



COBRO EXCESIVO O INJUSTIFICADO POR EL SERVICIO DE AGUA Y AMENAZA DE CORTE DEL SERVICIO

Tarifa del Sistema de Aguas de la CDMX (SACMEX) viola el Derecho humano al agua, niega revisión de tarifa, niega flexibilización de esquema de pago y amenaza con corte del servicio del agua

El Comité Popular de Derechos Humanos Pedregales, proyecto del Comité Cerezo México con domicilio, para oír y recibir comunicaciones, ubicado en calle Volcán Kirishima L. 6 Mz. 4, Colonia El Mirador III Secc. Delegación Tlalpan. CP 14449, con número telefónico 55 5655 9465 y correo electrónico: comitecerezo@nodo50 solicita iniciar una queja ante los siguientes hechos violatorios de los Derechos Humanos de la Sra. María Guadalupe Salinas Romero y familia:

- **Víctima de Violaciones a los derechos humanos:** María Guadalupe Salinas Romero
- **Edad:** 59 años
- **Ocupación:** Hogar
- **Dependientes económicos:** La señora María Guadalupe Salinas Romero no trabaja. En su hogar viven 6 personas, de las cuales dos cuentan con ingresos (el esposo y el hijo de la señora María Guadalupe Salinas) y cuatro son dependientes económicos, entre ellos se encuentran 2 niñas (7 y 11 años) y la señora María Guadalupe Salinas.
- **Acto de violación a los Derechos Humanos:** Amenaza de corte arbitrario e ilegal del servicio de Agua, negativa a revisar la tarifa actual y tarifas de agua que rebasan el 3% del ingreso familiar, negativa a flexibilizar el esquema de pago atrasado.

Derecho violado: Derecho al nivel de vida adecuado (Art. 25. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos) Derecho a la vivienda adecuada (Art. 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales), Derecho Humano al Agua (Resolución A/RES/64/292. Asamblea General de las Naciones Unidas. Julio de 2010; y Observación General No. 15. El derecho al agua. Comité de Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Noviembre de 2002)

HECHOS

El día 13 de marzo aproximadamente a las 13:30 la Señora María Guadalupe Salinas Romero recibió en su domicilio por parte de un trabajador identificado de SACMEX un citatorio del Oficio de SACMEX: GCDMX/SACMEX/DG/DESU/DAU/2018/BR-0670 y con número de cuenta 21-33-148-645-01-002-9, al final del documento hay una leyenda que dice:

“Estimado Usuario:

El presente citatorio tiene como fin notificar la restricción del servicio hidráulico, por lo cual se le invita que pase a la oficina de atención al público que le corresponda, antes de la hora marcada en el citatorio, para llevar a cabo las aclaraciones pertinentes.” (Véase Anexo 1)

Por lo cual la Señora María Guadalupe Salinas Romero se preocupó y fue a la oficina de SACMEX cercana al Eje Central y División del Norte para preguntar cómo podía arreglar el problema y que no le cortaran el servicio de agua. Al pasar a la ventanilla, una empleada le dijo que le enseñara el citatorio, después de leerlo le dijo que debía



Organización de Derechos Humanos
Comité Cerezo México
Premio de la Paz de Aquisgrán 2012 [Aachener Friedenspreis]
"Por que ser defensor de los derechos humanos no es sinónimo de terrorista"
comitecerezo@nodo50.org
Oficina:(55) 56 55 94 65 / Celular:(55) 10 47 20 31
www.comitecerezo.org / www.vientodelibertad.org



Comité Popular de Derechos Humanos
PEDREGALES

\$18,016 y que en ese instante debía pagar \$6.104, que el 15 de abril otro tanto igual y el 15 de mayo otro tanto y que sólo así podía evitar el corte del servicio del agua, la Señora María Guadalupe Salinas Romero le dijo a la empleada que no tenía ese dinero en ese momento para pagar y que no podía pagar dicha cantidad, la empleada le dijo que esa era la solución y que pagara o se atuviera al corte del agua. La Señora María Guadalupe Salinas Romero regresó a su hogar y estuvo muy angustiada ya que en el citatorio decía que el día 14 de marzo a las 13:20 harían la diligencia, afortunadamente no llegó nadie ese día, en ese horario, pero sigue con la preocupación de que cualquier día vayan a cortar el servicio de agua.

Si bien es claro que dice en el citatorio de SACMEX arriba mencionado, que sólo se restringirá el servicio, la persona que la atendió en la oficina de SACMEX le dijo que lo que sucedería era un corte del servicio.

CONTEXTO

A partir del sexto bimestre de 2014, la señora María Guadalupe Salinas Romero empezó a sufrir de cobros excesivos e injustificados por parte de SACMEX, pues como lo muestra el ANEXO 2 el costo de su tarifa de agua se disparó de 161 pesos a 1.303 pesos. La señora María Guadalupe y su esposo en varias ocasiones fueron a las oficinas de SACMEX pedir una aclaración por el aumento al costo, ante lo que les dijeron que se debía a que su casa estaba registrada en un uso "como condominio" cosa que es falsa, pues como muestran las copias que adjuntamos de recibos de agua el uso es de "manzana baja". Pese a que el primer bimestre de 2015 volvió a llegar con un costo de 164 pesos, a partir del segundo bimestre de ese año los cobros llegaron por 964 pesos y no han vuelto a la tarifa anterior. Debido a las constantes negativas de SACMEX a corregir la tarifa o hacer una aclaración, su familia dejó de pagar el agua pues el cobro representaba un gasto que les impedía acceder a otros derechos básicos como la salud, la alimentación y la luz. (Véase Anexo 2)

VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS

En los hechos narrados existen varias anomalías que, junto con las violaciones a los derechos humanos nos interesa destacar:

1. La violación al derecho humano al agua por cobro excesivo o injustificado por el servicio al agua

El cobro excesivo o injustificado por el servicio de agua es un tipo de violación a este derecho humano reconocido por la CDHDF (Propuesta general 1/2015 sobre el derecho humano al agua y al saneamiento, p. 17) quien menciona en su propio documento que a este tipo de violación al derecho humano al agua lo "integran seis problemas asociados con: funcionamiento de los medidores, cobros desproporcionados respecto al número de habitantes en una misma vivienda, cobros a inmuebles deshabitados, cuotas fijas sin considerar lectura del medidor, situación de los cobros a comercios e incumplimiento de sentencias. El grupo de población mayormente afectado son las personas adultas mayores, con casi 30% del total de denuncias por cobro excesivo" (p.17).

En ese mismo documento, en el segundo capítulo, la CDHDF abunda sobre el aspecto de asequibilidad del derecho humano al agua en donde afirma "Los costos relacionados con el acceso a servicios de agua y saneamiento deben ser accesibles para todas las personas, sin representar una amenaza para satisfacer otras necesidades esenciales como la alimentación, la vivienda, la atención de la salud y la educación" (p. 41) y más adelante señala que "Corresponde al Estado, en materia de asequibilidad, velar por que la política de precios del agua y del saneamiento sea apropiada, previendo modalidades flexibles de pago y subvenciones cruzadas mediante las cuales las y los usuarios de ingresos elevados ayuden a las personas de bajos ingresos" (p. 42). Y especifican que



“Los precios tanto de los servicios como los gastos de conexión deben determinarse de manera que estén al alcance de todas las personas, incluidas las que viven en situación de pobreza de lo contrario, buscarán otras fuentes de abastecimiento potencialmente insalubres. Al respecto, la relatora especial sobre el Derecho al Agua Potable y al Saneamiento sugiere que exista una red de seguridad para quienes no pueden efectuar tales pagos o sólo pueden costear un gravamen mínimo. Las redes de seguridad pueden adoptar diversas formas: apoyosa los ingresos de las personas, ajustes a los aranceles para que los servicios estén a su alcance, subsidios de conexión, o gasto público para ampliar la red de manera que llegue a las zonas de bajos ingresos, pues aunque las personas pudieran estar en condiciones de realizar pagos periódicos, un pago inicial por la conexión suele estar más allá de sus posibilidades.” (p. 43). No debemos olvidar que de acuerdo con los estándares de la PNUD el umbral del punto de asequibilidad del agua no debe rebasar el 3% el ingreso familiar.¹

En el caso documentado es necesario decir que la familia de la señora María Guadalupe percibe, por medio de las dos personas que trabajan, alrededor de 2,000 pesos semanales, lo que arroja un aproximado de 8,000 mensuales, por lo que el pago del agua al que los están obligando excede el umbral del 3% del ingreso familiar (lo que puede ir desde el 5% hasta el 9% del ingreso familiar dependiendo de la tarifa que llegue en cada recibo). Además de eso es evidente que al negarse desde 2014 a revisar la tarifa, y al negarse el día 13 de marzo de 2018 a flexibilizar las tarifas de los pagos (que según SACMEX han de ser en tres emisiones de \$6,104 pesos en tres meses consecutivos lo que representa el 75% del ingreso familiar), al no ofrecerles el programa de regularización que está anunciado en la página electrónica de SACMEX, están atentando contra el derecho humano al agua, ya que “Corresponde al Estado, en materia de asequibilidad, velar por que la política de precios del agua y del saneamiento sea apropiada, previendo modalidades flexibles de pago y subvenciones cruzadas mediante las cuales las y los usuarios de ingresos elevados ayuden a las personas de bajos ingresos” (p. 42).

Además debemos enfatizar el hecho de que en el hogar de la señora María Guadalupe hay dos adultos mayores (ella que está enferma de cáncer y su marido que es diabético), además de dos menores de edad de 7 y 11 años, de quienes la más pequeña se encuentra hospitalizada en el Hospital Pediátrico de Coyoacán debido a una ataxia aguda infantil, por lo que de realizar el corte o restricción al derecho al agua atentarían gravemente contra sectores de la población vulnerable y violarían otros derechos humanos fundamentales que están estrechamente relacionados con el derecho humano al agua.

Por último queremos destacar que a estos graves hechos se suman las siguientes anomalías:

1. El hecho de que el adeudo total con el que le ofrecieron el esquema de tres pagos de \$6,104 pesos a la señora María Guadalupe sumaría \$18,312 pesos, cuando su adeudo es de \$17,679 de acuerdo con el documento impreso en SACMEX, por lo que no entendemos de dónde sale el cobro del dinero restante (como se muestra en el historial de adeudo que aparece en el ANEXO 2).
2. Que cuando nosotros mismos quisimos entrar a ver el historial de adeudo apareció una leyenda que nos obligaba a declarar bajo protesta de decir verdad

“[...] que a la fecha no he interpuesto ningún recurso administrativo o medio de defensa respecto a la procedencia del cobro de los créditos fiscales de Derechos por el Suministro de Agua, correspondientes a los

¹ http://www.cmic.org.mx/comisiones/sectoriales/infraestructurahidraulica/Eventos/dialogos_accesoagua/presentaciones/imsael%20aguilar.pdf, <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet35sp.pdf>, <http://www.agua.unam.mx/assets/pdfs/impluvium/numero04.pdf>



Organización de Derechos Humanos
Comité Cerezo México
Premio de la Paz de Aquisgrán 2012 (Aachener Friedenspreis)
"Por que ser defensor de los derechos humanos no es sinónimo de terrorista"
comitecerezo@nodo50.org
Oficina:(55) 56 55 94 65 / Celular:(55) 10 47 20 31
www.comitecerezo.org / www.vientodelibertad.org



Comité Popular de Derechos Humanos
PEDREGALES

bimestres contenidos en esta línea de captura. Asimismo, estoy enterado que de conformidad con el numeral Décimo de la Resolución de Carácter General mediante la cual se condonan multas fiscales, recargos y gastos de ejecución ordinarios por la omisión de pago de los impuestos y derechos que se indican, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 28 de febrero de 2018, proporcionar documentación o información falsa con el propósito de gozar indebidamente de la condonación, ocasiona perder los beneficios otorgados, aplicándose el cobro recibido conforme a lo dispuesto en el artículo 47 del Código Fiscal de la Ciudad de México”

Este párrafo solicita que quienes verifican su adeudo de agua, acepten bajo protesta de decir verdad una serie de elementos que son comprensibles para la población general, por lo que quienes acceden a este sitio se sienten intimidados al no comprender el alcance de esta leyenda. (Véase anexo 3).

Ante ello, solicitamos a la CDHDF

PRIMERO: Darse por enterada y radicar la queja por violación al derecho humano al agua en su modalidad de cobros excesivos (asequibilidad) con base en los elementos expuestos en este documento. Así como acreditar a la señora María Guadalupe Salinas quien se identifica con copia de su IFE (Anexo 4) como la que presenta la queja y a Francisco Cerezo Contreras y/o Melanie del Carmen Salgado López como sus representantes. Establecer como señalado el domicilio, para oír y recibir comunicaciones, ubicado en calle Volcán Kirishima L. 6 Mz. 4, Colonia El Mirador III Secc. Delegación Tlalpan. CP 14449, con número telefónico 55 5655 9465 y correo electrónico: comitecerezo@nodo50.

SEGUNDO: Turnar los documentos pertinentes para que SACMEX acceda a la revisión y arreglo de la tarifa de inmediato, que haga el reajuste del adeudo y ofrezca un esquema de flexibilidad para el pago con el objetivo de detener la violación a los derechos humanos de la que se está dando cuenta.

TERCERO: Solicitar que SACMEX se comprometa a respetar el límite de costo de 3% del ingreso familiar en las cuotas de agua para garantizar que se respete el aspecto de asequibilidad del derecho humano al agua.

CUARTO: Ordenar medidas precautorias para garantizar que la señora María Guadalupe Salinas no sea molestada en su domicilio para intentar realizar el corte hasta que sea aclarada la situación de los cobros excesivos.

Atentamente
Sra. María Guadalupe Salinas
Por el Comité Popular de Derechos Humanos Pedregales, proyecto del Comité Cerezo México
Francisco Cerezo Contreras



Organización de Derechos Humanos
Comité Cerezo México
 Premio de la Paz de Aquisgrán 2012 (Aachener Friedenspreis)
 "Por que ser defensor de los derechos humanos no es sinónimo de terrorista"
 comitecerezo@nodo50.org
 Oficina: (55) 56 55 94 65 / Celular: (55) 10 47 20 31
 www.comitecerezo.org / www.vientodelibertad.org



Comité Popular de Derechos Humanos
PEDREGALES

ANEXOS

Anexo 1: Foto del citatorio

CIUDAD DE MÉXICO

CITATORIO

Ciudad de México, a 13 de mayo de 2018

CONTRIBUYENTE Sulipio Romero María y/o cónyuge de la misma
 DOMICILIO Las Flores 23 2 colonia pblo los reyes delegación
Coyoacán cp. 04330
 MOTIVO DEL CITATORIO: NOTIFICACIÓN DEL OFICIO 66017/AGUAS/EX-DIA/2018/BA-0670
 NO. CUENTA 21-23-142-645-01-002-9


Con fundamento en los artículos 16 párrafo primero, 31 fracción IV, 44 y 122 párrafos primero, segundo y cuarto, apartado C Base Segunda fracción II, incisos b) y f) y Base Tercera fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 87, primer párrafo, 91, 94 y 95 del Estatuto de Gobierno del Ciudad de México 1°, 2° cuarto párrafo, 3° fracción II, 5° segundo párrafo, 6°, 12, 15 fracción IV y 36 de la Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México 1°, 12, 13 fracción XI, 16 fracciones XXVIII y XXIX de la Ley de Aguas de la Ciudad de México 1°, 4, 6, 7 fracción VII, 327, 434 fracción I, 436, 437, 438 y 440 cuarto párrafo del Código Fiscal de la Ciudad de México 1°, 2°, 3°, fracciones II y IV, 5° fracción I, 7° fracción IV, último párrafo y 199 fracción VI del Reglamento Interior de la Administración Pública de la Ciudad de México vigente; le comunico a usted que el suscrito adscrito al Sistema de Aguas de la Ciudad de México, órgano Desconcentrado de la Administración Pública de la Ciudad de México se constituyó física y legalmente en el domicilio antes señalado, con el fin de notificar el oficio 66017/AGUAS/EX-DIA/2018/BA-0670, referente a la toma indicada al rubro y no habiéndolo encontrado, ni a su representante legal, le dejo el presente citatorio para que se sirva esperar al suscrito el día 14 de mayo del año en curso a las 13:30 horas, en este mismo domicilio para llevar a cabo dicha diligencia, apercibiéndolo que en caso de no encontrarse se procederá a realizar la presente diligencia, conforme a lo establecido en el artículo 436 del Código Fiscal de la Ciudad de México vigente, y si no se atendiere el citatorio, la notificación se hará por conducto de cualquier persona que se encuentre en el domicilio en que se realice la diligencia y, de negarse ésta a recibirlo, se realizará por instructivo que se fijará en la puerta del domicilio.

El original del presente citatorio se deja en poder del C. C. Guadalupe María Salinas Romero, en su carácter de titular de la toma, con domicilio en Las Flores 23 2 colonia pblo los reyes delegación, Coyoacán cp. 04330

<p style="text-align: center;">PERSONAL HABILITADO POR EL SISTEMA DE AGUAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO</p> <p style="text-align: center;"><u>Andrés Ignacio Romero Castillo</u> NOMBRE Y FIRMA Circunscrital número 7751</p>	<p style="text-align: center;">CON QUIEN SE ENTIENDE LA DILIGENCIA</p> <p style="text-align: center;"><u>M^a Guadalupe Salinas</u> NOMBRE Y FIRMA <u>según se dicho</u></p>
--	--

Estimado Usuario.

El presente citatorio tiene como fin notificar la restricción del servicio hidráulico, por lo cual se le invita a que pase a la oficina de atención al público que le corresponda, antes de la hora marcada en el citatorio, para llevar a cabo las aclaraciones que considere pertinentes.



Sistema de Aguas de la Ciudad de México
 Dirección General
 Dirección Ejecutiva de Servicios a Usuarios
 Dirección de Atención a Usuarios



Organización de Derechos Humanos
Comité Cerezo México
 Premio de la Paz de Aquisgrán 2012 (Aachener Friedenspreis)
 "Por que ser defensor de los derechos humanos no es sinónimo de terrorista"
 comitecerezo@nodo50.org
 Oficina: (55) 56 55 94 65 / Celular: (55) 10 47 20 31
 www.comitecerezo.org / www.vientodelibertad.org



Comité Popular de Derechos Humanos
PEDREGALES

Anexo 2: Recibos de agua que reflejan el incremento excedido e historial de consumo y tarifa de agua

DOMESTICO	
Cargo del Bimestre	\$ 75.00
Fecha Límite de Pago	30-DIC-2010
BQ20/C/0-0000 CY BDM/0059-102-0053/00180780/07	
DOMESTICO	
Cargo del Bimestre	\$ 847.00
Fecha Límite de Pago	20-MAY-2015
BQ20/C/0-0000 CY BDM/0059-102-0053/00180780/07	
DOMESTICO	
Cargo del Bimestre	\$ 794.00
Fecha Límite de Pago	20-JUL-2015
BQ20/C/0-0000 CY BDM/0059-102-0053/00180780/07	
DOMESTICO	
Cargo del Bimestre	\$ 688.00
Fecha Límite de Pago	21-JUL-2016
BQ20/C/0-0000 CY BDM/0059-102-0053/00180780/07	
Cargo del Bimestre	\$ 720.00
Fecha Límite de Pago	23-ENE-2018
Bimestre/Año de Facturación	6/2017
NÚMERO DE CUENTA	21-33-148-645-01-002-9

CDMX CIUDAD DE MÉXICO

DERECHOS POR EL SUMINISTRO DE AGUA

SALINAS ROMERO MARIA
 LAS FLORES 23 2
 PUEBLO DE LOS REYES
 C.P. 04330, COYOACAN

CONOZCA CON EXACTITUD SU CONSUMO Y ACCEDA A TARIFAS MAS BAJAS. SOLICITE SU MEDIDOR EN SU OFICINA DE ATENCION MAS CERCANA.

ENTRE CALLE: CHACALCO
 Y CALLE: CJÓN. DE SANTIAGO

DATOS DE LA TOMA	
DIÁMETRO DE LA TOMA	
NÚMERO DEL MEDIDOR	
LECTURA DEL MEDIDOR	
BIMESTRE ANTERIOR	
FECHA	
BIMESTRE ACTUAL	
FECHA	
NÚMERO DE DÍAS	
CONSUMO DEL BIMESTRE M ³	
CONSUMO EN ÁREAS COMUNES	
CONSUMO EN LITROS	
PROMEDIO DIARIO	
CONSUMO BIMESTRAL	

LIMPIA PERIÓDICAMENTE TU CISTERNA Y TINACO

y así, el agua que consumes será de mejor calidad.

USTED DEBERÍA PAGAR	SUBSIDIO	CARGO DEL BIMESTRE
\$1,766.00	\$1,046.00	\$720.00

CÁLCULO DE CONSUMO		TIPO DE CONSUMO	
DOMESTICO	NO DOMESTICO	MANZANA BAJA	059-102
NÚMERO DE VIVIENDAS	1	NÚMERO DE LOCALES	
NIVEL DE CONSUMO M ³	50.01 A 70.00	NIVEL DE CONSUMO M ³	
CARGO INICIAL POR NIVEL DE CONSUMO \$	528.50	CARGO INICIAL POR NIVEL DE CONSUMO \$	
M ³ ADICIONALES	7.50	M ³ ADICIONALES	
CARGO POR M ³ ADICIONALES \$	191.25	CARGO POR M ³ ADICIONALES \$	
BENEFICIOS \$		WA \$	
CARGO BIMESTRAL POR VIVIENDA \$	719.75	CARGO BIMESTRAL POR LOCAL \$	
CARGO DOMESTICO \$	720.00	CARGO NO DOMESTICO \$	

SISTEMA DE EMISIÓN: **SERVICIO MEDIDO DIVIDIDO**

GRÁFICA DE CONSUMO POR BIMESTRE EN M³



Organización de Derechos Humanos
Comité Cerezo México
 Premio de la Paz de Aquisgrán 2012 [Aachener Friedenspreis]
 "Por que ser defensor de los derechos humanos no es sinónimo de terrorista"
 comitecerezo@nodo50.org
 Oficina:(55) 56 55 94 65 / Celular:(55) 10 47 20 31
 www.comitecerezo.org / www.vientodelibertad.org



Comité Popular de Derechos Humanos
PEDREGALES

Anexo 3: Imagen de leyenda de SACMEX

CDM

CIUDAD DE MÉXICO

Información Importante

Manifiesto Bajo Protesta de Decir Verdad que a la fecha no he interpuesto ningún recurso administrativo o medio de defensa respecto a la procedencia del cobro de los créditos fiscales de Derechos por el Suministro de Agua, correspondientes a los bimestres contenidos en esta línea de captura. Asimismo, estoy enterado que de conformidad con el numeral Décimo de la Resolución de Carácter General mediante la cual se condonan multas fiscales, recargos y gastos de ejecución ordinarios por la omisión de pago de los impuestos y derechos que se indican, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 28 de febrero de 2016, proporcionar documentación o información falsa con el propósito de gozar indebidamente de la condonación, ocasiona perder los beneficios otorgados, aplicándose el cobro recibido conforme a lo dispuesto en el artículo 47 del Código Fiscal de la Ciudad de México.