



ZAPOTLÁN EL GRANDE

GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

"CAMBIO Y TRANSFORMACIÓN"

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE ZAPOTLÁN EL GRANDE, JALISCO. P R E S E N T E.-

Quien suscribe, LIC. JOSÉ BERTÍN CHÁVEZ VARGAS, en mi carácter de Regidor del H. Ayuntamiento Constitucional de Zapotlán el Grande, Jalisco, con fundamento en los artículos 1o., 4o. y 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 73, 77, 79 y 80 de la Constitución Política del Estado de Jalisco; 41, fracción II, y 50, fracción II, de la Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco; así como 87, fracción II, 91, 92, 95, 100 y demás relativos y aplicables del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Zapotlán el Grande, Jalisco, someto a la consideración de este Pleno la siguiente: **INICIATIVA DE ACUERDO PARA APROBAR, CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS, LA POLÍTICA MUNICIPAL Y ORDENAR LA INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE COMPENSACIÓN TARIFARIA Y CORRECCIÓN DE COBROS IMPROCEDENTES DENOMINADO "SERVICIO INEFICAZ, EL PAGO VA PA' ATRÁS", COMO MEDIDA DE PROTECCIÓN Y REPARACIÓN ADMINISTRATIVA MÍNIMA ANTE AFECTACIONES AL DERECHO HUMANO AL AGUA, APLICABLE CUANDO EL SERVICIO NO SEA PRESTADO DE MANERA CONTINUA, SUFICIENTE, FUNCIONAL O CON LA CALIDAD SANITARIA EXIGIBLE, O CUANDO LA MEDICIÓN DEL CONSUMO RESULTE ATÍPICA Y NO PUEDA SER TÉCNICAMENTE JUSTIFICADA**, en base a lo que se expone a continuación:

PREMISA FUNDAMENTAL DE DERECHOS HUMANOS

La presente iniciativa parte de una premisa constitucional: el objeto del servicio público no es entregar cualquier líquido ni mantener únicamente conectada una toma, sino garantizar agua para consumo personal y doméstico en condiciones suficientes, salubres, aceptables y asequibles. El agua que no llega, que llega turbia, con sedimentos, contaminada o materialmente inutilizable no satisface el contenido esencial del derecho humano al agua.

Cuando la falta, discontinuidad o mala calidad del suministro deriva de actos u omisiones atribuibles a la autoridad u organismo operador, y no se previene, corrige, informa ni compensa oportunamente, la situación trasciende una simple deficiencia administrativa o contractual y puede constituir una afectación e incluso una violación al derecho humano al agua, vinculada además con los derechos a la salud, a la dignidad, a la vivienda adecuada y a un nivel de vida digno. En ese contexto, la compensación





económica propuesta es una medida correctiva y de reparación administrativa mínima, sin sustituir el restablecimiento inmediato del servicio ni las demás responsabilidades que legalmente procedan.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

- I. El artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos obliga a todas las autoridades, dentro de sus competencias, a promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos conforme a los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. También ordena prevenir, investigar, sancionar y reparar sus violaciones. Estas obligaciones alcanzan al Ayuntamiento y al organismo operador municipal en todas las decisiones relacionadas con disponibilidad, calidad, continuidad, cobro y atención del servicio de agua.
- II. El artículo 4o. constitucional reconoce que toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. La expresión jurídicamente adecuada no se limita a "agua limpia" o "agua buena": exige agua salubre y aceptable, es decir, que no represente riesgo para la salud y que, por su color, olor, sabor, turbiedad y demás características, pueda ser utilizada dignamente para el consumo y las necesidades domésticas.
- III. La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la jurisprudencia 1a./J. 78/2023 (11a.), registro digital 2026556, de rubro "DERECHO HUMANO AL AGUA. CONTENIDO Y ALCANCE DE LAS OBLIGACIONES GENERALES DEL ESTADO MEXICANO EN MATERIA DE ESTE DERECHO", estableció que el Estado tiene obligaciones de respetar, proteger y cumplir este derecho, entre ellas suministrar agua salubre, impedir su contaminación, adoptar medidas positivas y mejorar sustancialmente los servicios de agua potable y saneamiento.
- IV. La Observación General número 15 del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales define el derecho al agua como el derecho de todas las personas a disponer de agua suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico. Asimismo, identifica como ejemplos de violación la interrupción arbitraria o injustificada del servicio, los aumentos desproporcionados del precio, la contaminación del agua y la omisión de adoptar medidas apropiadas para garantizar su disfrute.



- V. De conformidad con el artículo 115 constitucional y con la legislación del Estado de Jalisco, corresponde al Municipio la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales. Esta atribución es también una responsabilidad constitucional: el Ayuntamiento debe organizar el servicio y adoptar políticas que hagan efectivo el derecho humano, no limitarse a administrar la facturación.
- VI. El artículo 83 de la Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios obliga a los municipios y organismos operadores a permitir el acceso al agua potable de manera permanente, regular, continua y uniforme, incluso para satisfacer necesidades vitales y sanitarias. A su vez, el artículo 84 establece como principios rectores la distribución justa de los beneficios y costos del servicio y el pago justo, proporcional y equitativo de las contraprestaciones.
- VII. Los artículos 88 y 90 de la misma Ley vinculan el cobro con los servicios efectivamente prestados y reconocen a las personas usuarias el derecho de exigir calidad y eficiencia, recibir avisos de cobro correctos, reclamar errores, obtener información oportuna y denunciar las acciones u omisiones que afecten sus derechos.
- VIII. La Ley de Ingresos del Municipio de Zapotlán el Grande para el ejercicio fiscal 2026 reconoce que las cuotas y tarifas que cobra el Sistema de Agua Potable de Zapotlán constituyen una contraprestación por servicios públicos recibidos. Si el suministro no llega, se interrumpe, resulta insuficiente o se entrega con turbiedad, olor, color, sedimentos, contaminación o condiciones sanitarias inadecuadas, no existe correspondencia plena entre el cobro y la prestación real.
- IX. La Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021 establece los límites permisibles de calidad del agua para uso y consumo humano, mientras que la NOM-179-SSA1-2020 regula el control de la calidad del agua distribuida por los sistemas de abastecimiento. El organismo operador debe asegurar y preservar la calidad del agua entregada a la población, aplicar controles sanitarios y atender cualquier alteración que pueda representar un riesgo para la salud.
- X. En distintos sectores del municipio se presentan reportes ciudadanos relacionados con falta de agua durante uno o varios días, baja presión, suministro intermitente y agua que llega turbia, con sedimentos o con características que impiden utilizarla con normalidad. Estas afectaciones obligan a las familias a comprar





agua, contratar pipas, trasladarse a otros puntos de abastecimiento o asumir costos adicionales sin que el cobro ordinario sea ajustado.

- XI.** El derecho humano al agua es interdependiente con los derechos a la salud, a la alimentación, a la higiene, a la vivienda adecuada, a la dignidad y a un nivel de vida digno. Por ello, entregar agua visiblemente sucia o mantener a una familia sin suministro durante días no es una molestia menor: puede exponerla a riesgos sanitarios, impedir sus actividades esenciales y profundizar condiciones de desigualdad.
- XII.** Cobrar íntegramente el componente correspondiente al suministro de agua potable cuando la prestación fue inexistente o materialmente deficiente contradice los principios de proporcionalidad, equidad y asequibilidad. Además, exigir el pago de agua no entregada, inutilizable o registrada sin sustento técnico puede agravar la afectación al derecho humano, al trasladar a la persona usuaria el costo económico de la falla del propio sistema.
- XIII.** La compensación propuesta no constituye una condonación general, un subsidio indiscriminado ni un beneficio ajeno al servicio. Es un ajuste objetivo a la contraprestación y, desde el enfoque de derechos humanos, una medida correctiva y de reparación administrativa mínima frente a una afectación comprobada. No agota la reparación integral ni sustituye la restitución del servicio, las medidas sanitarias, la investigación de responsabilidades o la indemnización que, en su caso, pudiera proceder.
- XIV.** El artículo 63 de la Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios faculta a las Comisiones Tarifarias para diseñar y actualizar cuotas y tarifas, proponer políticas públicas para su mejor aplicación y formular lineamientos relacionados con subsidios, cancelación de adeudos o accesorios. La Comisión Tarifaria de SAPAZA es la instancia competente para aprobar la instrumentación tarifaria, mientras que el Ayuntamiento puede establecer la política pública, ordenar la integración de la propuesta y fijar sus bases mínimas.
- XV.** Para evitar que la protección dependa de decisiones discrecionales, el mecanismo deberá interpretarse conforme al principio pro persona y contar con supuestos claros, medios de acreditación accesibles, plazos breves, resolución fundada, reglas verificables y aplicación de oficio cuando SAPAZA conozca una falla generalizada. La falta de registros internos no deberá convertirse en una carga probatoria imposible para la persona usuaria.



- XVI.** La política denominada "SERVICIO INEFICAZ, EL PAGO VA PA' ATRÁS" busca restablecer la correspondencia entre el servicio efectivamente recibido y el pago exigido, reconocer la dimensión de derechos humanos del problema, incentivar una mejor documentación de fallas, fortalecer la rendición de cuentas de SAPAZA y brindar una respuesta concreta a las familias afectadas.
- XVII.** Una proporción importante de las cuentas del organismo operador se determina mediante medidores. En redes con interrupciones, vaciado parcial de tuberías y posteriores maniobras de represurización, las personas usuarias señalan que el movimiento del medidor puede coincidir con el paso de aire o con flujos transitorios que no representan agua efectivamente aprovechable. La iniciativa no presume que todo incremento sea atribuible a esa causa; establece el derecho a una revisión metrológica e hidráulica cuando exista un consumo extraordinario relacionado temporalmente con cortes, baja presión o restablecimiento del servicio.
- XVIII.** Ante una queja por cobro excesivo en servicio medido, SAPAZA no deberá limitarse a atribuir el aumento a la instalación interna o al consumo de la persona usuaria. Deberá auditar el medidor y las condiciones del sector, comparar consumos históricos, descartar fugas posteriores al aparato, verificar su exactitud y analizar los eventos de interrupción, purga, presión y restablecimiento que pudieron influir en el registro. Cuando la auditoría confirme una falla o no permita justificar técnicamente el volumen facturado, procederá la corrección del recibo y la devolución o bonificación de la diferencia.
- XIX.** La suciedad visible también puede acreditarse sin imponer a cada familia el costo de un análisis de laboratorio. La acumulación de tierra, lodo, óxido, sedimentos o partículas en un filtro de paso instalado inmediatamente después del medidor y antes de cisternas, tinacos o redes interiores constituye evidencia material de la calidad física del agua entregada en el punto de conexión. Esta prueba acredita suciedad o presencia de sólidos visibles, aunque por sí sola no determine contaminación microbiológica; SAPAZA podrá practicar inspección y muestreo, pero su omisión dentro del plazo previsto no deberá dejar sin valor la evidencia aportada.
- XX.** Cuando el servicio se cobre mediante cuota fija anual pagada por adelantado, la ausencia de recibos mensuales no elimina el derecho a compensación. El importe anual correspondiente al suministro de agua potable deberá convertirse en una cuota diaria estimada y multiplicarse por los días sin servicio o con agua materialmente inutilizable. El resultado deberá entregarse, a elección de la persona usuaria, como





saldo a favor o como devolución proporcional de la cantidad pagada anticipadamente.

BASES MÍNIMAS DEL MECANISMO DE COMPENSACIÓN TARIFARIA

El mecanismo de compensación tarifaria deberá desarrollarse como instrumento de protección del derecho humano al agua y se interpretará conforme al principio pro persona, favoreciendo la solución que otorgue mayor protección efectiva a la persona usuaria. Se sujetará a las siguientes bases mínimas, sin perjuicio de que SAPAZA y la Comisión Tarifaria incorporen disposiciones técnicas adicionales que amplíen esa protección:

- a) Procederá por interrupción total del suministro durante veinticuatro horas continuas o más; por suministro intermitente o insuficiente que impida atender las necesidades domésticas ordinarias; por baja presión que haga materialmente inoperante el servicio; por entrega de agua con suciedad visible o que no cumpla las condiciones sanitarias aplicables; o por cobro medido extraordinario cuya procedencia no pueda ser técnicamente justificada.
- b) Cuando una persona usuaria con medidor reclame un consumo atípico, un avance del aparato durante periodos sin salida útil de agua o un incremento coincidente con cortes y restablecimientos del suministro, SAPAZA abrirá un procedimiento de auditoría metrológica e hidráulica. La queja no implicará por sí sola que el medidor registró aire, pero obligará al organismo a verificar y descartar esa posibilidad antes de exigir el pago controvertido.
- c) La auditoría comprenderá, como mínimo: revisión de los consumos de los doce meses anteriores y del mismo periodo del año previo; inspección de fugas posteriores al medidor con las salidas cerradas; prueba de funcionamiento y exactitud del aparato, en sitio o en banco; revisión de sellos, instalación y sentido de flujo; análisis de bitácoras de cortes, válvulas, presiones, purgas y restablecimiento del sector; y observación del comportamiento del medidor durante el llenado y la estabilización de la línea, cuando técnicamente sea posible.
- d) La primera auditoría no tendrá costo para la persona usuaria cuando el consumo facturado exceda en treinta por ciento o más su promedio ordinario, exista una interrupción documentada en el periodo o se observe movimiento del medidor sin suministro útil. Mientras se resuelve la revisión, deberá permitirse el pago de la parte no controvertida sin recargos sobre la diferencia impugnada.



- e) Si la auditoría confirma error del medidor, fuga o defecto anterior al punto de entrega, registro no sustentado, o si SAPAZA no cuenta con elementos suficientes para justificar el volumen extraordinario, el consumo se reconstruirá con el menor resultado entre el promedio de los tres periodos comparables no afectados y el consumo del mismo periodo del año anterior. La diferencia cobrada constituirá saldo a favor o será devuelta a elección de la persona usuaria, y el medidor defectuoso será sustituido sin costo.
- f) Para acreditar suciedad o sólidos visibles en el agua será suficiente presentar el filtro de paso o evidencia fotográfica o videográfica de éste, siempre que se demuestre razonablemente que se encontraba instalado inmediatamente después del medidor y antes de cisternas, tinacos o tuberías interiores. La evidencia deberá mostrar la acumulación de tierra, lodo, óxido, sedimentos o partículas y la fecha aproximada del periodo afectado.
- g) Presentada la evidencia del filtro, SAPAZA podrá inspeccionarlo, retirarlo bajo cadena de identificación o tomar una muestra en un plazo máximo de dos días hábiles. Si no practica la diligencia dentro de ese plazo, la evidencia aportada se tendrá como suficiente para acreditar suciedad visible en el agua suministrada, sin perjuicio de que una posible contaminación microbiológica deba determinarse mediante los análisis correspondientes.
- h) La compensación se aplicará sobre el componente tarifario correspondiente al suministro de agua potable durante el periodo afectado. Los conceptos de drenaje, alcantarillado, saneamiento, reconexión, multas u otros servicios sólo podrán ajustarse cuando la causa acreditada también afecte directamente su prestación o cuando así lo determine la normativa aplicable.
- i) En los casos de falta total de agua, agua materialmente inutilizable por suciedad visible o agua declarada no apta para uso y consumo humano, la compensación mínima será equivalente al cien por ciento del cargo diario del componente de agua potable por cada día acreditado de afectación.
- j) Cuando la cuota sea fija y se haya pagado por año anticipado, el cargo diario se obtendrá dividiendo entre trescientos sesenta y cinco el importe anual del componente de agua potable. La compensación será el resultado de multiplicar ese cargo diario por el número de días afectados y se otorgará, a elección de la persona usuaria, como saldo a favor o devolución de lo pagado por adelantado.
- k) Para cuotas fijas mensuales o bimestrales, el cargo diario se obtendrá dividiendo el componente de agua potable entre los días naturales del periodo. En cuentas medidas, los días sin suministro darán lugar a la devolución proporcional del cargo





fijo o mínimo del periodo y a la cancelación de cualquier volumen estimado que se haya atribuido a esos días sin respaldo en una lectura efectiva.

- l) En los casos de servicio parcial, intermitente, con baja presión o insuficiente, la compensación será proporcional a la duración y gravedad de la deficiencia, conforme a una matriz pública de horas efectivas, presión, volumen disponible y posibilidad real de aprovechamiento. Cuando el agua no pueda utilizarse para fines domésticos ordinarios, se considerará afectación total.
- m) La aplicación será automática cuando la falla conste en bitácoras, telemetría, órdenes de trabajo, reportes de pozos o equipos, avisos oficiales, resultados de laboratorio, registros de calidad, cierres de válvulas, trabajos de reparación o cualquier documento del propio organismo operador.
- n) La persona usuaria podrá solicitar la compensación o auditoría mediante escrito, plataforma electrónica, correo, teléfono con folio o comparecencia. Podrá aportar fotografías, videos, filtros, recibos de compra de agua, reportes vecinales, lecturas del medidor, testimonios, resultados de laboratorio o cualquier elemento razonable que permita identificar la afectación.
- o) SAPAZA deberá resolver las solicitudes ordinarias en un plazo máximo de diez días hábiles y las auditorías de medición en un máximo de quince días hábiles. Toda negativa deberá emitirse por escrito, estar fundada y motivada, incluir los resultados de las pruebas y señalar los registros técnicos utilizados. La falta de bitácoras o información interna no podrá perjudicar a la persona usuaria.
- p) La bonificación se reflejará en el recibo inmediato siguiente o como saldo a favor. En cuotas anuales anticipadas y cobros improcedentes ya pagados, la persona usuaria podrá optar por devolución, que deberá tramitarse dentro de los veinte días hábiles siguientes a la resolución favorable. La compensación no estará condicionada a que la cuenta se encuentre al corriente.
- q) La compensación constituye una medida correctiva y de reparación administrativa mínima. No impedirá presentar recursos, denuncias sanitarias, quejas ante los órganos de control o los organismos públicos de derechos humanos, reclamaciones administrativas, acciones de responsabilidad o medios de defensa jurisdiccionales; tampoco sustituirá la obligación de SAPAZA de restablecer el servicio, suministrar agua por medios alternos, corregir las fallas, purgar adecuadamente las redes, reparar fugas, atender la causa de la mala calidad y adoptar garantías de no repetición.
- r) SAPAZA publicará mensualmente las zonas afectadas, duración de las fallas, resultados generales de auditorías, número de cuentas compensadas y monto total de bonificaciones y devoluciones, protegiendo los datos personales de las personas usuarias.



**TABLA MÍNIMA PARA DETERMINAR LA COMPENSACIÓN**

Los lineamientos deberán adoptar, como piso mínimo, las siguientes fórmulas. La Comisión Tarifaria podrá establecer un resultado más favorable para la persona usuaria cuando la evidencia técnica lo justifique:

Modalidad o afectación	Base diaria o de reconstrucción	Compensación mínima
Cuota fija anual pagada por adelantado	Componente anual de agua potable $\div$ 365	Base diaria $\times$ días sin servicio o con agua inutilizable. Saldo a favor o devolución, a elección del usuario.
Cuota fija mensual o bimestral	Componente de agua potable del periodo $\div$ días naturales del periodo	Base diaria $\times$ días afectados.
Servicio medido con falta total	Cargo fijo o mínimo del periodo $\div$ días naturales del periodo; lectura efectiva para el componente variable	Base diaria $\times$ días sin suministro, más cancelación de cualquier volumen estimado atribuido a esos días.
Medición atípica o posible registro no sustentado	Menor consumo reconstruido conforme a antecedentes comparables y resultado de la auditoría	Importe facturado menos importe técnicamente reconstruido.
Agua con suciedad visible o no apta	Cargo diario del componente de agua potable.	100 % del cargo diario $\times$ días afectados.
Facturación estimada durante interrupción	Lectura efectiva del medidor y días de interrupción acreditados	Cancelación del volumen estimado correspondiente a los días sin servicio y refacturación del periodo.



CONSIDERANDOS

- I. Que el agua constitucionalmente exigible no es cualquier agua, sino aquella disponible en cantidad suficiente y en condiciones salubres, aceptables, accesibles y asequibles para el consumo personal y doméstico.
- II. Que todas las autoridades municipales están obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar el derecho humano al agua, así como a prevenir y reparar, dentro de sus competencias, las afectaciones y violaciones que deriven de actos u omisiones atribuibles al servicio público.
- III. Que la falta prolongada de suministro, la entrega de agua sucia, turbia, contaminada o materialmente inutilizable, la omisión de informar y corregir oportunamente las fallas y el cobro íntegro por una prestación inexistente pueden constituir afectaciones al derecho humano al agua y, conforme a las circunstancias acreditadas, violaciones a derechos humanos.
- IV. Que el derecho humano al agua es interdependiente con los derechos a la salud, a la dignidad, a la higiene, a la alimentación, a la vivienda adecuada y a un nivel de vida digno.
- V. Que los municipios y organismos operadores deben prestar el servicio de forma permanente, regular, continua y uniforme, y garantizar calidad y eficiencia.
- VI. Que las cuotas y tarifas tienen naturaleza de contraprestación por servicios recibidos y deben guardar una relación justa, proporcional y equitativa con la prestación efectivamente otorgada.
- VII. Que las personas usuarias no deben absorber íntegramente el costo de un servicio inexistente, interrumpido, insuficiente o sanitariamente deficiente, además de los gastos extraordinarios que dicha falla les ocasiona.
- VIII. Que la compensación propuesta no es un subsidio general ni una condonación discrecional, sino una corrección del cobro y una medida de reparación administrativa mínima, sustentada en hechos verificables y en el periodo real





de afectación, sin perjuicio de otras medidas de restitución, investigación, responsabilidad o reparación que procedan.

- IX.** Que la Comisión Tarifaria cuenta con atribuciones para aprobar las políticas y lineamientos necesarios para la correcta aplicación de las tarifas, mientras que SAPAZA dispone de la información técnica indispensable para identificar las fallas y calcular las compensaciones.
- X.** Que la aplicación automática por zona evita trámites repetitivos, reduce la discrecionalidad y reconoce que una falla documentada por el propio organismo no requiere ser probada nuevamente por cada domicilio afectado.
- XI.** Que establecer un mecanismo público de compensación y auditoría genera incentivos para mejorar la continuidad, presión, calidad, purga de redes, micro medición, mantenimiento, atención de reportes, rendición de cuentas y garantías de no repetición.
- XII.** Que las mediciones atípicas deben revisarse mediante procedimientos metrológicos e hidráulicos imparciales, particularmente cuando coincidan con interrupciones y restablecimientos del servicio, evitando trasladar automáticamente a la persona usuaria la carga de explicar un volumen extraordinario.
- XIII.** Que un filtro colocado inmediatamente después del medidor permite documentar la presencia de sólidos visibles en el agua entregada por la red y constituye una prueba accesible para la ciudadanía, sin sustituir los análisis sanitarios necesarios para determinar riesgos químicos o microbiológicos.
- XIV.** Que quienes pagan una cuota anual anticipada conservan el derecho a recibir una corrección proporcional por cada día sin servicio, mediante saldo a favor o devolución de la parte del pago que no tuvo contraprestación efectiva.

Por lo anteriormente expuesto y fundado, someto a la consideración del H. Ayuntamiento Constitucional de Zapotlán el Grande, Jalisco, los siguientes:





PUNTOS DE ACUERDO

PRIMERO. Se turne a la Comisión Edilicia de Limpia, Areas Verdes, Medio Ambiente y Ecología como convocante, así como a la Comisión Edilicia de Agua Potable y Saneamiento como coadyuvante, para que lleven a cabo al estudio y análisis de la propuesta contenida en la INICIATIVA QUE TURNA A COMISIONES PARA SU APROBACION, CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS, LA POLÍTICA MUNICIPAL Y ORDENAR LA INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE COMPENSACIÓN TARIFARIA Y CORRECCIÓN DE COBROS IMPROCEDENTES DENOMINADO "SERVICIO INEFICAZ, EL PAGO VA PA' ATRÁS", COMO MEDIDA DE PROTECCIÓN Y REPARACIÓN ADMINISTRATIVA MÍNIMA ANTE AFECTACIONES AL DERECHO HUMANO AL AGUA, APLICABLE CUANDO EL SERVICIO NO SEA PRESTADO DE MANERA CONTINUA, SUFICIENTE, FUNCIONAL O CON LA CALIDAD SANITARIA EXIGIBLE, O CUANDO LA MEDICIÓN DEL CONSUMO RESULTE ATÍPICA Y NO PUEDA SER TÉCNICAMENTE JUSTIFICADA, para su respectiva dictaminación.

SEGUNDO. Se reconoce como premisa de la política municipal que el derecho humano al agua exige un suministro suficiente, salubre, aceptable, asequible, continuo y materialmente aprovechable; y que la falta prolongada del servicio, la entrega de agua sucia, turbia, contaminada o inutilizable, así como el cobro íntegro por una prestación inexistente o deficiente, constituyen afectaciones a ese derecho y pueden configurar violaciones a derechos humanos cuando deriven de actos u omisiones atribuibles a la autoridad u organismo operador.

TERCERO. Se aprueba la política municipal denominada "SERVICIO INEFICAZ, EL PAGO VA PA' ATRÁS" y la creación de un mecanismo de compensación tarifaria y corrección de cobros improcedentes aplicable por falta total de suministro, interrupciones, servicio insuficiente, baja presión, agua con suciedad visible o que no cumpla las condiciones sanitarias aplicables, así como por medición extraordinaria cuya procedencia no sea técnicamente justificada.

CUARTO. Se establece que la compensación tendrá la naturaleza de ajuste a la contraprestación, de medida correctiva y de reparación administrativa mínima ante la afectación al derecho humano al agua, por un servicio no prestado o prestado deficientemente, o por un volumen facturado sin sustento técnico suficiente. Será proporcional a la afectación y se reflejará mediante bonificación, saldo a favor o





devolución, sin perjuicio de otras medidas de restitución, investigación, responsabilidad o reparación que legalmente procedan.

QUINTO. Se instruye al Organismo Público Descentralizado Municipal, denominado Sistema de Agua Potable de Zapotlán para que, dentro de los treinta días naturales siguientes a la notificación del presente acuerdo, integre el proyecto de lineamientos técnicos, administrativos y tarifarios del mecanismo, conforme a las bases mínimas contenidas en esta iniciativa, y convoque a la Comisión Tarifaria para su análisis y resolución.

SEXTO. Se solicita a la Comisión Tarifaria de SAPAZA que analice y apruebe la metodología de cálculo, la tabla mínima diaria, los supuestos de procedencia, las auditorías de medidores, los medios de acreditación, los plazos y la aplicación automática o individual de las compensaciones, procurando que el mecanismo entre en operación dentro de los sesenta días naturales siguientes a la aprobación del presente acuerdo.

SÉPTIMO. La metodología deberá prever que la falta total de agua, el suministro de agua no apta o la presencia acreditada de suciedad visible generen una compensación del cien por ciento del cargo diario del componente de agua potable por cada día afectado; que las cuotas anuales anticipadas se prorrateen entre trescientos sesenta y cinco días; y que la persona usuaria pueda elegir entre saldo a favor o devolución de la parte pagada sin contraprestación.

OCTAVO. Cuando la afectación conste en registros, bitácoras, órdenes de trabajo, telemetría, avisos, resultados de laboratorio o cualquier documento de SAPAZA, la compensación se aplicará de oficio a todas las cuentas identificables dentro de la zona afectada, sin necesidad de solicitud individual.

NOVENO. Las solicitudes individuales deberán admitirse por medios presenciales, telefónicos y electrónicos y generar un folio. Serán tramitadas con enfoque de derechos humanos y conforme al principio pro persona. Las reclamaciones ordinarias se resolverán en diez días hábiles y las auditorías de medición en quince días hábiles. Toda negativa deberá estar fundada y motivada e incluir los elementos técnicos y resultados de prueba utilizados.

DÉCIMO. En las cuentas medidas, toda reclamación por consumo atípico coincidente con cortes, baja presión o restablecimiento del servicio dará lugar a una auditoría metrológica e hidráulica conforme a las bases de esta iniciativa. Si se confirma una anomalía o SAPAZA no justifica técnicamente el volumen, el cobro se reconstruirá con antecedentes





comparables, se sustituirá sin costo el medidor defectuoso y se devolverá o bonificará la diferencia.

DÉCIMO PRIMERO. La exhibición de un filtro de paso o de evidencia fotográfica o videográfica de sedimentos acumulados en un filtro instalado inmediatamente después del medidor se admitirá como prueba suficiente de suciedad visible en el punto de entrega. SAPAZA contará con dos días hábiles para inspeccionar o tomar muestras; de no hacerlo, no podrá desechar la evidencia únicamente por falta de análisis de laboratorio.

DÉCIMO SEGUNDO. Se instruye a SAPAZA para que publique mensualmente, en formato de datos abiertos y sin revelar datos personales, la relación de zonas afectadas, duración y causa de las fallas, auditorías practicadas, número de cuentas beneficiadas y monto de las bonificaciones y devoluciones aplicadas.

DÉCIMO TERCERO. Se instruye a la Sindicatura Municipal, a la Secretaría General, a la Hacienda Municipal y a las áreas jurídicas y normativas competentes para que, en coordinación con SAPAZA, elaboren las adecuaciones reglamentarias, administrativas, contractuales y presupuestales necesarias para dar cumplimiento al presente acuerdo.

DÉCIMO CUARTO. La compensación o devolución es una medida administrativa mínima y no agota la reparación integral de una posible violación a derechos humanos. No libera a SAPAZA de restablecer el servicio, suministrar agua por medios alternos cuando proceda, corregir las causas de la falla, purgar adecuadamente las redes, atender riesgos sanitarios, investigar responsabilidades, adoptar garantías de no repetición ni responder por las demás obligaciones que deriven de la legislación aplicable. La resolución deberá informar a la persona usuaria que conserva su derecho de acudir ante las autoridades sanitarias, los órganos de control, la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco y las instancias jurisdiccionales competentes.

DÉCIMO QUINTO. Publíquese el presente acuerdo en la Gaceta Municipal y notifíquese al Sistema de Agua Potable de Zapotlán, a su Consejo de Administración, a la Comisión Tarifaria, a la Sindicatura Municipal, a la Secretaría General y a la Hacienda Municipal para su debido cumplimiento.



ZAPOTLÁN EL GRANDE
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

"CAMBIO Y TRANSFORMACIÓN"

ATENTAMENTE

*"2026, Centenario del Natalicio del Compositor Zapotlense Ruben Fuentes Gasson";
"2026, Centenario del Aniversario del Natalicio del Literato Roberto Espinoza Guzmán".
"2026, Centésimo Quincuagésimo Aniversario del Natalicio y Compositor y Director de Orquesta José
Paulino de Jesús Rolón Alcaraz".*

Ciudad Guzmán, Municipio de Zapotlán El Grande, Jalisco

LIC. JOSE BERTIN CHAVEZ VARGAS
REGIDOR DEL H. AYUNTAMIENTO DE
ZAPOTLAN EL GRANDE, JALISCO



SALA DE REGIDORES

La presente hoja de firma corresponde a la INICIATIVA QUE TURNA A COMISIONES PARA SU APROBACION, CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS, LA POLÍTICA MUNICIPAL Y ORDENAR LA INTEGRACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL MECANISMO DE COMPENSACIÓN TARIFARIA Y CORRECCIÓN DE COBROS IMPROCEDENTES DENOMINADO "SERVICIO INEFICAZ, EL PAGO VA PA' ATRÁS", COMO MEDIDA DE PROTECCIÓN Y REPARACIÓN ADMINISTRATIVA MÍNIMA ANTE AFECTACIONES AL DERECHO HUMANO AL AGUA, APLICABLE CUANDO EL SERVICIO NO SEA PRESTADO DE MANERA CONTINUA, SUFICIENTE, FUNCIONAL O CON LA CALIDAD SANITARIA EXIGIBLE, O CUANDO LA MEDICIÓN DEL CONSUMO RESULTE ATÍPICA Y NO PUEDA SER TÉCNICAMENTE JUSTIFICADA.