

Expediente: CDHEZ/161/2019

Persona quejosa: Oficiosa.

Personas agraviadas: Habitantes del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas.

Autoridad responsable:

Director General de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ).

Derecho humano vulnerado:

I. Derecho al agua.

Zacatecas, Zacatecas, a 25 de mayo de 2021, una vez concluida la investigación de los hechos que motivaron el expediente **CDHEZ/161/2019**, y analizado el proyecto presentado por la Cuarta Visitaduría General, la suscrita aprobó, de conformidad con los artículos 4, 8 fracción VIII, 17 fracción V, 37, 51, 53 y 56 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con lo dispuesto por los numerales 27, fracción VIII, 40 fracción V, 161, fracción X, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174 y 175 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, la **Recomendación 25/2021** que se dirige a la autoridad siguiente:

MAESTRO SALVADOR ESTRADA GONZÁLEZ, Presidente del Consejo Directivo, de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ).

RESULTANDO:

I. DE LA CONFIDENCIALIDAD

1. De conformidad con los artículos 6°, apartado A, fracción II y 16, párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los artículos 23 y 85 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Zacatecas, los datos personales de los peticionarios y los agraviados, relacionados con esta resolución permanecerán confidenciales, ya que estos no son públicos.

II. RELATORÍA DE LOS HECHOS Y OBJETO DE LA CONTROVERSIA.

1. El 17 de abril de 2019, se radicó formal queja en la Cuarta Visitaduría General, bajo el número de expediente citado al rubro, a efecto de formular el acuerdo de calificación correspondiente, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 123 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

En esa misma fecha, la queja se calificó como presunta violación al derecho al agua, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 124, fracción I del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas.

2. Los hechos materia de la queja consistieron en lo siguiente:

Se dio inicio de manera oficiosa a la presente queja, en virtud a la publicación de dos notas en el medio de comunicación "Acceso Zac", en donde se hace la denuncia de falta de agua en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas.

3. Informes de las autoridades involucradas:

- a) El 17 de mayo de 2019, el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas, rindió informe de autoridad.

- b) El 24 de mayo de 2019, se recibió informe por parte del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas.
- c) El 16 de agosto de 2019, se recibió informe por parte del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas.
- d) El 19 de agosto de 2019, se recibió informe por parte del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas.
- e) El 24 de octubre de 2019, se recibió informe por parte del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas.

III. COMPETENCIA.

1. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas es competente, en los términos de los artículos 1º, 4º, 6º, 8º fracción VII, inciso A) y 31 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con los numerales 15, 22 y 23 de su Reglamento Interno, en razón de que la queja se promueve en contra de servidores públicos de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ).

2. De conformidad con los artículos 123 y 124, fracción I, del Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, este Organismo advierte que los hechos investigados consistieron en una violación a los derechos humanos de los vecinos del Fraccionamiento Moradores de Zacatecas, Zacatecas, así como una responsabilidad por parte de los servidores públicos señalados.

3. Esta Comisión presumió la violación del siguiente derecho:

- a) Derecho al agua.

IV. PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISIÓN.

Con la finalidad de documentar las presuntas violaciones a derechos humanos, así como para determinar la existencia o no de responsabilidad por parte de los servidores públicos señalados, este Organismo realizó entrevistas a las personas relacionadas con los hechos; se solicitaron informes a las autoridades señaladas como responsables y se realizó encuesta a los habitantes del Fraccionamiento Moradores, en Zacatecas.

V. PRUEBAS

Con base en lo estipulado en los artículos 48 y 49 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en relación con los numerales 150, 151, 152, 153 y 154 del Reglamento Interior de este Organismo, durante el procedimiento realizado por esta Institución se recabaron los elementos probatorios documentales para emitir la resolución correspondiente.

VI. SOBRE EL DERECHO VULNERADO.

A. Derecho al agua.

1. El derecho al agua se puede definir como la garantía de todo ser humano al acceso y disposición de agua de manera suficiente, salubre, aceptable y asequible, para consumo personal y doméstico, de acuerdo con los términos que establezca la ley.¹

¹ Catálogo para la calificación de violaciones a derechos humanos. Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, 2015.

2. La Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante su resolución 64/292, aprobada el 28 de julio de 2010, *reconoce que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos.*²

3. El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, señala en su artículo 11 que, *los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia.* De la misma forma, en su artículo 12, el mismo cuerpo normativo, establece que, *los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.*

4. Acerca de ello, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en su Recomendación 047/2018, señala en su párrafo 163 que, *A nivel internacional, los artículos 11 y 12 del PIDESC, mandatan a los Estados Parte a reconocer el derecho de toda persona a gozar, tener y disfrutar de un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluyendo alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua y progresiva de las condiciones de existencia, así como el nivel más alto posible de salud física, asegurando, entre otras, la implementación de medidas con el objeto de reducir la mortalidad infantil y el sano desarrollo de los niños, el mejoramiento de los aspectos del medio ambiente y la prevención de enfermedades; lo cual desde la óptica de los derechos implícitos, incluye el acceso al agua, al encuadrarlo en la categoría de los derechos indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la salud y supervivencia de las personas.*³ De acuerdo con lo anterior, una interpretación desde la perspectiva de derechos humanos, permite incluir el derecho al agua, dentro del derecho que tienen las personas del disfrute del nivel de vida adecuado para sí mismo y para sus familias.

5. De igual forma, es destacable el contenido del Objetivo 6 de la Agenda 2030, el cual se encuentra enfocado en garantizar la disponibilidad del agua, así como su gestión sostenible y saneamiento para todos, especialmente en las metas 6.1, relativas a *“lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos”*, al igual que la 6.4, correspondiente a *“aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua”*.⁴

6. La Observación General número 15, *sobre el derecho al agua*, emitida por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, del cual el Estado Mexicano forma parte, señala en su párrafo primero que, *el agua es un recurso natural limitado y un bien público fundamental para la vida y la salud. El derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos.*⁵ Con lo anterior, se establece que, el agua es un recurso indispensable para poder obtener un nivel de vida adecuado, que permita el desarrollo de los demás derechos que vienen de manera intrínseca junto con el derecho al agua.

7. La señalada Observación General No. 15, establece en su párrafo segundo que, *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 y para satisfacer las necesidades de consumo y cocina y las necesidades de higiene personal y doméstica.*

8. En su artículo 10, de dicha Observación General No. 15, hace mención a que: *el derecho al agua entraña tanto libertades como derechos. Las libertades son el derecho a mantener el acceso a un suministro de agua necesario para ejercer el derecho al agua y el derecho a no*

² Resolución 64/292, Asamblea General de las Naciones Unidas, 28 de julio de 2010, párrafo 1.

³ Recomendación 047/2018, Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

⁴ Recomendación 01/2020, Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

⁵ Observación General No. 15, sobre el derecho al agua. Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

ser objeto de injerencias, como por ejemplo, a no sufrir cortes arbitrarios del suministro o a la no contaminación de los recursos hídricos. En cambio, los derechos comprenden el derecho a un sistema de abastecimiento y gestión del agua que ofrezca a la población iguales oportunidades de disfrutar del derecho al agua.

9. Ahora bien, la Observación General No. 15, señala varios factores que permiten el adecuado disfrute del agua, y estos son los siguientes:

- a) La disponibilidad. El abastecimiento de agua de cada persona debe ser **continuo y suficiente** para los usos personales y domésticos. Esos usos comprenden normalmente el consumo, el saneamiento, la colada, la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica. La cantidad de agua disponible para cada persona debería corresponder a las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS). También es posible que algunos individuos y grupos necesiten recursos de agua adicionales en razón de la salud, el clima y las condiciones de trabajo.
- b) La calidad. El agua necesaria para cada uso personal o doméstico debe ser salubre, y por lo tanto, no ha de contener microorganismos o sustancias químicas o radiactivas que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas. Además, el agua debería tener un color, un olor y un sabor aceptables para cada uso personal o doméstico.
- c) La accesibilidad. El agua y las instalaciones y servicios de agua deben ser accesibles para todos, sin discriminación alguna, dentro de la jurisdicción del Estado Parte. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:
 - a. Accesibilidad física. El agua y las instalaciones y servicios de agua deben estar al alcance físico de todos los sectores de la población. Debe poderse acceder a un suministro de agua suficiente, salubre y aceptable en cada hogar, institución educativa o lugar de trabajo o en sus cercanías inmediatas. Todos los servicios e instalaciones de agua deben ser de calidad suficiente y culturalmente adecuados, y deben tener en cuenta las necesidades relativas al género, el ciclo vital y la intimidad. La seguridad física no debe verse amenazada durante el acceso a los servicios e instalaciones de agua.
 - b. Accesibilidad económica. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben estar al alcance de todos. Los costos y cargos directos e indirectos asociados con el abastecimiento de agua deben ser asequibles y no deben comprometer ni poner en peligro el ejercicio de otros derechos reconocidos en el Pacto.
 - c. No discriminación. El agua y los servicios e instalaciones de agua deben ser accesibles a todos de hecho y de derecho, incluso a los sectores más vulnerables y marginados de la población, sin discriminación alguna por cualquiera de los motivos prohibidos.
 - d. Acceso a la información. La accesibilidad comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.

10. Hay que hacer notar que, la Observación General 15 emplea la noción de un “uso personal y doméstico” no sólo para designar una modalidad de acceso o suministro en sentido estricto, sino todo para el proceso orientado a ese fin, desde la provisión de reservas de agua y su extracción, hasta la distribución, suministro o abastecimiento a las personas, mediante acceso directo o a través de la red de servicio público, abarcando los mecanismos de gestión o administración del agua que sustentan dichos procesos.⁶

11. Como lo refirió el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al hablar de la disponibilidad del agua, para la determinación del sentido y alcance de ese derecho humano destacan las directrices elaboradas en 2003 por la OMS, en relación con los siguientes parámetros mínimos para la satisfacción básica de las necesidades de consumo e higiene:

Nivel de servicio	Medición del acceso	Necesidades atendidas	Efecto en la salud
<u>Sin acceso</u> Cantidad recolectada generalmente menor de 5 litros por persona al día.	Más de 1 kilómetro o 30 minutos de tiempo total de recolección.	Consumo: No se puede garantizar. Higiene: No es posible (a no ser que se practique en la fuente).	Muy alto

⁶ Recomendación 01/2020, Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

<p><u>Acceso básico</u></p> <p>La cantidad promedio no puede superar 20 litros por persona al día.</p>	<p>Entre 100 m y 1 km o de 5 a 20 minutos de tiempo total de recolección.</p>	<p>Consumo: Se debe asegurar.</p> <p>Higiene: El lavado de manos y la higiene básica de la alimentación es posible; difícil garantizar la lavandería y el baño, a no ser que se practique en la fuente.</p>	<p>Alto</p>
<p><u>Acceso intermedio</u></p> <p>Cantidad promedio de aproximadamente 50 litros por persona al día.</p>	<p>Agua abastecida a través de un grifo público (o dentro de 100 m o 5 minutos del tiempo total de recolección).</p>	<p>Consumo: Asegurado.</p> <p>Higiene: La higiene básica personal y de los alimentos está asegurada; se debe asegurar también la lavandería y el baño.</p>	<p>Bajo</p>
<p><u>Acceso óptimo</u></p> <p>Cantidad promedio de 100 litros por persona al día y más.</p>	<p>Agua abastecida de manera continua a través de varios grifos.</p>	<p>Consumo: Se atienden todas las necesidades.</p> <p>Higiene: Se deben atender todas las necesidades.</p>	<p>Muy bajo</p>

12. De la información anterior, se deduce que para garantizar las necesidades de consumo e higiene personales y sin efectos nocivos en la salud, es indispensable —como mínimo— el acceso en condiciones de intermedias a óptimas, esto es, 50 a 100 litros de agua al día para cada persona, dentro del contexto de las condiciones particulares de acceso.⁷

13. Acerca del derecho al agua, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, refiere en su artículo 4º, párrafo sexto que, *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.*

14. De igual forma, el artículo 115, párrafo III, inciso a), hace mención acerca de las facultades que se le otorgan a los municipios, para que sean estos, los encargados de las funciones y servicios públicos, referentes al agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.

15. Asimismo, la Ley de Aguas Nacionales, en el artículo 14, Bis 5, señala los principios de las políticas en materia hídrica, señalando que, *I. El agua es un bien de dominio público federal, vital, vulnerable y finito, con valor social, económico y ambiental, cuya preservación en cantidad y calidad y sustentabilidad es tarea fundamental del Estado y la Sociedad, así como prioridad y asunto de seguridad nacional; [...] IV. Los estados, Distrito Federal, municipios, consejos de cuenca, organizaciones de usuarios y de la sociedad, organismos de cuenca y "la Comisión", son elementos básicos en la descentralización de la gestión de los recursos hídricos; [...] XIII. El Ejecutivo Federal promoverá que los estados, el Distrito Federal y los municipios a través de sus órganos competentes y arreglos institucionales que éstos determinen, se hagan responsables de la gestión de las aguas nacionales en cantidad*

⁷ Íbidem.

y calidad que tengan asignadas, concesionadas o bajo su administración y custodia y de la prestación de los servicios hidráulicos; el Ejecutivo Federal brindará facilidades y apoyo para la creación o mejoramiento de órganos estatales competentes que posibiliten la instrumentación de lo dispuesto en la presente fracción; [...] XV. La gestión del agua debe generar recursos económicos y financieros necesarios para realizar sus tareas inherentes, bajo el principio de que "el agua paga el agua", conforme a las Leyes en la materia; XVI. Los usuarios del agua deben pagar por su explotación, uso o aprovechamiento bajo el principio de "usuario-pagador" de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Federal de Derechos [...].

16. Al respecto, la Suprema Corte de Justicia de la Nación, a través de la Tesis Aislada (Constitucional), con número de registro 2001560, señala lo siguiente:

Época: Décima Época

Registro: 2001560

Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito

Tipo de Tesis: Aislada

Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta

Libro XII, Septiembre de 2012, Tomo 3

Materia(s): Constitucional

Tesis: XI.1o.A.T.1 K (10a.)

Página: 1502

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

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas, la Organización Mundial de la Salud, la Asamblea General de las Naciones Unidas, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (artículo 11), reconocen el derecho al agua, así como que los Estados participantes quedaron vinculados a garantizar que los habitantes de su jurisdicción tengan acceso al agua potable, de modo que esté a disposición de todos, sin discriminación y económicamente accesible; en tanto que del artículo 4o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se advierte que el derecho al agua potable es fundamental e indispensable para la realización, goce y disfrute de los demás derechos humanos, cuya preservación en cantidad, calidad y sustentabilidad es tarea fundamental tanto del Estado como de la sociedad, por cuanto a que tal derecho está basado en las premisas de un acceso al bienestar de toda la población, sustentado por los principios de igualdad y no discriminación, independientemente de las circunstancias sociales, de género, políticas, económicas o culturales propias de la comunidad en la que se opera. En este sentido, conforme a los principios que sustentan la política hídrica nacional y con base en las fracciones I y XXII del artículo 14 Bis 5 de la Ley de Aguas Nacionales, el Estado garantizará que el derecho al agua sea seguro, aceptable, accesible y asequible tanto para uso personal como doméstico, erigiéndose como un beneficio colectivo que debe basarse en criterios de solidaridad, cooperación mutua, equidad y en condiciones dignas, por lo que se ha proclamado de prioridad y de seguridad nacional la preferencia del uso doméstico y público urbano en relación con cualesquier otro uso, razones que excluyen la posibilidad de que pueda ser concebido atendiendo a intereses particulares o de grupos minoritarios, pues de ser así, imperaría un régimen de aprovechamiento del agua sin visión humana y social, con lo cual se atentaría contra la dignidad humana.

PRIMER TRIBUNAL COLEGIADO EN MATERIAS ADMINISTRATIVA Y DE TRABAJO DEL DÉCIMO PRIMER CIRCUITO.

Amparo directo 740/2011. Petronilo Pantoja Espinoza. 1 de marzo de 2012. Unanimidad de votos. Ponente: Juan García Orozco. Secretario: Víctor Ruiz Contreras.

17. Si bien es cierto, el Comité Europeo de Derechos Sociales, no tiene competencia en nuestro país, sí sirve como marco referencial en los diversos temas relacionados con los derechos fundamentales de la sociedad; por lo que, se hace mención a la Reclamación 27/2004, en donde el Comité Europeo de Derechos Sociales consideró que el derecho a una vivienda adecuada, reconocido en el artículo 31 de la Carta Social Europea Revisada,

comprendía obligaciones específicas en relación con el acceso a agua potable y servicios de saneamiento: En el artículo 31 1) se garantiza el acceso a una vivienda adecuada, lo que significa una vivienda segura desde los puntos de vista estructural, higiénico y sanitario, es decir, una vivienda dotada de todas las instalaciones básicas, **como agua**, calefacción, evacuación de desechos, servicios de saneamiento y electricidad, exenta de hacinamiento y con una tenencia segura protegida por la ley.⁸

18. En el caso específico que nos ocupa la presente Recomendación, se dio inicio a la queja de manera oficiosa, en virtud a las notas publicadas en el medio de comunicación “Acceso Zac”, en la cual, habitantes del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, hacen del conocimiento público, la carencia de agua potable en dicho fraccionamiento.

Respecto de la disponibilidad del agua potable.

19. Es necesario precisar que, los actos materia de la presente Recomendación, se refieren a 2 de los 3 factores señalados en la Observación General No. 15. Por una parte, a la disponibilidad del agua, toda vez que, los habitantes del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, refieren que el abastecimiento de ésta no es continuo, ni suficiente. En segundo lugar, la queja refiere deficiencias en la accesibilidad, en su dimensión física y en el relacionado al acceso a la información. En razón a ello, en la presente Recomendación, nos abocaremos en un primer momento, al estudio de la disponibilidad del agua y, en un segundo momento, al análisis de su accesibilidad.

20. De la Observación General No. 15, se desprende que, la disponibilidad del agua radica en que, el abastecimiento de ésta, debe ser continuo y suficiente para los usos personales y domésticos. Dichos usos, comprenden normalmente el consumo, el saneamiento, la colada, la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica.

21. La cantidad de agua disponible para cada persona debería corresponder a las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual, señaló que, para un acceso óptimo, cada persona debería de recibir 100 litros de agua al día. Aspecto que, según se advierte del contenido de la nota que dio origen a la presente queja oficiosa, no se cumple respecto a los habitantes del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas.

22. Durante la sustanciación del expediente, personal de esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, diseñó una encuesta, abocada a recolectar información acerca de la disponibilidad de agua en dicho fraccionamiento, misma que se aplicó a una muestra aleatoria de 39 personas que se encontraban en su domicilio, el día 15 de mayo de 2019, fecha en la que se llevó a cabo.

23. Las preguntas que se realizaron a través de la encuesta, fueron las siguientes:

- a) ¿Cuántas personas viven en su domicilio?
- b) ¿Cuenta con agua potable para satisfacer sus necesidades y de su familia?
- c) ¿Sabe cuántos días abastecen de agua potable a su colonia?
- d) En caso de ser afirmativa la respuesta anterior, ¿cuántos?
- e) ¿Cuenta con más de un tinaco o con aljibe en su domicilio?
- f) ¿Ha utilizado el servicio de pipas de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ)?
- g) ¿Con qué frecuencia?

24. De los resultados que arrojó la encuesta, se obtuvo que, en relación a la pregunta *¿Cuántas personas viven en su domicilio?*, el promedio de habitantes por vivienda es de 4.3 personas, variando en el rango de 2 a 9 personas por inmueble. Por lo que, de acuerdo al criterio plasmado en el estándar de derecho, señalado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), tomando en consideración el promedio de habitantes por vivienda (4.3), para brindar un acceso óptimo, el cual se considera de 100 litros *per cápita* diariamente, tendrían que distribuirse 430 litros al día por vivienda, con lo cual, se asegurarían satisfacer todas las necesidades de consumo y de higiene.

⁸ Reclamación N° 27/2004, European Roma Rights Centre v. Italy, decisión sobre el fondo, 7 de diciembre de 2005.

25. Ahora bien, en relación a la pregunta *¿Cuenta con agua potable para satisfacer sus necesidades y de su familia?*, el resultado que se obtuvo fue que, de las 39 personas encuestadas, 20 de ellas señalaron satisfacer sus necesidades y las de su familia, con el agua potable que reciben, mientras, las 19 restantes, manifestaron no hacerlo. Es decir, se cuenta que casi el 50% de los habitantes encuestados, no logran satisfacer sus necesidades ni las de su familia, con la cantidad de agua que les es suministrada por parte de la Junta Intermunicipal del Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ).

26. Por otra parte, respecto a la pregunta *¿Sabe cuántos días abastecen de agua potable a su colonia?*, 37 personas contestaron que sí, mientras que 2 señalaron desconocerlo. Asimismo, de las personas que manifestaron saber los días en los que son abastecidos, 33 manifestaron que reciben el suministro de agua potable, de 1 a 2 veces por semana, mientras que 2 de ellas señalaron recibir agua potable 3 días de la semana, una más 5 días y otra persona 7 días. Así pues, de los resultados arrojados en esta encuesta, de las 39 personas entrevistadas, 33 señalaron que solamente reciben agua potable de una a dos veces por semana, es decir, un 84.6% de los habitantes encuestados, manifestaron recibir el servicio de agua potable con esa periodicidad, lo cual, es contrario a los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que respecto a la disponibilidad, señala que ésta debe ser continua y suficiente para todos, situación que, como se comprobó, no es así.

27. Con referencia a la pregunta *¿Cuenta con más de un tinaco o con aljibe en su domicilio?*, 16 de las 39 personas encuestadas, manifestaron contar con 1 tinaco en su vivienda, 19 personas señalaron tener 2 tinacos, 1 persona indicó contar con 3 tinacos, otra persona mencionó tener 6 tinacos, mientras que 2 personas señalaron tener cisterna. Es decir, el 41% de los habitantes de la muestra aleatoria, solamente cuenta con 1 tinaco en su vivienda, el 48% tiene 2 tinacos, el 2.5% manifestó tener 3 tinacos, el 2.5% señaló contar con 6 tinacos y el 5.1% manifestó que tiene cisterna en su vivienda. Acciones anteriores, que han tenido que realizar los habitantes de esa colonia, de *motu proprio*, con la finalidad de aumentar su capacidad de almacenamiento del vital líquido, y no carecer de éste, ante la falta de distribución continua y suficiente, por parte de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ). Es de resaltar que, el 100% de los habitantes encuestados, cuentan con sistemas de almacenamiento de agua potable, esto, a razón de paliar la falta de distribución continua y suficiente del vital líquido.

28. Respecto a la pregunta, *¿Ha utilizado el servicio de pipas de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ)?*, 12 personas señalaron sí haber utilizado el servicio, mientras que los 27 restantes, manifestaron no haberlo hecho. En este sentido, se cuenta que el 30.8% de los encuestados, han utilizado el servicio de pipas de la JIAPAZ, lo cual, evidentemente realizan, ante la falta de suministro de agua potable por parte de dicho organismo. Finalmente, en relación a la pregunta de la frecuencia en que esas 12 personas lo utilizaron, se obtuvo que, 6 lo utilizan 1 vez al mes, 2 lo requieren 1 vez por semana, mientras que las demás respuestas, fueron 1 vez cada 15 días, 2 veces por semana, cada 4 meses y "cuando no había". Por lo que, se tiene que el 50% de las personas que han utilizado el servicio de pipas de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), lo requieren 1 vez al mes, el 16.7%, lo solicitan una vez por semana, mientras que 8.3% señaló que 1 vez cada 15 días, 8.3% 2 veces por semana, 8.3% cada 4 meses y 8.3% "cuando no había".

29. Resultados los anteriores que, hacen asegurar a esta Comisión, la falta de disponibilidad de agua potable en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, en virtud a que, de existir ésta, de manera continua y suficiente, no habría necesidad de los habitantes de dicho fraccionamiento requirieran pipas de agua para suministrarla en sus viviendas. Situación que contraviene el aspecto de disponibilidad señalado por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en su Observación General No. 15, en la que señala que, la disponibilidad del agua, radica en que su abastecimiento sea suficiente para garantizar las necesidades que se desprenden de los usos personales y domésticos.

Del aspecto de la continuidad del agua potable.

30. Así pues, se tuvo a bien solicitar informe de autoridad al **DOCTOR BENJAMÍN DE LEÓN MOJARRO**, Director de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), el cual, dio contestación, a través del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la JIAPAZ, en fecha 17 de mayo de 2019, mediante el oficio número D.A.J./084/2019, a través del cual hacen del conocimiento de esta Comisión que el abastecimiento del agua potable se encuentra calendarizado, lo cual se conoce como "tandeo". Ello, por la necesidad de dotar de agua potable a toda la población de los 4 municipios que integran la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (Zacatecas, Guadalupe, Vetagrande y Morelos).

31. De igual forma, el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas refirió que, en las condiciones actuales, no es posible dotar del servicio de agua potable las 24 horas, los 7 días de la semana, en virtud a 4 elementos: a) crecimiento poblacional, b) condiciones topográficas, c) estado de las redes de distribución, y d) caudal disponible de agua potable. Lo que asevera, hace imposible brindar un servicio continuo, por lo que, el vital líquido, se abastece de manera tandeada.

32. Del informe complementario hecho llegar por parte del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), se desprende que, el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, recibe el suministro de agua potable, desde el sistema Benito Juárez, el cual alimenta al Tanque 3000, el que se subdivide en 2 líneas, de las cuales, una se dirige al Tanque San Rafael, que alimenta al tanque 9, de donde parte el agua para el sector 1 de Zacatecas, desde donde se suministra el agua al Fraccionamiento Moradores, como a otras colonias. Asimismo, el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), señaló en su informe complementario que, la calendarización depende de las presiones que se generan, por lo que la rotación del servicio es variable.

33. De los datos remitidos a esta Comisión, por parte del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), quien a su vez, obtuvo la información del **INGENIERO JORGE NAVA DE LEÓN**, Director de Distribución, Alcantarillado y Saneamiento de la JIAPAZ, se desprende que, según la autoridad, el tiempo de espera para contar con el suministro en los sectores que reciben el servicio por rotación variable, es de 3 a 4 días como máximo. Para verificar lo anterior, remitieron una tabla, en la que se plasmó el servicio de distribución de los meses de julio, agosto y septiembre de 2019, en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas:

MES	DÍA	PRESIÓN (M.C.A.)	DÍAS TRANSCURRIDOS ENTRE EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN
JULIO	1	30	-
	5	30	4
	10	30	5
	14	22	4
	19	30	5
	23	15	4
	27	33	4
	31	30	4
AGOSTO	4	30	4
	8	20	4
	13	25	5
	17	35	4
	23	32	6
	28	30	5
SEPTIEMBRE	1	30	4
	4	33	3
	8	30	4
	11	27	3
	14	26	3

	19	30	5
	24	40	5
	28	34	4

34. De los datos plasmados en el punto anterior, se puede observar que, la distribución del agua potable en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, es muy variable, ya que hay periodos sin distribución, que van desde los 3 hasta los 6 días. Con lo cual, se advierte que carece de veracidad lo señalado por el **INGENIERO JORGE NAVA DE LEÓN**, Director de Distribución, Alcantarillado y Saneamiento de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), al **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la JIAPAZ, quien a su vez, proporcionó la información a esta Comisión, cuando manifestó que la distribución del agua en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, oscilaba de 3 a 4 días máximo para brindar el servicio, sin embargo, se puede apreciar que existen periodos muy recurrentes de 5 días sin el servicio, incluso hasta de 6 días. Así pues, se observa que, en el mes de julio de 2019, hubo 2 periodos de 5 días, en los que las y los vecinos del fraccionamiento de referencia, no recibieron agua potable por parte de la JIAPAZ, además de que hay 5 periodos de 4 días sin el acceso al vital líquido. Es decir, durante ese mes, solamente se les brindó el servicio 8 días, de los 31 con los que cuenta el mes de julio, lo que equivale a decir que, en promedio, cada 3.8 días se distribuyó el agua potable en el Fraccionamiento Moradores. Ahora bien, para el mes de agosto, existió un periodo de 6 días, 2 de 5 días y 3 de 4 días, sin que la JIAPAZ brindara agua potable al Fraccionamiento Moradores, es decir, solamente se recibió el líquido vital, 6 de los 31 días de agosto, lo cual, equivale a señalar que, en promedio en agosto de 2019, recibieron el servicio de distribución de agua potable, cada 5.1 días, es decir, casi 1 día por semana. Para el mes de septiembre, hubo 2 periodos de 5 días, 3 de 4 días y 3 de 3 días, sin distribución del agua potable por parte de la JIAPAZ, suministrando agua potable 8 de los 30 días, es decir, en promedio cada 3.75 días se brindó el servicio de distribución del agua potable, o sea, 2 veces por semana.

35. Lo cual, encuentra concordancia con lo señalado por parte de los habitantes del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, quienes, en un 84.6%, en la encuesta realizada por parte de personal de esta Comisión, manifestaron que solamente reciben el suministro de 1 a 2 veces por semana, lo cual, si retomamos los datos de que durante julio, agosto y septiembre, se suministró agua potable en promedio cada 3.8, 5.1 y 3.75 días, respectivamente. Esto quiere decir que, solamente, recibieron agua de 1 a 2 veces por semana durante los meses de referencia.

36. Asimismo, teniendo en consideración el promedio mensual que se plasmó con anterioridad, se tiene que en el mes de julio, el suministro del agua se realizó cada 3.8 días, lo cual, tomando en cuenta el parámetro de acceso óptimo plasmado por la Organización Mundial de la Salud, y el hecho de que cada vivienda en promedio tiene 4.3 habitantes, equivale a que, durante esos 3.8 días, la JIAPAZ dejó de suministrar 1634 litros de agua ($4.3 \text{ personas} \times 100 \text{ litros al día} = 430 \text{ litros por persona} \times 3.8 \text{ días} = 1634 \text{ litros de agua en cada vivienda}$). Obligando así a esas familias, a contar con un sistema de almacenamiento, de al menos esa cantidad de litros de agua, para satisfacer sus necesidades básicas. En el mes de agosto, se suministró agua potable en el Fraccionamiento Moradores, en promedio cada 5.1 días, por lo que, cada inmueble, dejó de recibir 2193 litros ($4.3 \text{ personas} \times 100 \text{ litros al día} = 430 \text{ litros por persona} \times 5.1 \text{ días} = 2193 \text{ litros de agua en cada vivienda}$), por lo que, se necesitaría un sistema de almacenamiento mayor, para que las familias pudieran satisfacer sus necesidades. Mientras que, en el mes de septiembre, se recibió agua cada 3.75 días, debiendo haber recibido cada vivienda, 1612.5 litros por inmueble ($4.3 \text{ personas} \times 100 \text{ litros al día} = 430 \text{ litros por persona} \times 3.75 \text{ días} = 1612.5 \text{ litros de agua en cada vivienda}$).

37. Lo anterior, nos permite concluir que, el servicio de agua potable que brinda la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), no es continuo, puesto que se proporciona con una periodicidad que oscila entre los 3 y los 6 días. Es decir, en una semana, solamente se recibe el agua potable, de 1 a 2 veces, en el mejor de los casos, con lo cual, no se garantiza la continuidad del servicio, que señala la Observación General No. 15.

Del aspecto de suficiencia del agua potable.

38. Como se señaló, en la encuesta realizada por parte del personal de esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, el día 15 de mayo de 2019, el promedio de las personas que habitan en los domicilios encuestados, fue de 4.3. De acuerdo a los criterios señalados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), un acceso óptimo de agua, en el cual, el nivel de riesgos de afectaciones a la salud por el acceso a esta sea muy bajo, debería de ser de arriba de 100 litros de agua potable por día, *per cápita*, es decir, por cada uno de los habitantes. De igual forma, señala que, para un nivel de acceso medio, se requieren 50 litros al día, por cada persona, en el cual, se cubrirían los aspectos de consumo más básicos⁹.

39. Con los datos descritos en el párrafo precedente, de acuerdo a los estándares señalados por la Organización Mundial de la Salud, son necesarios –como mínimo- de 50 a 100 litros diarios *per cápita*, para cubrir un acceso medio al agua potable, y más de 100 litros para que ésta cubra de manera eficiente las necesidades de cada persona. Mismo criterio que es adoptado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en su Recomendación 01/2020¹⁰. Así pues, en un ejercicio analítico, de acuerdo a los resultados de las personas encuestadas, en promedio habitan 4.3 individuos por domicilio, debiendo obtener, en relación a los criterios adoptados por la OMS, de 215 a 430 litros diariamente, lo cual, se reflejaría en 6450 a 12900 litros por mes, en cada una de las viviendas.

40. De la investigación realizada por esta Comisión, se puede deducir que, en el caso de la presente recomendación, en el Fraccionamiento Moradores, que recibe agua a través de la rotación del servicio variable, no se cumple con el factor de disponibilidad, plasmado en la Observación General No. 15, sobre el derecho al agua, emitida por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, ya que, el servicio por rotación que reciben, es insuficiente, debido a que, como se ha señalado en párrafos precedentes, la cantidad de agua que proporciona la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), no garantiza el tener cubiertas las necesidades básicas para cada persona y para cada familia. Situación que se evidencia, en el uso que los habitantes de dicho fraccionamiento realizan de diversos sistemas de almacenamiento.

41. De igual forma, los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), mismos que han sido plasmados en la presente recomendación, señalan que, para tener un acceso óptimo de agua potable, diariamente deben ser abastecidos 100 litros de agua por persona, situación que, evidentemente, no se cumple con las circunstancias actuales que brinda la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ). Lo anterior, en virtud a que se tiene acreditado, de acuerdo a la investigación realizada por esta Comisión, que no todos los días de la semana se recibe el agua potable, sino solamente 1 o 2 días, lo cual, genera escasez del vital líquido en las familias, orillándolas a solicitar el servicio de abastecimiento de agua por pipas. Razón por la cual, se puede asegurar que, la disponibilidad de agua potable, en el Fraccionamiento Moradores, que se abastece por medio del servicio de rotación variable, es insuficiente para abastecer las necesidades básicas de las familias que las habitan.

Respecto de la accesibilidad del agua potable.

42. Corresponde ahora, analizar el cumplimiento del factor de accesibilidad que señala la Observación General No. 15, sobre el derecho al agua, emitida por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, mediante la cual indica que el agua, las instalaciones y servicios de agua, deben de estar al alcance de todos, sin discriminación alguna, dentro de la jurisdicción del Estado parte.

⁹ Domestic Water Quantity, Service Level and Health, Howard & Bartram, World Health Organization (Organización Mundial de la Salud), 2003, pág. 22. Encontrado en https://www.who.int/water_sanitation_health/diseases/WSH03.02.pdf?ua=1

¹⁰ Recomendación 01/2020, Sobre las violaciones al derecho humano al agua en perjuicio de la población en general y agricultores del Valle de Mexicali, derivadas de actos y omisiones en diversos trámites y procedimientos para la instalación y operación de un proyecto industrial de cerveza, en el municipio de Mexicali. Comisión Nacional de los Derechos Humanos, párrafo 128.

43. En este sentido, dentro de la sustanciación de la presente queja, se obtuvo la comparecencia de las **CC. T1, T2, T3, T4 y T5**, quienes son vecinas del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, las cuales fueron coincidentes en señalar que, el agua que reciben por parte de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), es insuficiente para satisfacer las necesidades básicas de sus familias, además de que no llega en un día y horario específico, por lo que tienen que estar a la espera de que se suministre el vital líquido.

44. Asimismo, las **CC. T1, T2, T3 y T5**, coincidieron al señalar que cuando llega el agua, no lo hace con suficiente presión. De igual forma, las **CC. T4 y T5**, señalaron que solamente cuentan con un tinaco, lo que complica aún más la satisfacción de las necesidades básicas familiares.

45. Es importante señalar que, en el informe remitido por el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), se plasmó que desde 1990, a dicha Junta, se le tiene permitido únicamente extraer 27 millones de metros cúbicos (m³) anuales, por parte de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), sin que se haya considerado el crecimiento poblacional de los 4 municipios, el cual, se plasma a continuación:

Municipio	1980	2015
Guadalupe	51359	187918
Morelos	7271	12354
Vetagrande	6222	9796
Zacatecas	88807	146147
Total	153659	356215

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Encuesta Intercensal 2015.

46. Además, el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ) refirió que, el incremento poblacional se ha presentado en los 4 municipios que forman la jurisdicción de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ) De esta forma, destaca el incremento poblacional de Guadalupe, el cual, ha tenido un incremento del 265.89%, de 1990 a 2015. Mientras que, Morelos ha incrementado su población en un 69.91%, Zacatecas en un 64.57% y Vetagrande en un 57.44%, siendo que entre los 4, han aumentado un 131.82% su población, en el mismo periodo de tiempo.

47. Siguió manifestando el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ) que, al extraer la misma cantidad de agua potable, por parte de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), desde 1990 a la fecha, y derivado del incremento poblacional al que se ha hecho mención, genera una escasez en la distribución del agua.

48. De la misma manera, el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), manifestó que, 120 colonias de las ciudades de Guadalupe y Zacatecas, se abastecen del sistema Benito Juárez, en una rotación de servicio variable, además de que se tiene la disminución en la capacidad de conducción del entramado de líneas y redes de distribución, en donde se encuentra incluido el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas.

49. De igual forma, hace mención el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ) que, existen 480 colonias que reciben el servicio por rotación fija, puesto que el diseño de los sistemas y las zonas de abastecimiento se encuentran determinados de origen, derivado de la topografía de los municipios.

50. Así pues, se puede observar que, existen dos tipos de servicios de distribución que utiliza la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), variable y fijo. El primero de ellos, es en el que está incluido el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, el cual, como lo señala el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la JIAPAZ, depende de diversos factores, como la presión del agua, por lo que su calendarización, es variable; mientras que, en el servicio de rotación fija, en el cual están incluidas 480 colonias de Zacatecas y Guadalupe, se tiene establecido un día específico para recibir el agua potable. Lo anterior, en virtud al origen de abastecimiento del vital líquido que, en el caso del Fraccionamiento Moradores, es del Sistema Benito Juárez.

51. Se hace hincapié en los informes remitidos por parte del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), quien refirió que, con el suministro del agua no se privilegia a ninguna zona, permitiendo entregar de manera equitativa el agua potable. Sin embargo, se advierte que el agua no se proporciona en cantidad suficiente para satisfacer las necesidades básicas familiares.

52. Recordar que, el factor de accesibilidad plasmado en la Observación General No. 15, sobre el derecho al agua, emitida por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, señala que el servicio del agua, debe ser accesible para todos, en igualdad de condiciones, quedando claro que, esto no se cumple, al menos en el Fraccionamiento Moradores, que forma parte del sistema de rotación variable, de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas, puesto que, no se garantiza el acceso al agua de manera equitativa.

53. Asimismo, de los informes remitidos por el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), se aprecia que la presión, medida en metros de columna de agua, es muy variable, yendo de los 40 a los 15 Metros por Columna de Agua (M.C.A.). Este último parámetro, y considerando la topografía del Fraccionamiento Moradores, es insuficiente para abastecer los sectores más altos de dicho lugar. Por lo que, los inmuebles que se encuentren en esa situación, no reciben la cantidad de agua suficiente para abastecerse de manera satisfactoria, en virtud a que la presión con la que llega el agua, no es la necesaria para poder abastecer los sectores más altos del Fraccionamiento Moradores. Por lo que al menos, del 19 al 27 de julio de 2019, los domicilios que se encuentran en la parte alta del referido fraccionamiento, no recibieron el agua suficiente para cubrir las más básicas de sus necesidades, puesto que la presión con la cual se distribuyó el agua potable el día 23 de julio, fue de 15 M.C.A., insuficiente para poder abastecer los sectores más altos. Incluso, se puede observar que, durante este mes, de los 8 días en los que se abasteció de agua a este fraccionamiento, el promedio de presión fue de 27.5 metros de columna de agua, considerando que el 23 de julio, solamente la presión fue de 15 M.C.A.

54. Por lo cual, se debe de realizar un enfoque diferenciado en los diversos sectores de la población, y analizar de manera específica el contexto de cada uno de estos, puesto que es del conocimiento general que, las condiciones entre la población no son equitativas, por lo que, en muchos casos, sí existe una gran diferencia entre la población que recibe el agua de manera variable, y los que la reciben de forma fija. Y toda vez que no existe un enfoque diferenciado, que atienda las particularidades de la población y de la topografía, el sistema de tandeo, tiene un resultado discriminatorio, debido a que se hace una diferenciación entre los diversos sectores poblaciones, y no se toman en cuenta los factores específicos de cada fraccionamiento o colonia.

55. De igual forma, retomando la información plasmada en esta recomendación, diariamente, cada domicilio, debería de recibir de 215 a 430 litros de agua potable, lo cual, a la semana, sería de 1505 a 3010 litros, para lograr satisfacer las necesidades básicas de cada individuo. Se debe considerar que, no todas las personas cuentan con las posibilidades económicas de tener en sus domicilios un sistema de almacenamiento suficiente para que cada 4, 5 o 6 días, se restablezca la cantidad de agua gastada durante este periodo, lo cual, agrava aún más la necesidad del suministro de agua, en virtud a que estas personas, solamente cuentan

con agua potable, los días en los que la JIAPAZ realiza el suministro, por lo que, los días en los que esto no sucede, no pueden tener acceso al agua, con los riesgos sanitarios que eso conlleva.

56. Así pues, con los argumentos vertidos en la presente recomendación, se acreditó que, no se cumple con el factor de accesibilidad, plasmado en la Observación General No. 15, sobre el derecho al agua, emitida por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Lo anterior, se puede afirmar en virtud a que, se tiene acreditado que, al existir dos sistemas diferentes de distribución, evidentemente, se hace una distinción entre las diversas colonias que integran la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), ya que existen colonias y fraccionamientos, que cuentan con los días fijos en los cuales reciben el agua potable, mientras que hay otras que desconocen los días de abastecimiento,

57. Finalmente, se debe realizar un enfoque diferenciado, en el cual, se observen las carencias con las que cuentan los sectores más vulnerables de la sociedad, quienes, en muchas ocasiones, no tienen un servicio de almacenamiento suficiente de agua, por lo que, el servicio que estas personas reciben, no alcanza para satisfacer sus necesidades más básicas. Es por ello que, se deben emprender acciones para disminuir la brecha existente entre los diversos sectores poblacionales y, con ello, garantizar un mejor abasto del servicio de agua potable, priorizando en todo momento a las colonias y fraccionamientos más vulnerables, emprendiendo acciones que garanticen la disponibilidad y accesibilidad del servicio.

Del acceso a la información.

58. La Observación General número 15, *sobre el derecho al agua*, emitida por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, señala que, uno de los factores a considerar respecto a la accesibilidad, es el acceso a la información, el cual, comprende el derecho de solicitar, recibir y difundir información sobre las cuestiones del agua.

59. En este sentido, de las encuestas recabadas por parte de personal de esta Comisión, en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, en relación al acceso a la información, se desprende que, 37 de los 39 habitantes del referido fraccionamiento, que fueron encuestados, señalaron conocer los días que les abastecen de agua potable, sin embargo, al cuestionarlos respecto a cuántas veces por semana, las respuestas fueron muy variadas, obteniendo que, 33 manifestaron que reciben el suministro de agua potable, de 1 a 2 veces por semana, mientras que 2 de ellas señalaron recibir agua potable 3 días de la semana, una más 5 días y otra persona 7 días. Por lo cual, se observa que, realmente, desconocen los días en los cuales son abastecidos de agua potable.

60. Ahora bien, dentro del informe del **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), hizo mención a que la JIAPAZ, ha implementado acciones que permiten regularizar el servicio en todas las colonias de los 4 municipios, con la finalidad de que los usuarios tengan conocimiento de los días y las horas en que cuentan con el suministro del agua potable, lo cual, contraviene a lo señalado por las **CC. T1, T2, T3, T4 y T5**, vecinas del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, quienes señalaron que el abastecimiento del agua potable, no se da en horas ni días fijos, sino que varía el mismo, lo cual, complica el almacenamiento del agua y no pueden satisfacer sus necesidades básicas, como lo son la higiene personal y la limpieza domiciliaria.

61. Asimismo, el **LICENCIADO JOSÉ MANUEL RÍOS MARTÍNEZ**, Coordinador Jurídico de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), señaló en su informe complementario que, la calendarización depende de las presiones que se generan, por lo que la rotación del servicio es variable. Lo cual, contrasta con lo señalado por él mismo, en su primer informe, en donde menciona que, se regularizó el servicio, con la finalidad de que los usuarios tengan conocimiento de los días y las horas en las cuales lo reciben. Sin embargo, como él mismo lo señaló en su informe complementario, la rotación es variable, ya que depende de otros factores, como la presión del agua.

62. En ese sentido, debe señalarse que, aquellas personas que habitan en las colonias que se encuentran en el servicio de rotación variable, desconocen el día y la hora en el que recibirán el agua potable, por lo cual, sus actividades diarias, incluso su descanso, están supeditadas a la distribución del líquido vital, en virtud a que no tienen certeza de cuándo recibirán el servicio del agua potable por parte de la JIAPAZ, debido a que la distribución no tiene una hora ni un día fijo. Máxime, si se trata de un domicilio que carece de un amplio sistema de almacenamiento, puesto que, al no contar con éste, deben de adecuarse al horario en el que les sea distribuida el agua potable, incluso, si ésta llega en la madrugada, o bien, en horario en el que se encuentren laborando, teniendo que priorizar el contar con agua para tratar de cubrir las necesidades básicas. Es decir, se ve modificada la forma de vida de las familias zacatecanas, que no cuentan con un sistema de almacenamiento de agua suficiente para dar abasto a sus necesidades básicas, puesto que tienen que estar al pendiente del día y la hora en que la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), realiza la distribución del líquido vital en su domicilio, puesto que éste no es fijo, ni en días ni en horarios.

63. Así pues, sobre el derecho de acceso a la información, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, ha señalado a través de la Opinión Consultiva OC-5/85 que “el concepto de orden público reclama que, dentro de una sociedad democrática, se garanticen las mayores posibilidades de circulación de noticias, ideas y opiniones, así como el más amplio acceso a la información por parte de la sociedad en su conjunto”.¹¹

64. El derecho de acceso a la información comprende el libre acceso a información plural y oportuna, a poder solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir cualquier información. Por lo que toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada o en posesión de cualquier autoridad es pública y accesible a cualquier persona en los términos y con las limitaciones establecidas en la ley.¹²

65. En el ámbito universal de protección de derechos humanos, el derecho de acceso a la información, encuentra sustento en lo establecido en el artículo 19, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el cual señala que “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. De igual forma, el artículo 19.2, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, señala que “toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección”. Como se puede observar, ambos instrumentos internacionales, indican el derecho que tienen todas las personas para recibir de manera eficiente la información que es generada por las autoridades.

66. En el sistema americano de protección de derechos humanos, el derecho de acceso a la información, se encuentra plasmado en el artículo 13 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en el cual, se establece el derecho de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole. Por lo que, de igual manera, otorga la facultad a los particulares de recibir información, y de forma implícita, la obligación de las autoridades a proporcionar la misma.

67. Por su parte, en el sistema normativo nacional, el derecho de acceso a la información, se encuentra establecido en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual, en su párrafo segundo, establece que toda persona tiene derecho al libre acceso a información plural y oportuna, así como a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole por cualquier medio de expresión.

¹¹ Derecho Humano de Acceso a la Información, Comisión Nacional de los Derechos Humanos e Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, México, 2015.

¹² Ídem.

68. Asimismo, la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en su artículo 4, señala que el derecho humano de acceso a la información comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información. De igual forma, esta Ley, en su artículo 8, establece los principios rectores a los que se deben de apegar los organismos garantes, los cuales son los siguientes:

- I. Certeza: Principio que otorga seguridad y certidumbre jurídica a los particulares, en virtud de que permite conocer si las acciones de los Organismos garantes son apegadas a derecho y garantiza que los procedimientos sean completamente verificables, fidedignos y confiables;
- II. Eficacia: Obligación de los Organismos garantes para tutelar, de manera efectiva, el derecho de acceso a la información;
- III. Imparcialidad: Cualidad que deben tener los Organismos garantes respecto de sus actuaciones de ser ajenos o extraños a los intereses de las partes en controversia y resolver sin favorecer indebidamente a ninguna de ellas;
- IV. Independencia: Cualidad que deben tener los Organismos garantes para actuar sin supeditarse a interés, autoridad o persona alguna;
- V. Legalidad: Obligación de los Organismos garantes de ajustar su actuación, que funde y motive sus resoluciones y actos en las normas aplicables;
- VI. Máxima Publicidad: Toda la información en posesión de los sujetos obligados será pública, completa, oportuna y accesible, sujeta a un claro régimen de excepciones que deberán estar definidas y ser además legítimas y estrictamente necesarias en una sociedad democrática;
- VII. Objetividad: Obligación de los Organismos garantes de ajustar su actuación a los presupuestos de ley que deben ser aplicados al analizar el caso en concreto y resolver todos los hechos, prescindiendo de las consideraciones y criterios personales;
- VIII. Profesionalismo: Los Servidores Públicos que laboren en los Organismos garantes deberán sujetar su actuación a conocimientos técnicos, teóricos y metodológicos que garanticen un desempeño eficiente y eficaz en el ejercicio de la función pública que tienen encomendada, y
- IX. Transparencia: Obligación de los Organismos garantes de dar publicidad a las deliberaciones y actos relacionados con sus atribuciones, así como dar acceso a la información que generen.

69. Así pues, esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, estima que, la publicidad que se realiza respecto a los días y horarios con que se abastecerá el agua potable en las distintas colonias y fraccionamientos de los municipios que cubre la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas, es insuficiente, en virtud a que, a pesar de que una gran cantidad de personas, tienen acceso a internet, no para todas es una fuente de información, por lo que, se deberán buscar diversos canales de comunicación, para abarcar a una mayor parte de la población.

70. Asimismo, se considera que el tiempo de anticipación con el que se anuncia el abastecimiento de agua de las colonias, es insuficiente, por lo cual, se tienen que hacer programaciones quincenales o mensuales, para que las personas de las colonias integradas al sistema de abastecimiento rotativo, tengan conocimiento de las fechas y horarios en las que recibirán la distribución del agua potable.

71. Lo anterior, se debe realizar por parte de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), para cumplir con los principios rectores establecidos en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, especialmente, con el principio de máxima publicidad, debiendo programar la distribución del agua potable, con una periodicidad quincenal o mensual, y hacer llegar la información a toda la población que se encuentre dentro de las colonias y fraccionamientos que forman parte del sistema rotativo de distribución, con el objeto de que, tengan certeza respecto de los días y los horarios en los cuales recibirán el agua potable en sus inmuebles.

72. De esa forma, esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, llegó a la conclusión que, el suministro de agua potable en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, así como en las otras 119 colonias que reciben el líquido vital a través del sistema por rotación, es insuficiente, lo cual, es violatorio del derecho humano al agua, puesto que, no cumple con los factores y parámetros establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS), para satisfacer las necesidades básicas de las personas que habitan esas colonias y fraccionamientos, incumpliendo con ello, los factores de disponibilidad y accesibilidad, señalados en la Observación General 15, sobre el derecho al agua, del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Además, se encontró la vulneración del derecho de acceso a la información, puesto que se incumple con el principio de máxima publicidad, por parte de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ).

VII. CONCLUSIONES DEL CASO.

1. En la presente Recomendación, se comprobó que existieron violaciones a los derechos humanos de los habitantes del Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, al acreditar la vulneración al derecho humano al agua, puesto que el servicio de distribución por rotación es insuficiente para satisfacer las necesidades básicas de cada persona, tomando en cuenta los criterios adoptados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), los cuales han sido plasmados en el capítulo que antecede, y que se dan aquí por reproducidos.
2. Esta Comisión, arribó a la conclusión de la insuficiencia del suministro de agua potable en el Fraccionamiento Moradores, de Zacatecas, Zacatecas, proporcionado por la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), no cumple con lo señalado en la Observación General No. 15, sobre el agua potable. Específicamente incumpliendo con el factor de la disponibilidad, puesto que se comprobó que ésta, no es continua ni suficiente, como lo marca el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. De igual forma, se llegó a la conclusión de que, en referencia al factor de accesibilidad, que señala la Observación General No. 15, ésta tampoco se cumple, puesto que el servicio que se brinda por parte de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), no es accesible para todos, en igualdad de condiciones. Además de ello, se determinó que, la JIAPAZ, no cumple de manera adecuada con el acceso a la información, ya que ésta, no es proporcionada con tiempo suficiente a la población zacatecana.

VIII. REPARACIONES.

1. De conformidad con lo establecido en los artículos 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, “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”. En relación con ello, el artículo 51 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, refiere que al acreditarse una violación a los derechos humanos, atribuible a servidores públicos estatales, la Recomendación formulada al respecto debe incluir las medidas que procedan para lograr la efectiva restitución de las personas afectadas en sus derechos.
2. Dicha reparación, de conformidad con los “Principios y Directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 2005, las violaciones de derechos humanos deben contemplar, de forma apropiada y proporcional a la gravedad de ésta, una reparación plena y

efectiva en las formas siguientes: indemnización, restitución, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición.

3. La Corte Interamericana ha sostenido que, la reparación específica, varía en atención al daño causado. En este sentido, ha señalado que “la reparación es un término genérico que comprende las diferentes formas como un Estado puede hacer frente a la responsabilidad internacional en que ha incurrido.” Por ello la reparación comprende diversos “modos específicos” de reparar que “varían según la lesión producida”. Asimismo, ha señalado que “las reparaciones que se establezcan deben guardar relación con las violaciones declaradas”¹³.

4. Con base en lo anterior, esta Comisión de Derechos Humanos estima procedente solicitar las medidas siguientes:

a) De las Garantías de no repetición.

1. Son aquellas que se adaptan con el fin de evitar que las víctimas vuelvan a ser objeto de violaciones a sus derechos humanos y para contribuir a prevenir o evitar la repetición de actos de su misma naturaleza.

2. Ahora bien, conforme al artículo 63.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, se estableció que la Corte Interamericana de Derechos Humanos, tiene amplias facultades para ordenar las medidas de reparación que estime necesarias. En su competencia contenciosa la Corte puede ordenar a los Estados, entre otras medidas de satisfacción y no repetición, la adecuación del derecho interno a la Convención Americana de manera de modificar o eliminar aquellas disposiciones que restrinjan injustificadamente dichos derechos. Ello, de conformidad con la obligación internacional de los Estados de respetar los derechos y adoptar disposiciones de derecho interno a que se refieren los artículos 1.1 y 2 de la Convención.¹⁴

3. De igual forma, las garantías de no repetición que ha establecido la Corte Interamericana de Derechos Humanos han consistido en tres tipos de medidas esencialmente: 1) derogar o eliminar normas o prácticas; 2) crear o adoptar normas, prácticas, políticas o instituciones, y 3) modificar normas, prácticas y políticas.¹⁵

4. Asimismo, en los Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, se reconoció la obligación de los Estados de proporcionar a las víctimas una reparación plena y efectiva, la cual debe contener garantías de no repetición, y se incluyó un listado de medidas encaminadas a prevenir la repetición de hechos violatorios de derechos humanos.¹⁶

5. Por su parte, los Organismos Públicos de Derechos Humanos (OPDH), de naturaleza no jurisdiccional, como órganos de Estado, tienen también la obligación de contribuir a la garantía de los mismos en el marco de su facultad de emitir Recomendaciones encaminadas a lograr la reparación integral del daño causado a las víctimas, como resultado de su labor de investigación y determinación de violaciones a derechos humanos.

6. Así pues, a fin de prevenir la violación de los derechos mencionados en párrafos precedentes, resulta indispensable que la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ), diseñe e implemente un sistema de distribución de

¹³Caso Garrido y Baigorria vs. Argentina, Fondo, reparación y costas, Sentencia de 27 de agosto de 1998.

¹⁴ Las garantías de no repetición en las recomendaciones de los Organismos Públicos de Derechos Humanos: propuestas para su fortalecimiento. Mónica M. Cruz Espinoza, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2019.

¹⁵ La reparación integral en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos: estándares aplicables al nuevo paradigma mexicano. México, Universidad Nacional Autónoma de México, 2013.

¹⁶ Resolución 60/147, de la Asamblea General de las Naciones Unidas, encontrado en “Las garantías de no repetición en las recomendaciones de los Organismos Públicos de Derechos Humanos: propuestas para su fortalecimiento. Mónica M. Cruz Espinoza, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, 2019”.

agua potable, que satisfaga las necesidades de la población de los municipios que abarca su jurisdicción, a fin de que se garantice el suministro de agua potable, de acuerdo a los criterios establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

7. Se realicen las gestiones necesarias ante la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), para aumentar la cantidad de extracción de metros cúbicos (m³) de agua potable, considerando el crecimiento poblacional de Zacatecas, Guadalupe, Morelos y Vetagrande.

8. Se establezca un programa censal, con la finalidad de conocer las necesidades del sistema de almacenamiento, en las 120 colonias de Zacatecas y Guadalupe, principalmente en el Fraccionamiento Moradores. Una vez que se cuente con esta información, emprender programas de apoyo, para garantizar un mayor almacenamiento en los contextos menos favorecidos.

9. Se lleve a cabo el criterio de no discrecionalidad en la calendarización del abastecimiento (tandeo), de acuerdo a criterios claros, precisos y transparentes; ésta debe realizarse en función del número de habitantes de cada colonia o fraccionamiento que cuenten con este sistema de distribución, evitando en todo momento la discriminación.

10. Dar máxima publicidad a la calendarización del abastecimiento, encontrando mayores canales de comunicación con la población, como lo son la televisión, la radio, el periódico y las redes sociales, con la finalidad de que el alcance sea mayor y las personas tengan conocimiento de los días y las horas en las que se distribuirá el agua potable en su colonia o fraccionamiento.

IX. RECOMENDACIONES.

Por lo anterior, y con fundamento en los artículos 1° y 102 apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, numerales 2, 3, 4, 8, 17, 37, 51, 53, 54, 56, 57 y 58 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas se emiten las siguientes Recomendaciones:

PRIMERA. Dentro del plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas, inicie los trámites necesarios, para que, la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), permita la extracción de mayor cantidad de agua, considerando las necesidades derivadas del aumento poblacional de Zacatecas, Guadalupe, Vetagrande y Morelos.

SEGUNDA. Dentro del plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas, diseñe e implemente un sistema de distribución de agua potable, que satisfaga las necesidades de la población de los municipios que abarca su jurisdicción, a fin de que se garantice el suministro de agua potable, de acuerdo a los criterios establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

TERCERA. Dentro del plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, se mejore el abastecimiento del agua potable, garantizando que éste sea suficiente y continuo, para que la población que se abastece a través del Sistema Benito Juárez, que contempla el servicio rotativo para 120 colonias de la ciudad de Zacatecas y Guadalupe, entre las que se encuentra el Fraccionamiento Moradores, a fin de que cuente con la cantidad de agua necesaria para satisfacer sus necesidades básicas de aseo personal y doméstico.

CUARTA. Dentro del plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas, inicie un programa censal en el Fraccionamiento Moradores, con la finalidad de conocer las necesidades de almacenamiento de agua potable en los inmuebles de dicho fraccionamiento. Posteriormente, realizar este censo, en las otras 119 colonias que cuentan con el servicio de distribución rotativo.

QUINTA. Una vez que se cuente con los resultados de dicho censo, en cada una de las colonias, generar programas de apoyo, en las personas menos favorecidas, para mejorar su capacidad de almacenamiento de agua potable, y con ello, mejorar el servicio que se les brinda.

SEXTA. Dentro del plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, establecer con estricto apego a la legalidad, los criterios objetivos, precisos y transparentes, del abastecimiento calendarizado en las colonias de Guadalupe, Zacatecas, Morelos y Vetagrande, municipios integrantes de la Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas (JIAPAZ).

SÉPTIMA. Dentro del plazo máximo de un mes, contado a partir de la aceptación de la presente Recomendación, llevar a cabo una campaña permanente de información, veraz y objetiva, a través de diversos medios masivos de comunicación, como televisión, radio, periódicos y redes sociales, en la cual se haga del conocimiento de la población, con el tiempo suficiente, los días, las horas y el tiempo en las cuales se estará llevando a cabo la distribución por abastecimiento calendarizado, en las diversas colonias y fraccionamientos, con la finalidad de que los habitantes de esa colonia o fraccionamiento planifiquen esta tarea. Asimismo, asegurarse que, el tiempo en el cual sea distribuida el agua, sea suficiente para garantizar el abasto a todas las viviendas, independientemente de su ubicación geográfica.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 53, párrafo segundo de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas, se hace del conocimiento de la autoridad a la que va dirigida esta Recomendación, que dispone de un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente en que ésta se le notifique, para que manifieste si la acepta o no, en el entendido de que, de no aceptarla, su respuesta se hará del conocimiento de la opinión pública. En caso de que la acepte, se le notifica que dispone de un plazo de 15 días, contados a partir del vencimiento del término del que disponía para responder sobre la aceptación, a fin de enviar las pruebas de su cumplimiento.

Por último, hágasele saber al agraviado que, de conformidad con el artículo 61 de la Ley de este Organismo, dispone de 30 días naturales, computados a partir de la fecha de notificación del presente documento, para que en caso de que exista inconformidad con la misma, interponga el recurso de impugnación correspondiente ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos.

Así lo determina y firma

**DRA. EN D. MA. DE LA LUZ DOMÍNGUEZ CAMPOS
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN DE DERECHOS
HUMANOS DEL ESTADO DE ZACATECAS.**