

## RECOMENDACIONES

León, Guanajuato; a los 18 dieciocho días del mes de julio del año 2019 dos mil diecinueve.

**V I S T O** para resolver el expediente número **41/18-A**, iniciado con motivo de la queja interpuesta por **XXXXX**, respecto de actos cometidos en su agravio, mismos que estima violatorios de sus Derechos Humanos y que atribuye a **PERSONAL ADSCRITO AL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE GUANAJUATO, CAPITAL (SIMAPAG)**.

### SUMARIO

El quejoso indicó que el 7 siete de marzo del 2018 dos mil dieciocho, personal del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Guanajuato, Capital (SIMAPAG), acudió al inmueble de su propiedad ubicado en ese Municipio, quienes sin que mediara resolución fundada y motivada, le suspendieron el servicio de agua potable al retirar el medidor ubicado en la parte externa de su inmueble, argumentando que tal acto ocasionó una afectación a sus derechos humanos.

### CASO CONCRETO

El quejoso XXXXX, refirió que el 7 siete de marzo del 2018, aproximadamente a las 11:00 once horas, al llegar al domicilio de su propiedad ubicado en el Callejón XXXXX número XXX del Barrio XXXXX, de la ciudad de Guanajuato, capital, se percató que una persona adscrita al Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de dicha localidad (SIMAPAG), retiraba el medidor de agua asignado a dicho inmueble, que al preguntar el motivo de dicho acto le respondió que lo había quitado atendiendo a una orden, sin especificar la identidad de quien la emitió, hechos que le causan agravio en virtud de que le fue suspendido el servicio sin que existiera causa fundada y motivada que previamente le hubiese sido notificada.

Es bajo la anterior cronología de sucesos, que este Organismo considera posible establecer que los hechos por los cuales habrá de emitir algún pronunciamiento lo es:

- **Violación al principio de legalidad en el desempeño de la función pública**

A efecto de emitir pronunciamiento en cuanto al punto de queja, se cuenta con el escrito de queja y ratificación por parte de XXXXX, quien en lo sustancial indicó lo siguiente:

*"...Que el motivo de su presencia ante este Organismo es con la finalidad de presentar queja en contra de Personal adscrito al Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato...El día de 7 siete de marzo de 2018 dos mil dieciocho, aproximadamente a las 11:00 once horas, el de la voz iba llegando al domicilio ubicado en Callejón XXXXX número XXX, Barrio XXXXX, de Guanajuato, Guanajuato, cuando me percaté que había una camioneta de SIMAPAG, en la cual ya iba a bordo un hombre...para esto me llamó a mi celular la persona a quien le rento el inmueble de mi propiedad, me dijo que personal de SIMAPAG estaba quitando el medidor del agua...me entrevisté con la persona que ejecutó el acto, le pedí que me explicara el motivo por el cual lo había quitado, sólo me dijo que lo disculpara pues él había recibido una orden sin precisar quien la había emitido y que para arreglar el problema tenía que acudir a SIMAPAG, esta persona se retiró...no se han motivado ni fundamentado los actos realizados por SIMAPAG, hecho que me agravia, pues se está vulnerado mi derecho a la seguridad jurídica..."*

Además, se cuenta con el testimonio de por XXXXX, el cual se obtuvo al momento de que personal de este Organismo, llevara a cabo la diligencia de inspección del lugar en que se ubica el inmueble propiedad del inconforme, quien en lo sustancia manifestó.

*"...soy quien rentó el inmueble al señor XXXXX desde hace aproximadamente 7 años, sin embargo desde hace 3 meses atrás no contamos con el servicio de agua potable, el medidor y toma de agua que teníamos desde hace 7 años, estaba colgado a fuera del inmueble número XXX (casa color XXXXX), pero como lo referí hace 3 meses lo quitaron por parte del personal de SIMAPAG; así es que para tener agua potable tengo que comprar garrafones de agua, otros vecinos me pasan agua...que nunca se le ha notificado de parte de alguna Dirección Municipal, que el número del inmueble que habita haya sido rectificado como XXX..."*

Por su parte, la autoridad señalada como responsable a través del ingeniero José Lara Lona, Director General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Guanajuato, Capital (SIMAPAG), al rendir el informe que le fuera requerido por parte de este Organismo; en primer lugar, indicó no haber emitido actos que generaran violación a derechos humanos del aquí agraviado; y en segundo, señaló que en meses previos al acto reclamado, a la institución a su cargo y en diversos momentos acudieron tanto el aquí inconforme XXXXX, como XXXXX, portando actas de alineamiento y número oficial, con las que pretendieron demostrar la propiedad del predio ubicado en la calle XXXXX número XXX del Barrio XXXXX, y con ello obtener el servicio de agua potable.

Por lo anterior - continua refiriendo la autoridad - personal del Organismo a su cargo solicitó a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental de Guanajuato capital, determinar con precisión a quién de los solicitantes correspondía el domicilio de XXXXX número XXX; respondiendo esta dirección mediante oficio

DPUyPA-XXX/2017, que dicha numeración correspondía al inmueble propiedad de XXXXX, quedando revocada y rectificada la constancia relativa a XXXXX, la cual quedó asignada con el número oficial XXX. Por último, indicó que las personas que tuvieron injerencia en el asunto materia de inconformidad fueron Ma. Consuelo Valadez Salazar, Florencio González Rosales y Miguel Pablo Hernández Gallardo.

Asimismo, se cuenta con el informe rendido por la c.p. Leticia Gómez García, Directora Comercial del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Guanajuato, Capital (SIMAPAG), quien en lo sustancial señaló:

*“...Como ambas personas insistían en que sus respectivos inmuebles correspondían al número XXX y que estaban acreditando la propiedad y cumpliendo con los requisitos establecidos por SIMAPAG, previo acuerdo con el Director General de este Organismo Operador se tomó la decisión de solicitar a la autoridad competente que es el Director General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental del Municipio, nos indicaran de manera clara las constancias de alineamiento y número oficial con números de folio XXX y XXX de fechas 20 y 24 de Octubre respectivamente, ya que las dos referían como nomenclatura oficial, Calle XXXXX No, XXX C.P. XXX. Esto con la finalidad de no agravar intereses particulares...El día 14 de Diciembre de 2017, se recibió en este Organismo Operador, la respuesta de la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental mediante el Oficio DPUyPA-XXX/2017, en el cual se determinó que el número oficial XXX, corresponde íntegramente a la Constancia de Alineamiento y Número Oficial XXX a favor de la C. XXXXX, quedando revocada y sin efecto la Constancia de Alineamiento y Número Oficial XXX a nombre del C. XXXXX, de la cual cabe señalar que le turnaban copia a éste último.- Derivado de lo anterior, la Lic. Valadez Salazar procedió a informar a las dos personas interesadas sobre la respuesta recibida y posteriormente, a realizar el trámite de actualización de titular a favor de la C. XXXXX...”*

Dentro de la indagatoria que nos ocupa, obra agregadas las siguientes documentales:

- 1.- Copia simple de las constancias de alineamiento expedidas por la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental de Guanajuato, capital, con número de folio XXX a nombre de XXXXX, con el número oficial XXX de la Calle de XXXXX.
- 2.- Copia simple de las constancias de alineamiento expedidas por la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental de Guanajuato, capital, con número de folio XXX a nombre de XXXXX con el número oficial XXX de la Calle XXXXX.
- 3.- Oficio número DG/DC/XXX-17, signado por el ingeniero José Lara Lona, Director General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Guanajuato, Capital (SIMAPAG), dirigido al arquitecto Carlos Manuel Morrill Yllades, Director General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental de Guanajuato, capital, mediante el cual solicitó información respecto a aclarar el folio correcto al que le correspondía la nomenclatura oficial de la calle XXXXX número XXX, con código postal XXX, expedida a dos particulares distintos, en virtud de la existencia de una sola toma de agua y dos titulares que la reclaman.
- 4.- Oficio número DPUyPA-XXX/2017, firmado por el arquitecto Carlos Manuel Morrill Yllades, Director General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental de Guanajuato, capital, mediante el cual informó al ingeniero José Lara Lona, Director General del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado, que el número oficial del inmueble ubicado en la calle XXXXX número XXX, corresponde a la constancia de alineamiento y número oficial XXX a nombre de XXXXX, revocando y rectificando la relativa al número XXX a nombre de XXXXX, quedando registrada con el número XXX.

De igual forma, existe glosado en el sumario el oficio número DPUyPA/XXX/2018, signado por el arquitecto Jorge Armando Gordillo García, encargado del Despacho de la Dirección de Planeación Urbana y Protección Ambiental, del municipio de Guanajuato, capital, en el que externó:

*“...esta Dirección a mi cargo, notificó en tiempo y forma al Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato, ya que la antes mencionada fue quien solicitó el apoyo y la misma es competente para efectos de notificar a los particulares respecto del asunto en cuestión...”*

En última instancia, se recabaron las versiones de hechos proporcionadas de manera escrita por los servidores públicos que tuvieron injerencia en el evento que nos ocupa, quien en la parte que interesa, externaron lo siguiente:

Ma. Consuelo Valadez Salazar, en lo relativo indicó:

*“...percatándome, de que en ambos casos los predios contaban con el mismo número oficial, por lo cual se le solicitó dejara la documentación a reserva de proceder o no, ya que se giraría un oficio a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental solicitando se aclare a cual de ambos predios correspondía el número oficial XXX; se solicitó a ambos usuarios esperaran respuesta de dicha dependencia...El día 14 de Diciembre de 2017, se recibió en este Organismo Operador, el dictamen de respuesta de la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental, mediante el Oficio DPUyPA-XXX/2017, en el cual se determinó que el número oficial XXX, corresponde íntegramente a la Constancia de Alineamiento y Número Oficial XXX a favor de la C. XXXXX, quedando revocada y sin efecto la Constancia de Alineamiento y Número Oficial XXX a nombre del C. XXX, de la cual cabe señalar que le fue turnada copia a este último.- Derivado de lo anterior, fue revocado dicho trámite, realizando las correcciones correspondientes a dicha toma en el sistema comercial SIAC.”*

Florencio González Rosales:

*“...El 14 de Diciembre del 2017, se recibió por parte de dicha Dirección el dictamen en el cual se informa que el número oficial corresponde a favor de la C. XXXXX.- Derivado de lo anterior se recibió orden de trabajo por parte de la Lic. Ma. Consuelo Valadez Salazar —Jefe de Departamento de Atención al Público, con Folio XXX de fecha 3 de Marzo de 2018, a fin de realizar la corrección de la instalación en campo, realizando la reubicación del medidor al predio para el cual fue contratado inicialmente el servicio.- Par lo cual se procedió a realizar los trabajos correspondientes en campo, quedando ejecutados los trabajos el día 7 de Marzo de 2018.”*

Miguel Pablo Hernández:

*“El día 6 de Marzo de 2018, se asignó al área de cortes y reconexión, la orden de trabajo con Folio XXX, para la reubicación de medidor (Cambio de taladro).- El día 7 de Marzo del 2018, se instruyó al personal operativo de cortes y reconexiones para ejecutar dicha orden...Al retirarnos del lugar nos abordó una persona de sexo masculino, el cual argumentaba que él era representante legal de la casa (XXXXX) y que no estaba de acuerdo con los movimientos efectuados por SIMAPAG por tal motivo le solicite de manera cordial, que se presentara en el área de Atención al Público le informe que por mi parte se estaba dando cumplimiento a una instrucción...”*

Al momento de emitir su declaración ante personal de este Organismo, Ma. Consuelo Valadez Salazar, expuso:

*“...es mi deseo ratificar la Tarjeta Informativa de fecha 20 de abril de 2018, en toda y cada una de sus partes... la de la voz al ser quien daba seguimiento y atención a la petición del cambio de propietario del señor XXXXX, al recibir la notificación de Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental del municipio de Guanajuato, mediante oficio número DPUyPA-XXX/2017, con la cual remitió y precisó mediante Constancia de Alineamiento, Nomenclatura y Número Oficial, de los inmuebles marcados con número XXX, procedí a notificarle de manera personal y verbal al ahora quejoso la Constancia de Alineamiento, Nomenclatura y Número Oficial, informándole que el número XXX sería para el inmueble de la señora XXXXX, y que su inmueble sería marcado con el número XXX, por lo que tendría que solicitar una nueva toma de agua, para tener el servicio de agua potable, incluso le proporcioné la lista de requisitos para el trámite de la nueva toma de agua...”*

En consecuencia, del cúmulo de pruebas antes enunciadas, mismas que al ser analizadas, valoradas y concatenadas entre sí, atendiendo a su enlace lógico natural, y ajustados a las reglas de la sana crítica, la cual tiene su fundamento en la lógica y la experiencia, que resultan ser principios rectores de su valoración en materia de derechos humanos, resultaron suficientes para tener acreditado el punto de queja hecho valer por XXXXX y que reclamó a personal adscrito a personal adscrito al Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato, capital, quien a la postre resultó ser la licenciada XXXXX, Jefa del Departamento de Atención al público.

Dicha afirmación deviene, al tomar en cuenta el dicho del aquí agraviado, respecto a que la mañana del 7 siete de marzo del 2018 dos mil dieciocho, fue informado que una persona del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato capital, acudió al inmueble de su propiedad ubicado en calle XXXXX número XXX, del Barrio XXXXX y procedió a suspender el servicio de dotación de agua potable retirando el medidor instalado en dicho lugar, y que al cuestionarle su acción el empleado le manifestó que lo hizo atendiendo a una orden recibida sin especificar de dónde previno, y que para aclarar el problema acudiera a las oficinas del Organismo.

Señalamiento que se confirma, con lo declarado por XXXXX, quien *grosso modo* indicó ser la persona que renta el inmueble propiedad de la parte lesa, además de referir que sin recordar la fecha exacta, personal de sistema de agua potable de la ciudad de Guanajuato, acudió a dicho lugar a retirar el medidor que regula el suministro del vital líquido; agregando que nunca ha recibido en su domicilio notificación de parte de dirección municipal alguna, en relación a la rectificación o cambio de la numeración del inmueble que ocupa.

Y se robustece con lo expuesto por Florencio González Rosales y Miguel Pablo Hernández, quienes prestan sus servicios personales en el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato capital, los cuales fueron coincidentes en cuanto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se verificó el acto incoado por el doliente, sobre todo en la parte en que el segundo de los oferentes especificó estar asignado al área de cortes y reconexiones, motivo por el que se constituyó en el domicilio ubicado en calle XXXXX número XXX del Barrio XXXXX, y procedió a realizar los trabajos consistentes en la corrección de la instalación y reubicación del medidor de agua; indicando el primero de los citados, que dicha orden fue girada por parte de la licenciada XXXXX, Jefa del Departamento de Atención al público, mediante la orden de trabajo número XXX, de 3 tres de marzo del 2018.

Testimonios que son dignos de ser tomados en cuenta, al haber presenciado el hecho de manera directa, por sus propios sentidos y no por mediación de otros, amén de que los oferentes cuentan con los conocimientos suficientes para la afirmación que proporcionan, por ello evidente es que su respectivo aserto merece insoslayable valor convictivo.

Empero, sobre todo con la versión de hechos decantada por la propia servidora pública señalada como responsables licenciada Ma. del Consuelo Valadez Salazar, tanto de manera escrita en la tarjeta informativa que obra a foja 34 treinta y cuatro de la presente investigación, como en la comparecencia que realizó en este Organismo, desprendiéndose de la citada en primer término, que efectivamente fue la persona encargada de dar seguimiento a la solicitud formulada por el aquí agraviado consistente en el cambio de titular de la cuenta del

servicio de agua potable; por lo que al haber controversia con una tercera persona, quien previamente había solicitado el servicio, en un inmueble con el mismo domicilio, fue necesario solicitar información a la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental del municipio de Guanajuato, capital, por lo que una vez que se obtuvo respuesta de dicha dirección, en la que se determinó que el número oficial XXX, correspondía a la constancia de alineamiento presentada por XXXXX, por ende, quedó revocada y sin efecto la constancia de alineamiento a nombre de XXXXX, indicando que le entregó copia de la susodicha respuesta al aquí inconforme.

Mientras que en su comparecencia de 10 de julio del 2018 dos mil dieciocho, la incoada indicó que una vez que recibió la respuesta de la dirección descrita en el párrafo que antecede, procedió a notificarle de manera verbal al ahora quejoso, indicándole además que tendría que solicitar una nueva toma de agua para tener el servicio, proporcionándole la lista de requisitos para el trámite de la nueva toma, puntualizando que la notificación no se realizó por escrito, pero sí de manera verbal.

Sin embargo, como ya se dijo, el dicho de la aquí involucrada resultó inconsistentes, además de irregular en cuanto a la forma en que hizo saber al peticionario el resultado que recayó a su solicitud; ya que por una parte, indicó haber entregado una copia de la respuesta generada por la Dirección General de Desarrollo Urbano y Protección Ambiental del municipio de Guanajuato, capital, en cuanto petición hecha por el Organismo regulador del agua, tendiente a aclarar quién tenía mejor derecho respecto de las constancias de alineamiento relativas al inmueble marcado con el número oficial XXX de la calle XXXXX del Barrio XXXXX y; por la otra, afirma que la notificación se la hizo solamente de manera verbal, y sólo le entregó la lista de los requisitos para solicitar el trámite para la instalación de una toma nueva.

De lo antes descrito, se puede observar que la ahora indicada como responsable incurrió en deficiencias que tornaron irregular su actuación y que por ende, violentó en perjuicio de la parte agraviada se garantía de seguridad jurídica, al no tener certeza de la existencia del acto de molestia, mucho menos el que se le hubiese notificado con las formalidades legales el resultado de su solicitud de cambio de titular; y no obstante la ausencia de notificación, comisionó a personal adscrito al área de cortes y reconexión para que en día específico se constituyera en el domicilio del doliente y realizara las acciones concernientes a corregir la instalación del medidor que regula el paso del agua potable, reubicándolo al predio adjunto al de la parte lesa; acto de molestia que generó el ser privado de la dotación del vital líquido; y por ende, afectación a sus derechos humanos.

En efecto, el Reglamento del Servicio Público de Agua Potable y Servicios Complementarios para el Municipio de Guanajuato, en sus numerales 6 sexto y 29 veintinueve, prevé como derechos de los usuarios y lógicamente como obligación del personal adscrito a dicho Organismo, el deber legal de informar el estado y/o resultado de los trámites gestionados en que los citados en primer término, tengan la condición de interesados, así como de las resoluciones que recaigan a sus solicitudes, mismas que deberán estar debidamente fundadas y motivadas. Lo que en el caso concreto no ocurrió, y consecuentemente se tradujo en una omisión por parte de la licenciada Ma. del Consuelo Valadez Salazar.

En efectos los numerales ya destacados, en lo medular imponen los siguientes derechos de los usuarios:

*“Artículo 6.- Sin perjuicio de aquellos otros que en relación con situaciones específicas puedan derivarse para los usuarios, éstos, con carácter general, tendrán los siguientes derechos: ...XXIII. Ser informados del estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; XXVI. A que sus solicitudes sean resueltas de forma expresa y a ser notificados de dichas resoluciones;...”.*

*“Artículo 29.- Habiendo hecho el particular la solicitud para la instalación de toma de agua con los documentos requeridos, se realizará una investigación en campo para verificar la existencia de infraestructura de agua potable y servicios complementarios y si resulta factible, el SIMAPAG comunicará al propietario o poseedor del predio, giro o establecimiento de que se trate, la resolución, y en su caso, la fecha de la conexión y la apertura de la cuenta, para efecto de cobro”.*

No es obstáculo para arribar a lo anterior conclusión, el que la autoridad señalada como responsable pretenda justificar su actuación, exponiendo que el acto de molestia sobrevino atendiendo al resultado de la investigación ordenada por personal de Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato, en virtud de suscitarse una controversia en cuanto a que el ahora quejoso y una tercera persona, alegaban tener el mejor derecho sobre la misma toma de agua, ya que ambos para realizar diversos trámites presentaron su respectiva constancia de alineamiento, para que aclarara a cuál de los domicilios le correspondía la numeración correcta.

Es decir, si bien es cierto resultó un hecho acreditado que la autoridad señalada como responsable, de manera unilateral desplegó un acto administrativo, a efecto de proveer a cuál de los peticionarios, le asistía la razón y mejor derecho para atender a su respectiva solicitud, y una vez resuelta la controversia resolver lo que legalmente procedía en cuanto a proporcionar el servicio de agua potable; también resultó cierto que las acciones de la autoridad debieron ajustarse a las reglas contenidas en el Código de Procedimiento y Justicia Administrativa para el Estado y los Municipios de Guanajuato, precisamente en cuanto a las formalidades que deberían revestir los actos administrativos, siendo una de ellas, la notificación del resultado recaído dentro del trámite de su investigación, y otra, la procuración de medidas que ayuden a remover los obstáculos para acceder al servicio en comento.

Efectivamente el cuerpo de leyes en cita, en los siguientes numerales dispone:

*“ARTÍCULO 136. El acto administrativo es toda declaración unilateral de voluntad, emanada de una autoridad administrativa del Estado o de sus municipios en el ejercicio de potestades públicas derivadas de los ordenamientos jurídicos, que tiene por objeto crear, declarar, reconocer, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica individual y concreta, o bien de carácter general, con la finalidad de satisfacer intereses generales.”*

*“ARTÍCULO 160. Las autoridades administrativas podrán desahogar cuanta diligencia consideren conveniente para el conocimiento de la verdad material de los hechos y resolver lo que exija el interés público.”*

*“ARTÍCULO 8. Las autoridades tendrán, frente a los particulares, las siguientes obligaciones:*

*I. Tratarlos con respeto, diligencia, cortesía y facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; X. Procurar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses jurídicos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación del procedimiento; IV. Hacer de su conocimiento el estado en que se encuentren los procedimientos en los que acrediten la condición de interesados y proporcionarles copia de los documentos contenidos en ellos, previa solicitud; ...XI. Dictar resolución expresa sobre las peticiones que les formulen, dentro de los plazos legales;*

*“ARTÍCULO 41. Las notificaciones personales se harán en el domicilio señalado en el lugar de ubicación de la autoridad, por correo certificado con acuse de recibo si el domicilio se encuentra fuera del lugar de ubicación de la misma, pero en el Estado de Guanajuato, o por correo electrónico en los términos de la fracción III del artículo 39 de este Código, cuando así lo soliciten las partes. Cuando exista imposibilidad para hacer la notificación en la forma establecida en este párrafo, previa acta circunstanciada, se acordará la notificación por estrados de todas las actuaciones. (Párrafo reformado. P.O. 11 de septiembre de 2012) Cuando el procedimiento administrativo se inicie de oficio, las notificaciones se practicarán en el domicilio registrado ante las autoridades administrativas.”*

*“ARTÍCULO 43. Se notificarán personalmente: I. El primer acuerdo recaído al procedimiento o proceso; II. La resolución definitiva y las interlocutorias que se dicten en el procedimiento o proceso;...”*

Del contenido de las anteriores transcripciones, se colige válidamente que dentro del presente asunto no quedó comprobado al menos de forma presunta, que le hubiese sido notificado al aquí inconforme, de acuerdo a las formalidades establecidas en la norma, la resolución fundada y motivada que recayó como resultado de la investigación llevada a cabo por el Organismo regulador del agua potable, la cual le ocasionaba una afectación al resultar en su contra dicho fallo y traía aparejada la consecuencia de quedar desabastecido del vital líquido;

Por el contrario, y tomando como referencia el dicho de la incoada, se comprobó que la parte lesa quedó en estado de indefensión, al existir una omisión frente a la norma que regula sus actividades; ya que tal como lo dejó claro en sus diversos testimonios, se limitó a hacer saber al ahora quejoso de manera verbal la negativa de atención a su solicitud, sin entregar y ponerle a la vista la resolución correspondiente al resultado informado como lo exige la ley.

Consecuentemente, al carecer al acto ejecutado en perjuicio del aquí afectado, de los elementos descritos en los párrafos precedentes, hacen patente que la licenciada Ma. del Consuelo Valadez Salazar, Jefa del Departamento de Atención al público del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato, capital, durante el desempeño de su función soslayó los deberes que estaba obligada a observar, sobre todo al omitir notificar por los medios legales pertinentes, la resolución fundada y motivada en la que se ordenó que el servicio de agua potable del que ya gozaba su inmueble, se vería suspendido atendiendo al mejor derecho que le asistía a una tercera persona.

Las obligaciones antes derivan de la Constitución General de la República, particularmente en el artículo 1º y 14º, así como de la Constitución Política del Estado de Guanajuato, en su artículo 2º segundo; empero, sobre todo, en los diversos numerales del Código de Procedimiento y Justicia Administrativa para el Estado y los Municipios de Guanajuato, ya descritos con antelación.

Cuerpos normativos en los cuales se mantiene vigente el principio de legalidad en favor de los particulares, por lo que al omitir su plena observancia, trajo como consecuencia un detrimento en los derechos humanos de la parte quejosa.

En suma, el hecho dolido por XXXXX no encontró apego al marco jurídico vigente, por lo que la actuación de la licenciada Ma. del Consuelo Valadez Salazar, Jefa del Departamento de Atención al público del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Guanajuato, capital, es contrario al derecho a un adecuado funcionamiento de la administración pública debido a que vulnera el principio de legalidad en el desempeño de la función pública, puesto que como se advirtió anteriormente el actuar de la autoridad señalada como responsable, no estuvo apegada a los extremos legales establecidos en el Código de Procedimiento y Justicia Administrativa para el Estado y los Municipios de Guanajuato.

Se considera que el acto de la suspensión del servicio de agua potable derivó en un acto administrativo irregular que no dio oportunidad al quejoso para conocer el contenido y alcances del mismo, puesto que el corte del servicio público se dio con motivo de la resolución sobre la titularidad del servicio de agua potable que se prestaba en el domicilio ubicado en calle XXXXX no. XXX Barrio XXXXX de Guanajuato, derivado de lo cual debió recaer una

notificación del resultado del mismo debidamente fundada y motivada, informándole de su posterior corte así como las alternativas para no quedarse sin ese servicio.

Más aún, se advierte que no se adoptaron las medidas oportunas para remover los obstáculos que dificultaron el acceso a un servicio de agua potable por parte del quejoso, puesto que se presentaron irregularidades en el procedimiento de suspensión que dejaron en estado de indefensión al mismo, quien no tuvo conocimiento de causa en el momento del corte del servicio como quedó previamente asentado, sin que los funcionarios públicos que lo realizaron pudieran informarle el motivo de dicho acto.

Por las consideraciones expuestas, esta Procuraduría de los Derechos Humanos considera que se vulnera el derecho a un adecuado funcionamiento de la administración pública por el incumplimiento al principio de legalidad en el desempeño de la función pública, en perjuicio del quejoso XXXXX.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite recomendación al Presidente Municipal de Guanajuato, capital, licenciado **Alejandro Navarro Saldaña**, a efecto de que gire instrucciones a quien corresponda, con el propósito de dar inicio al procedimiento administrativo en contra de la licenciada Ma. del Consuelo Valadez Salazar, Jefa del Departamento de Atención al público del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado (SIMAPAG), respecto del Derecho a un adecuado funcionamiento de la administración pública. Violación al principio de legalidad en el desempeño de la función pública, que le fue reclamada por XXXXX.

**SEGUNDA.-** Esta Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, emite recomendación al Presidente Municipal de Guanajuato, capital, licenciado **Alejandro Navarro Saldaña**, para que gire instrucciones a quien corresponda, con la finalidad de que, de acuerdo al marco legal aplicable y en términos de la normativa de la materia, se restituya el servicio público de agua potable en el domicilio propiedad de XXXXX.

La autoridad se servirá informar a este Organismo si acepta las presentes Recomendaciones, en el término de 5 cinco días hábiles siguientes a su notificación y; en su caso, dentro de los 15 quince días naturales, aportará las pruebas de su debido y total cumplimiento.

Notifíquese a las partes.

Así lo resolvió y firmó el licenciado **José Raúl Montero de Alba**, Procurador de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato.

**L. JRMA\* L. LAEO\* L. AEME\***