



**Comisión de Recursos Hidráulicos  
Pronunciamiento  
10 de abril, 2024**

**ATENCIÓN:**

**C. Antonio De la Borbolla  
Operadora Querétaro Moderno  
Dirección General**

Partiendo del anhelo de los zibatenses por tener buena calidad de vida, que incluya salud y bienestar, la Red Ciudadana de la Colonia Zibatá se pronuncia en relación al suministro de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en el fraccionamiento. Para tal fin, nos es necesario comenzar planteando los 3 criterios base que sustentan nuestro pronunciamiento.

**CRITERIOS DE BASE**

**I. Importancia de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales**

El adecuado suministro de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en nuestra colonia es indispensable para:

- Crear condiciones adecuadas de salud e higiene para sus habitantes.
- Garantizar el suministro en los comercios.
- Preservar el medio ambiente y el entorno natural.

Estos servicios están estrechamente interrelacionados, por lo que las buenas prácticas que se apliquen en cada uno de ellos favorecen a los demás.

**II. Un derecho plasmado en la Constitución**

La importancia de estos servicios queda claramente establecida en el Artículo 4º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que:

*“Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible”.*

### III. Objetivos que se deben cumplir al proporcionar los servicios

Con base en lo que mandata la Constitución, podemos apreciar claramente que al proporcionar los servicios se deben cumplir los siguientes objetivos, los cuales hemos incorporado a manera de tabla, para facilitar su visualización:

Característica	Servicio de Agua Potable	Servicio de Alcantarillado	Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales
<b>Ser suficiente</b>	Cubrir de manera continua los requerimientos de la población y los usuarios comerciales, garantizando una presión de suministro adecuada en cada toma domiciliaria, en la que se evite el uso de hidroneumáticos en el hogar.	Captar y conducir de manera continua todas las aguas residuales que se generan para evitar cualquier acumulación que pueda representar algún daño a la población o al medio ambiente, lo cual se comprueba con los reportes que genera la población en el centro de atención a usuarios que opera la empresa que proporciona el servicio.	Tratar todas las aguas residuales que se generan en los hogares y comercios, así como tratar los lodos que se generan durante el proceso de tratamiento.
<b>Ser salubre o contar con la calidad requerida</b>	Proporcionarse libre de microorganismos, sales o sustancias que constituyan una amenaza o daño para la salud, lo cual se comprueba al analizar los resultados del programa permanente de monitoreo de la calidad del agua que se realiza en tomas domiciliarias representativas.	Captar y conducir de manera segura las aguas residuales que se generan para evitar cualquier contacto de ellas con la población o su vertido en vialidades, camellones, áreas verdes y cuerpos de agua.	Cumplir con los parámetros físicos, químicos y biológicos que establece la normatividad vigente, lo que entre otros beneficios permite usar el agua residual tratada en actividades que no requieren de calidad potable; por ejemplo, el riego del campo de golf, de las áreas verdes y camellones de la colonia, en procesos industriales de enfriamiento y limpieza o en el sector agrícola.
<b>Ser aceptable</b>	Ser aceptable para los habitantes en términos de color, olor y sabor, para evitar cualquier gasto innecesario asociado a la compra de agua diferente a la que proporciona la empresa que brinda el servicio.	Garantizar que no se produzca ningún olor desagradable en las calles y camellones asociado a las aguas residuales, incluyendo los días con altas temperaturas.	Tener un adecuado control del olor de los líquidos y gases que se generan durante el proceso de tratamiento.
<b>Ser asequible</b>	Que el costo del servicio lo puedan pagar los habitantes y los usuarios comerciales, que en las tarifas se reconozca el empleo	Que el costo del servicio lo puedan pagar los habitantes y los usuarios comerciales y que en las tarifas no se trasladen ineficiencias	Que el costo del servicio lo puedan pagar los habitantes y los diferentes usuarios comerciales, que en él se deduzca el

Característica	Servicio de Agua Potable	Servicio de Alcantarillado	Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales
	eficiente del agua, y que en ellas no se trasladen ineficiencias en el suministro asociadas al organismo o empresa que lo proporciona; por ejemplo, en términos de fugas en el sistema de distribución, el empleo de equipo ineficiente, o por fallas en la infraestructura por falta de mantenimiento o por una operación errónea del sistema.	asociadas al organismo o empresa que lo proporciona; por ejemplo, en el empleo de equipo ineficiente desde el punto de vista energético, o que presente fallas por falta de mantenimiento o por una operación deficiente de la infraestructura.	beneficio que obtiene la empresa al suministrar el agua residual tratada para otros usos, y que no se trasladen ineficiencias asociadas a deficiencias en la operación de la infraestructura o del proceso de tratamiento.

## CONDICIONES ACTUALES EN EL FRACCIONAMIENTO

Si bien entendemos la obligación que tiene el ciudadano respecto al pago del servicio de suministro de agua potable y el uso y cuidado responsable del vital líquido, también entendemos la obligación que tiene el gobierno municipal de proveer el servicio bajo los parámetros mínimos expuestos anteriormente. Como entidad de representación ciudadana, no estamos de acuerdo en que sea una empresa privada la que administre la provisión del servicio, porque ello implica de facto un lucro por encima de la recuperación de costos que el ciudadano debe hacer a una entidad pública y, por otro lado, la derivada desobligación del gobierno municipal, para con dicha responsabilidad. No obstante, ciertos estamos del amparo legal con el que estas concesiones privadas cuentan, por lo que respetamos sus derechos comerciales, en tanto OQM respete nuestro derecho constitucional y atienda con responsabilidad social, los parámetros de calidad que requerimos los ciudadanos.

En este sentido, hemos de manifestar a OQM, que los adherentes de la Red Ciudadana de la Colonia Zibatá no aceptamos lo siguiente:

1. El que se nos cobre la tarifa más alta de la CEA, bajo el argumento de contar con un campo de golf en el fraccionamiento, cuando éste es un negocio privado que cobra a los usuarios por su servicio.
2. El que se haga doble cargo en condominios por el registro de macromedidores, cuando el mismo gobernador, Mauricio Kuri, ha empatizado públicamente con los ciudadanos, aceptando que es injusto este doble cobro, y mejor aún, mostrando voluntad para eliminar ese cobro en algunos condominios del municipio de Querétaro.

3. Las evidentes deficiencias en la infraestructura hidráulica, las cuales provocan diferentes variaciones en volumen y presión, ocasionando a su vez constantes fugas, cortes del servicio y reparaciones, que afectan la infraestructura urbana.
4. Los cambios drásticos de presión y temperatura, que afectan frecuentemente la infraestructura doméstica, además de la presencia de sales en exceso, que se perciben en los accesorios: bombas, hidroneumáticos, grifos y mezcladoras, etc.
5. Los cortes de agua constantes, que facilitan la circulación de aire en las tuberías, registrando a su vez, volumetrías de consumo irreales en los recibos de pago domésticos.
6. La calidad del agua, cuyo sabor se percibe antinatural, además del rastro jabonoso del vital líquido en pisos, que despierta sospecha de tratamiento químico, inquietando a la población por posibles afectaciones a la salud humana.
7. La operación manual de válvulas, que elevan el riesgo de variaciones e imprecisiones en el flujo.
8. La falta de comunicación e información oportuna para los residentes, en relación a cortes de agua, reparaciones y tiempos asociados a las mismas.

Con base en la información que se presenta la Comisión Nacional del Agua en el documento *“Situación del Subsector Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento”*, edición 2023, **en Zibatá pagamos las tarifas más altas de todo el país**, lo cual es inaceptable.

Vivimos en Zibatá porque queremos tener buena calidad de vida, en un entorno seguro y tranquilo, que se distinga por un suministro eficiente y de calidad, y a un precio razonable de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de las aguas residuales, lo cual como hemos comentado previamente, es un derecho consagrado en la Constitución Política.

Para garantizar la sustentabilidad de nuestro fraccionamiento y la preservación de nuestro patrimonio, es indispensable que el suministro de los servicios se garantice bajo la premisa de un manejo muy eficiente, continuo y moderno de la infraestructura, buscando siempre optimizar y preservar las fuentes de abastecimiento, el entorno natural y el medio ambiente, en beneficio de todos los habitantes.

Por lo tanto, la Red Ciudadana de la Colonia Zibatá, en protección de los intereses de nuestros adherentes, requerimos conocer:

- Cómo se cubren los requerimientos actuales para todos los habitantes, los comercios, el Campo de Golf, los parques y zonas verdes, preservando las fuentes de abastecimiento, y cómo se cubrirán a mediano plazo (diez años) y a largo plazo (treinta años).
- Cómo se potabiliza el agua que recibimos en los hogares y comercios.

- Cómo implementan su programa de monitoreo de la calidad del agua, a nivel infraestructura y a nivel de toma domiciliaria.
- Cómo garantizan que se suministre el volumen de agua que se requiere en cada casa y comercio, y cómo informan a los usuarios de suspensiones temporales y del tiempo en que se normalizará el servicio.
- Cómo garantizan que se suministre el agua con la presión requerida en cada casa y comercio y cómo evitan que se conduzca aire en las líneas de distribución y en las líneas de derivación antes de cada toma.
- Cómo realizan su programa de verificación del buen funcionamiento de los macromedidores y de los medidores domiciliarios, incluyendo las acciones que realizan para garantizar que no registren aire.
- En qué consiste su programa de detección y eliminación de fugas en las redes de distribución y cómo lo llevan a cabo.
- Cómo ejecutan su programa de reducción de costos de operación de la infraestructura, cómo utilizan las energías renovables, y cómo impactan favorablemente a la tarifa que se aplica a los usuarios por concepto del uso de estas energías.
- Cómo llevan a cabo su programa de mantenimiento, renovación y automatización de la infraestructura, y cómo reducen sus costos y cómo se impacta favorablemente a la tarifa que se aplica a los usuarios.
- Cómo identifican las fallas en la operación de la infraestructura, qué acciones realizan para evitar su recurrencia y cómo definen que infraestructura debe ser reemplazada.
- Cómo integran los costos de las tarifas que cobran.

## **CONCLUSIÓN**

Entendemos que, independientemente de cómo el gobierno municipal decida proveer el servicio de suministro de agua, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales al ciudadano -ya sea entidad pública o privada- debe facilitar claridad y transparencia respecto a las operaciones, tareas y características físicas del vital líquido, atendiendo al derecho de información que todo ciudadano tiene. Bajo ese criterio, y dado que es la empresa Operadora Querétaro Moderno quien provee y administra el servicio, nos permitimos solicitar entonces, a su Director General, Antonio de la Borbolla, sea tan amable en extender respuesta escrita a estos requerimientos, así como considerar una visita de campo para representantes de la Red Ciudadana, con el fin de conocer físicamente los procesos asociados al suministro de los servicios de agua potable, alcantarillado y el tratamiento de aguas residuales y su reuso.