 de la Ley Número 259, incorpore al registro estatal de víctimas a V1, con

⁶⁹ Artículo 3. El Instituto es un Organismo Público Descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, titular de bienes y derechos que le permitan realizar su objeto como regulador y supervisor de la conservación, administración, buen uso, crecimiento y desarrollo de la infraestructura que integra el Sistema para la explotación, captación, conducción, distribución y disposición final de las aguas destinadas a la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, aguas de reúso, saneamiento y disposición final de las aguas dentro de la jurisdicción de su competencia.

Artículo 11. El Instituto tiene las siguientes facultades: IV. Supervisar que los usuarios, concesionarias y/o permisionarios del Sistema, cumplan en todo lo concerniente a las leyes federales, estatales y municipales que norman los servicios públicos de la materia; X. Realizar las funciones de regulación, supervisión y vigilancia al Título de Concesión otorgado para la prestación de los Servicios concesionados de los Municipios de Veracruz y Medellín de Bravo, en la posibilidad de los recursos de que disponga, financieros, humanos, técnicos, tecnológicos, científicos y cualquier otro que se requiera;

Artículo 50. Corresponde al Órgano Interno de Control el ejercicio de las siguientes atribuciones: IX. Recibir y atender las quejas que presenten los particulares respecto de la actuación y decisiones de los servidores públicos del Instituto, así como aquellas derivadas de la prestación de los servicios proporcionados por la Concesionaria y/o Permisionario;

la finalidad de que pueda acceder oportuna y efectivamente a las medidas de ayuda inmediata, asesoría jurídica, asistencia, protección y atención.

B) En concordancia con lo que establece el artículo 152 de la Ley Número 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se emita acuerdo mediante el cual establezca la CUANTIFICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN que el Instituto Metropolitano del Agua deberán PAGAR a V1 como reparación por el daño económico generado (daño emergente) a raíz del corte arbitrario del servicio de agua potable.

C) De conformidad con el artículo 151 de la Ley Número 259 de Víctimas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, si el Instituto Metropolitano del Agua, autoridad responsable de la violación a derechos humanos, no pudiese hacer efectiva total o parcialmente la orden de compensación establecida por acuerdo de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Integral a Víctimas, deberá justificar la razón y tomar las medidas suficientes para cobrar su valor, o gestionar lo pertinente a fin de lograr que se concrete la reparación integral de la víctima. En caso contrario, se deberá estar a lo dispuesto en el artículo 25 de la normativa ya citada, relativo a que las medidas de reparación podrán cubrirse con cargo al Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral del Estado de Veracruz.

CUARTA. De conformidad con lo que establece el artículo 180 del Reglamento Interno antes invocado, notifíquese a las víctimas, un extracto de la presente Recomendación.

QUINTA. Toda vez que la presente Recomendación posee carácter de interés público, se instruye a la Secretaría Ejecutiva que elabore la versión pública de la misma, de conformidad con los artículos 3, fracción XXXIII y 56, fracción III de la Ley Número 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; y 70 fracción XX del Reglamento Interno que nos rige, por ser necesaria para el buen funcionamiento del Organismo.

Presidenta

Dra. Namiko Matsumoto Benítez



COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
VERACRUZ