



PRONUNCIAMIENTO

en relación a:

Suministro de agua y Tratamiento de Aguas Residuales

Zibatá, Querétaro / 01 de julio de 2025

Con base en el artículo 4 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...", Monitor Vecinal Zibatá se pronuncia de la siguiente manera:

1. EXHORTAMOS al organismo Operador Querétaro Moderno, OQM, a cumplir cabalmente con lo que establece la Carta Magna, para proveer los servicios a los que se obliga en los términos descritos por la misma, así como a mantener presente el principio de que, más allá de ser clientes de un negocio privado, los residentes de Zibatá somos los derechohabientes del servicio que por mandato constitucional deben brindar, y que si bien el ciudadano zibatense debe cumplir con su obligación de sufragar su consumo, también está en su derecho de observar y exigir que el suministro cumpla con los parámetros de suficiencia, calidad, continuidad y precio justo, para garantizar la salud e higiene, así como para preservar el medio ambiente y la funcionalidad de tareas y actividades dependientes de dicho suministro.

2. LAMENTAMOS las ineficiencias que ha presentado el proveedor OQM, a lo largo de los años que ha durado el desarrollo en Zibatá, tales como: intermitencia frecuente del servicio, constantes fugas de agua; cambios bruscos de presión; cobros irreales por la presencia de aire en tuberías y el consecuente registro falso en medidores; abusos de cobro por la doble facturación que representan los macromedidores, y las molestias asociadas a las continuas reparaciones, que afectan la infraestructura urbana, la movilidad segura de los residentes y la imagen del mismo fraccionamiento.

3. SOLICITAMOS que el operador OQM garantice el suministro actual y futuro, bajo la premisa de un manejo muy eficiente y moderno de la infraestructura, buscando siempre optimizar recursos y costos. En ese sentido, solicitamos transparencia, colaboración y sensibilidad de parte del operador, para permitir que Monitor Vecinal Zibatá, en seguimiento a los trabajos iniciados por la Red Ciudadana, conozca el avance que van teniendo en el plan de acción planteado por la Red Ciudadana en febrero del año 2025, para garantizar el derecho constitucional previamente referido.

4. RECHAZAMOS cualquier muestra de opacidad, simulación, o lentitud que impida hacer valer nuestro derecho a observar y exigir los parámetros constitucionales de suministro. Rechazamos también, las imputaciones anticipadas que pretendan culpar al residente de responsabilidad ante quejas diversas, sin que antes revisen concienzudamente las instalaciones y condiciones del caso.

ANTECEDENTE

En 2024, la Comisión de Recursos Hídricos de la Red Ciudadana de la Colonia Zibatá, bajo el liderazgo del M. en C. José Antonio Rodríguez Tirado, entregó a OQM y Supraterra, el documento titulado "Objetivos de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en Zibatá", en el que se planteaban los parámetros constitucionales -y, en consecuencia, las características que se debían cumplir al proporcionar el servicio de agua potable, el servicio de alcantarillado y el servicio de tratamiento de aguas residuales. Ante la delicada situación de escasez, se solicitaba al operador una presentación donde se explicara cómo atiende la provisión de servicios y cómo tiene previsto garantizarla en un futuro, a partir de las preguntas que fueron formuladas por escrito por la Red Ciudadana; también se solicitaba conocer su diseño e implementación de programas para: monitorear la calidad del agua, suministrar el agua con el volumen y la presión requeridos, detectar y eliminar fugas, identificar fallas operativas, mantener la continuidad del servicio y optimizar los costos de operación. Como consecuencia de ello, OQM invitó a la Red Ciudadana a conocer las instalaciones de agua potable y de tratamiento de aguas residuales que dan servicio a Zibatá; asimismo, el director operativo en turno, Antonio De la Borbolla, presentó la respuesta a las preguntas formuladas, solicitando a su vez, que la Red Ciudadana la compartiera con sus representados, por lo que ella escribió dos artículos atestigüando lo observado, con fotografías, detalles, una serie de recomendaciones a OQM para mejorar los servicios, y los difundió por medio

de sus redes y página web, destacando tanto los puntos positivos observados, como los desafíos a enfrentar, con una serie de recomendaciones a OQM. Posteriormente, en febrero del año 2025 y con responsabilidad ciudadana, la RCCZ propuso a OQM un plan de acción detallado, con base en los ofrecimientos de mejoras y planes de crecimiento que el mismo operador expuso en diferentes presentaciones, y aquéllos que la comisión de Recursos Hídricos recomendó, a fin de dar seguimiento a dichas acciones, con sus indicadores, sus metas y fechas de ejecución, para avanzar con paso firme en la mejora de los servicios.