Iniciativa con Proyecto de Decreto para adicionar seis párrafos y cinco fracciones al artículo 66 de la **Ley de Aguas para los Municipios del Estado de Coahuila.**

* **Para establecer la formalidad y requisitos con que se deben presentar las quejas de los usuarios.**

Planteada por la **Diputada Rosa Nilda González Noriega**,del Grupo Parlamentario “Del Partido Acción Nacional”, conjuntamente con las demás Diputadas y Diputados que la suscriben.

Fecha de Lectura de la Iniciativa: **11 de Diciembre de 2019.**

Turnada a la **Comisión de Salud, Medio Ambiente, Recursos Naturales y Agua.**

**Lectura del Dictamen:**

**Decreto No.**

Publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado:

**H. PLENO DEL CONGRESO DEL ESTADO**

**DE COAHUILA DE ZARAGOZA.**

**PRESENTE. –**

**Iniciativa que presenta la diputada Rosa Nilda González Noriega, conjuntamente con los diputados del Grupo Parlamentario “Del Partido Acción Nacional”; en ejercicio de la facultad legislativa que nos conceden los artículos 59 Fracción I y 67 Fracción I de la Constitución Política del Estado de Coahuila de Zaragoza, y con fundamento en los artículos 21 Fracción IV y 152 fracción I de la Ley Orgánica del Congreso del Estado Independiente, Libre y Soberano de Coahuila de Zaragoza, presentamos INIC****IATIVA CON PROYECTO DE DECRETO para adicionar seis párrafos y cinco fracciones al artículo 66 de la Ley de Aguas para los Municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza, al tenor de la siguiente:**

**Exposición de motivos**

En teoría, existen dos tipos de queja en el derecho: la queja administrativa o sancionada por el derecho administrativo, y la queja judicial, aquella que es un recurso formal, estricto y de amplias consecuencias jurídicas, como la establecida en la Ley de Amparo.

Es una práctica legislativa común plasmar en las leyes que regulan los servicios públicos, así como los derechos de los grupos vulnerables, la posibilidad de que el gobernado interponga una “queja” para reclamar su derecho.

En los hechos, este tipo de quejas, son recursos, instrumentos o medios de carácter sencillo para que el ciudadano, de una forma ágil, pueda reclamar ciertos derechos básicos en relación a los servicios o derechos regulados por el ordenamiento en turno.

Y no, nunca debe confundirse ni equipararse una queja con los recursos formales reconocidos por la propia ley para presentar demandas formales, de fondo y con miras a llegar en un momento dado, a las instancias jurisdiccionales. Las quejas y los recursos formales de tipo contencioso -administrativo no son lo mismo, y se regulan de manera distinta, siendo sus alcances y consecuencias de derecho más amplias y formales en los recursos que las leyes de procedimiento administrativo disponen, así como los recursos o medios de defensa que los ordenamientos establecen en su contenido, desarrollados y establecidos para que el ciudadano pueda defenderse con plena certeza y seguridad jurídica.

Sin embargo, la queja es un mecanismo sencillo y muy accesible para todos los ciudadanos, quienes pueden valerse de este para presentar reclamos de carácter simple, en su caso, previos al recurso administrativo formal.

Las quejas, cuando son atendidas de forma oportuna por la autoridad, les aportan soluciones prontas y eficientes a los ciudadanos, y a las autoridades la posibilidad de evitarse procesos contenciosos y amparos.

Además, permiten establecer orden a los reclamos comunes de los usuarios de un servicio público, al no tener que atender a todos al vuelo, en directo y de forma verbal, ya que en muchos casos es imposible resolver un problema al momento, sin antes hacer un análisis del mismo, el cual requiere tiempo y otros elementos que no se pueden desplegar en tiempo real.

En el tema que nos interesa, La ley de Aguas para los Municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza, hace alusión a las quejas ciudadanas, en los siguientes artículos:

ARTÍCULO 21.- Para el cumplimiento de su objeto, los Sistemas Municipales de Aguas y Saneamiento, tendrán las siguientes atribuciones:

….

XVII.- Tramitar y resolver los recursos y las quejas que los usuarios presenten respecto del funcionamiento y operación de los sistemas a su cargo.

ARTÍCULO 30.- El Secretario del Consejo tendrá las facultades siguientes:

….

IV.- Recibir las quejas de los usuarios, que no hayan sido atendidas por la Gerencia, para su presentación ante el Consejo Directivo…

ARTÍCULO 31.- El Gerente tendrá las facultades siguientes:

….

VII.- Resolver lo procedente en relación con las quejas y solicitudes que los usuarios presenten respecto de los servicios públicos objeto de esta Ley, pudiendo revocar sus resoluciones anteriores o las de sus subordinados, cuando no se afecten el interés público o derechos de terceros y siempre que sea notoriamente procedente la petición formulada.

XI.- Recibir quejas, y resolver lo conducente, respecto a la responsabilidad en que incurran los empleados del Sistema, sin perjuicio de que se impongan las sanciones contenidas en la Ley de responsabilidades de los Servidores Públicos Estatales y Municipales del Estado de Coahuila de Zaragoza. En caso de estimarse incompetente para ese efecto, deberá indicar al quejoso que puede presentar su promoción ante el Presidente del Consejo Directivo.

ARTÍCULO 66.- Los servicios de suministro de agua potable deberán satisfacer las necesidades de los centros de población y sujetarse a las normas que los rijan, así como los del drenaje y alcantarillado. Las quejas de los usuarios por deficiencias de dichos servicios podrán presentarse ante el Gerente del organismo operador.

Una queja no puede ser un recurso genérico, falto de certeza jurídica y abierto a generar confusión entre los usuarios. Debe contener los elementos mínimos para que esté dotado de los atributos legales y formales necesarios para que su implementación y aplicación sea práctica y funcional.

Si analizamos los artículos ya señalados, surgen las preguntas siguientes:

I.- ¿Cómo se presenta la queja?

II.- ¿Ante quiénes?

III.- ¿En cuánto tiempo debe resolverse?

IV.- ¿Qué requisitos debe incluir o debe satisfacer el usuario?

Es así que consideramos necesario dotar de formalidad al recurso de queja plasmado en la Ley de Aguas para los Municipios del Estado de Coahuila de Zaragoza. El cual, como ya lo aclaramos, es distinto a lo establecido en el mismo ordenamiento, en el artículo siguiente:

CAPÍTULO NOVENO

DE LOS RECURSOS

ARTÍCULO 107.- Contra las resoluciones o actos de los organismos operadores procederán los recursos legales que prevé la Ley de Procedimiento Administrativo para el Estado.

Por todo lo expuesto, tenemos a bien presentar la presente iniciativa con proyecto de:

DECRETO

**ARTÍCULO ÚNICO:** Se adicionan seis párrafos y cinco fracciones al artículo 66 de la Ley de Aguas para los Municipios del Estado de, para quedar como sigue:

ARTÍCULO 66.- …..

Los organismos operadores deberán establecer y poner de acceso al público formatos impresos y en su caso, digitales, para que los usuarios puedan presentar las quejas a que hace alusión el primer párrafo de este artículo; así como las establecidas en la fracción XI del artículo 31.

 La queja deberá contener lo siguiente:

I.- Nombre y dirección del usuario.

II.- Número de contrato.

III.- Una relación breve y precisa del reclamo.

IV.- Copia del recibo correspondiente, cuando este sea parte del reclamo o sirva para acreditar el mismo.

V.- Si el usuario lo considera necesario, un anexo con las pruebas que permitan ilustra o acreditar su reclamo. Y;

VI.- La firma.

Las quejas deberán resueltas por la autoridad mediante respuesta debidamente fundada y motivada en un plazo no mayor a quince días hábiles, contados a partir del día siguiente a que se presente la misma; el usuario deberá acudir personalmente a las oficinas por su respuesta. De manera excepcional, si el organismo operador así lo determina, podrá realizar la notificación de forma electrónica.

Cuando la pretensión de la queja deba tramitarse en otra vía, se orientará al usuario en tal sentido.

Los organismos desecharan las quejas notoriamente infundadas o que no cumplan los requisitos para su procedencia.

La vía de queja es distinta para todos los efectos legales a los recursos legales establecidos en el artículo 107 de este ordenamiento, y no establece para los organismos operadores mayor obligación que la de brindar una respuesta al usuario.

67….

………….

TRANSITORIOS

Primero. - El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

Segundo.- Los organismo operadores deberán, en un plazo no mayor a treinta días hábiles contados a partir de la publicación del presente decreto, dar cumplimiento a lo establecido en los párrafos segundo y subsecuentes del artículo 66.

Tercero.- Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente decreto.

##### ATENTAMENTE

“POR UNA PATRIA ORDENADA Y GENEROSA Y UNA VIDA MEJOR Y MÁS DIGNA PARA TODOS”

**GRUPO PARLAMENTARIO “DEL PARTIDO ACCION NACIONAL”**

## Saltillo, Coahuila de Zaragoza, 11 de diciembre de 2019

**DIP. ROSA NILDA GONZÁLEZ NORIEGA**

**DIP. MARCELO DE JESUS TORRES COFIÑO DIP. BLANCA EPPEN CANALES**

**DIP. MARIA EUGENIA CAZARES MARTINEZ DIP. FERNANDO IZAGUIRRE VALDÉS**

 **DIP. JUAN ANTONIO GARCÍA VILLA DIP. JUAN CARLOS GUERRA LÓPEZ NEGRETE**

**DIP. GERARDO ABRAHAM AGUADO GÓMEZ DIP. GABRIELA ZAPOPAN GA**