



Expediente: XXXX/2016
A petición de: S.X.A.G.

Villahermosa, Tabasco, a 04 de octubre de 2018

Mtro. J.A.L.C.Z.

Secretario de Comunicaciones y Transportes
del Gobierno del Estado de Tabasco

Presente

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos de Tabasco (en adelante, la Comisión), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 4° de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco, así como 1°, 3°, 4°, 7°, 10, fracciones III y IV, 19, fracción VIII, 69, 71 y 74 de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Tabasco, ha examinado las evidencias del expediente XXXX/2016, iniciado a petición del señor S.X.A.G. por presuntas violaciones a los derechos humanos de los usuarios de las rutas XXXX del Transbús, atribuibles a servidores públicos adscritos a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Gobierno del Estado de Tabasco (en adelante, la SCT o la Secretaría).

I. Antecedentes

1.- El XX de Octubre del XXXX, se recibió en este Organismo protector y defensor de los derechos humanos de Tabasco el escrito de petición del **C. S.X.A.G.**, quien refirió presuntas violaciones a derechos humanos cometidos en su agravio de su persona y de los usuarios de transporte Transbús, rutas XXXX, atribuibles a Servidores Públicos adscritos a la Secretaría Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco.

Del citado escrito de petición se desprenden los siguientes hechos:

“...1.- Soy usuario del transporte público Transportes Urbanos Integrados (Corto Tranbus) de Villahermosa, Centro, Tabasco, desde el año de 2010, ya que tengo mi domicilio ubicado en XXXX, XXX, del Fraccionamiento XXXX, y por necesidades de mi trabajo tengo que tomar estas unidades que presentan el servicio público.

2.- Cabe señalar que esta Empresa particular de nombre Corto de Transbus es concesionario por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco, para que presente el servicio a los usuarios de la zona urbana y sub-urbana, en la ciudad de Villahermosa, Centro, Tabasco.

3.- Dicha empresa, comenzó a operar desde hace 6 años, su prestación de servicio era de primera, contando con un rutas debidamente especificadas y establecidas con sus paradas, en cada punto de la ciudad, incluso hasta un mapa de por cada ruta. Su confort en cada unidades, la unidad totalmente climatizada, una pequeña pantalla tipo televisión, el timbre para pedir la parada con tiempo, con una velocidad moderada, asientos de tipo plásticos, el cobro del pasaje a través de un depósito de monedas, con un horario de recorridos

puntual, de una terminal a otra. Asignaron 5 vehículos de la terminal de XXXX y cuatro unidades más, saliendo de la Terminal XXXX, ubicada frente a XXXX, en la avenida XXXX.

4.- Pero es el caso que después de prestar su segundo año del servicio al públicos, las unidades comenzaron a notarse cierta irregularidades sobre todos con sus climas, comenzaban a tirar chorros de agua que se filtraba en el interior de los vehículos, se mojaba el usuario, debido que el chofer no debía de apagar el motor del clima, las sillas permanecías mojadas por el agua que tiraba el clima, algunos usuarios tenían que portar su franela para secar el lugar en que iba a ocupar. Posteriormente comenzaron a retardarse en el tiempo, ya no estaban llegando a su hora, un retrasó de quince a veinte minutos, de una terminal a otra.

5.- Lo que ocasione el abuso de la prestación del servicio, debido a que no se le estaba prestando el debido mantenimiento de cada unidad, y esto ocasionaba un desagrado a los usuarios (el pasaje) en la prestación del servicio y el derecho a la movilidad, afectándolo grandemente, debido al atraso que tenían estas unidades y que la empresa no corregía las anomalías, que cada día iba en decremento, perjudicando a los usuarios en llegar tarde a su centro de Trabajo. A tal grado que con respecto al tiempo las unidades de Transbus ya no se retrasaban 15 o 20 minutos sino que después fue de una hora de retraso y el pasaje en la terminal esperando que llegaran las unidades, el cual no se nos hacía del conocimiento de parte del checador porque estaba atrasado el Transbus. Este retrasó sigue siendo vigente, incluso hay en ocasiones que aumenta hasta una hora con treinta minutos el usuario en esperar el Transbus, cuando debería estar prestando el servicio cada treinta minutos y no hacer esperar al usuario, lo que viola el derecho de movilidad. Actualmente contamos con el servicio de tres vehículos para ruta de la XXXX, y para la ruta del XXXX solo se cuenta con dos unidades, y cuando se descompone una unidad de la ruta del XXXX solo se queda con una unidad y la empresa no manda otro autobús sustituyendo al que está descompuesto.

6. Los vehículos Tranbus que hay en ambas rutas, son insuficientes, no cubren las necesidades a los usuarios, la empresa no se preocupa por brindar un mejor servicio, y afecta el derecho de la Movilidad, esto a los usuarios los perjudica en el retraso que tiene en llegar a su destino en este caso a su centro de trabajo, y ocasiona que se le descuente un salario de su quincena, y le afecta al sustento de su familia. Como usuario me ha sucedido, sin embargo la empresa de Tranbus, no les importa que pasa con el usuario por el pésimo servicio que prestan.

7.- Debió a los conflictos interno de la empresa trasporte Tranbus, se incendiaron 40 autobuses y quien resultó afectado fuimos nosotros los usuarios, y no los empresarios, nos quedamos con el mínimo de la prestación del servicio de dicho transporte, y tanto la empresa como la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, no se preocupan por implementar el parque vehicular del Transbus, el usuario está sufriendo por la mala prestación del Servicio.

8.- Contamos con otro tipo de usuarios el de las personas con discapacidad física, persona de la tercera edad, también están tolerando la mala calidad de la prestación del servicio, incluso las unidades de Transbus no se encuentran con las condiciones adecuadas como para que una persona con discapacidad

use dichas unidades, las personas de las terceras edad se le dificulta subir los escalones del Transbus, ya que son muy altos y el riesgo de causar una lesión.

9.- A pesar de que otros usuarios del Fraccionamiento XXXX, han externado su inconformidad ante la Secretaría de Comunicaciones y Transporte del Estado, esta autoridad ha sido omisa ante el grave problema que tenemos como usuario del Transportes de Transbus, y cada día para nosotros se nos hace más difícil la prestación del Servicio de Transporte de parte de esta autoridad estatal ya que no tiene el mínimo interés en darle la solución a nuestra inconformidad, carece de voluntad y con esta acción vulnera nuestro derecho de movilidad y derechos humanos.

10.- A la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado, se les ha hechos la propuesta e que existe otra línea de Transportes del Servicio Público como es la Metro-Politano que puede prestarnos el servicio y de esta manera se solucionaría nuestro problema de la falta del transporte, mientras los empresarios de Transbus se ponen de acuerdo, sin embargo la Secretaria de Comunicaciones y Transportes es omisa en darnos una solución a nuestra inconformidad.

11.- Incluso estamos de acuerdo en que nos pongas el servicio de las combis, que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado, permita a las combis del Servicio Público cubrir ambas rutas XXXX y de la Colonia XXXX.

*12.- Anexo un escrito de fecha XX de XXXX de 2016, así como un correo electrónico de fecha XX de XXXX de 2016, que se relaciona con mi petición...”
(Sic).*

2.- El XX de XXXX de 2016, la Encargada de la Dirección de Peticiones, Orientación y Gestiones, emitió el acuerdo donde turna el expediente **XXXX/2016**, a la **Tercera Visitaduría General** para su calificación, integración, análisis y resolución.

3.- El XX de XXXX del 2016, se emitió un acuerdo de calificación de petición como Presunta Violación a Derechos Humanos y posteriormente se procedió a la investigación correspondiente.

4.- El XX de XXXX de 2016, se elaboró acta circunstanciada suscrita por la Licenciada Á.R.O., en ese entonces Visitadora Adjunta de este Organismo Público y por el peticionario el C. S.X.A.G.

5.- El XX de XXXX de 2016, mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2016, la Licenciada M.N. M.D., en ese entonces Tercera Visitadora General, solicitó informes al C.P. A.S.V., en ese entonces Secretario de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco.

6.- El XX de XXXX de 2016, se recibió en este Organismo Público escrito signado por el peticionario el C. S.X.A.G con anexos, y que a letra dice:

“...Por la presente le hago llegar un paquete de documentos que se constituyen en prueba documental que respaldan mi petición de apoyo del organismo Comisión Estatal de Derechos Humanos Tabasco, registrada con el expediente XXXX/2016, por inconformidades con

omisiones de servidores públicos de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte de esta ciudad.

Consta este paquete de 29 hojas formato de adhesión de ciudadanos a mi transbus, que llega a ser de hasta dos horas en casos específicos.

Así también, impresión del tabulado básico generado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, con resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2015, en la que la conclusión es que en Tabasco solo 32.8 por ciento de los usuarios se consideraron satisfechos con el servicio que se les brinda, lo cual nos deja a 67.2 por ciento en la insatisfacción.

Acompaña a lo anterior la impresión de una gráfica generada por el mismo INEGI en la relación a la citada encuesta ENCIG, en que se observa un mapa de la república con los resultados de un indicador por cada entidad, y en la cual Tabasco ostenta un 32.3 por ciento de usuarios que consideraron que las unidades que prestan el servicio se encuentran en buen estado, limpias y funcionales. Esto conlleva a que 67.7 por ciento calificamos un estado deficiente de las mismas unidades.

Hago notar de que a pesar que el servicio de transporte público lo prestan particulares concesionados, el ENCIG califica a los gobiernos de las entidades por su responsabilidad en la prestación de diversidad de servicios incluido el transporte, así que ello fortalece mi petición para que el gobierno de Tabasco aplique medidas que lleven a garantizar un servicio de calidad, en este caso, del transporte público.

Fortalece también mi queja por estarse vulnerando mi derecho (y el colectivo) a la movilidad.

Cierro el paquete de pruebas entregado esta ocasión, con las copias impresas de dos oficios generados por la SCT en el sistema Infomex del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información de Tabasco, en el que este sujeto obligado declara información inexistente dos peticiones relacionadas con la empresa Transbus.

De esa misma forma en que declaró inexistente la información que le solicité sobre los horarios de recorrido de la flotilla de unidades Transbus, solo que tanto la petición como la respuesta del sujeto no se encuentran recuperables en mi cuenta Infomex, a lo cual ofrezco reponer la petición para obtener esta respuesta o cualquier otra que, sea el sentido que sea, venga a fortalecer mi petición a esta otra instancia...” (sic)

7.- El XX de XXXX de 2016, el Lic. C.Á.M.R., Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Acceso a la Información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, envía a este Organismo Público el oficio número SCT/UAJAI/XXX/2016, adjuntando oficio número SCT/DGTEC/XXXX/2016, signado por el M.I. R.A.H.L., Director General Técnico de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en el cual, entre otras cosas refirió lo siguiente:

“2. Con respecto a los requisitos con que deben de contar las unidades de transporte público “Transbús”, a continuación se exponen las especificaciones técnicas y de confort:

- *Autobuses panorámicos con capacidad máxima de 35 pasajeros sentados, en asientos tipo urbano en polipropileno sin acojinamiento.*
- *Las unidades para discapacitados deben tener equipo de grúa y rampa especial ascenso y descenso y corral de fijación; la rampa deberá tener control remoto. En el caso de las unidades especiales para discapacidad, la capital máxima de pasajeros sentados será de 29, con las mismas características de asiento citados en el punto anterior.*
- *Los autobuses deberán traer una puerta delantera y una trasera en aluminio, con dos vidrios en cada hoja.*
- *Las unidades con rampa elevador de silla de ruedas, deberán traer una puerta delantera y una en la parte de en medio de la unidad.*
- *Todas las unidades deberán traer cinta manijas en pasamanos para uso de los pasajeros.*
- *La pintura externa en poliuretano acrílico en propone dupont número GS 114 o equivalente. Las unidades deberán ser rotuladas conforme al diseño establecido por la sct.*
- *Estructura lateral externa de la unidad de acero galvanizado de aluminio. Los PTR, tubos y codos preferentemente deberán llevar un recubrimiento interno de poliuretano.*
- *Preparación Para futuras instalaciones de radio con preparación para bocinas y antenas.*
- *Ventanas con vidrios ahumados divididas al medio, con vidrio inferior movibles y vidrios superior movibles, seguros de fijación; especificar características de montaje.*
- *Tres botones de emergencia: Dos de lado izquierdo y uno de lado derecho.*
- *Columnas verticales con pasamanos de los asientos hasta los pasamanos del techo con tubos de acero encapsulado.*
- *Dos espejos retrovisores planos externos e internos.*
- *Potencia mínima del motor de 190 HP.*
- *Motor diesel con ubicación trasera, certificación Euro o equivalente. Se preferirán los motores de 4 cilindros.*
- *Transmisión anual. Se preferirán las transmisiones de 6 velocidades.*
- *Aire acondicionado con un mínimo de 95,000 BTU/h, con estructura laminar a través de ductos montados con salidas individuales en ambos extremos del equipo, además podrán panel de control digital y tablero tipo electromecánico.*
- *Cortinas de aire con accionamiento de motor eléctrico en ambas puertas.*
- *La dimensión del autobús, de defensa a defensa, deberá ser menor a 9.0 metros.*

A los autobuses se les deberá incorporar la siguiente tecnología:

- *Contador de ascensos y descensos para dos puertas.*
- *Sistema GPS.*
- *Medición de rmp de motor.*
- *Radio multicanal.*
- *Transmisor de datos con GPRS, incluyendo Hardware, software y ruta está utilizada para centro de monitoreo.*

- *Alcancia inteligente con validador para tarjeta Sin contacto y pagó con monedas en tarifa exacta y bajada de datos por radio multicanal.*

3. *No existe tal información.*

4. *El número de unidades por ruta es Dinámico y obedece a la demanda de servicio en horas de máxima y mínima demanda.*

5. *Actualmente esta secretaría Está realizando un análisis del sistema de transporte masivo (corredores coordinados) con la finalidad de resolver la problemática de este sistema de transporte público mediante la operación de un sistema integrado de movilidad y Transporte.*

6. *N/A..." (sic)*

8.- El XX de XXXX de 2016, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica por la Lic. Á.R.O., en ese entonces Visitadora Adjunta de este Organismo Público.

9.- El XX de XXXX de 2016, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G., por la Lic. Á.R.O., en ese entonces Visitadora Adjunta en la que se registró lo siguiente:

"...Me doy por enterado y manifiesto que mi principal pretensión es que me indiquen cada cuando deben pasar las unidades, ya que la respuesta que me dieron es insuficiente, yo tardo esperando el Transbus al menos una hora y sobre eso ellos no me dijeron nada. Es todo lo que deseo manifestar..." (Sic)

10.- El XX de XXXX de 2016, se recibió un escrito signado por el C. S.X.A.G., en el cual manifiesta lo siguiente:

"...Referente a la respuesta que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes ha dado a mi queja por violación a mi derecho humano a la movilidad, que se encuentra registrada en el expediente XXXX de la tercera Visitaduría de esa institución a su cargo, manifestó:

Solicito copia de la citada respuesta.

En consecuencia a lo que me fue relatado por la asesora jurídica que conduce el caso, reitero mi pronunciamiento, en cuanto a que la respuesta es inadecuada, insuficiente, vaga y confusa para la queja, por lo que pido que la CEDH conmine a la SCT a poner interés en dar respuesta específica a la queja, lo que en este momento reforzó con las siguientes peticiones específicas.

Que el organismo SCT presente el análisis de demanda y horas pico a las que atribuye que son los fundamentos para los largos tiempos de espera de las diferentes rutas del sistema de transporte público urbano Transbus.

Que sustente porqué deja a libre arbitrio de los prestadores del servicio de transporte el cumplir itinerarios y horarios, cuando es la institución de gobierno que debe regular el servicio.

En apego a lo anterior, que se declare competente o no para conocer de las quejas de la suficiencia y calidad del servicio de transporte público modalidad Transbus.

Respuesta que da la SCT a cada una de las quejas presentadas por usuarios en formato que agregué en los elementos de prueba que la CEDH solicitó y que entregué a la misma.

Posicionamiento que ofrece a la SCT a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental, en el apartado transporte público, cuyos resultados anexé al conjunto de pruebas para esta queja, y en el cual el servicio de transporte público en Tabasco tiene una determinada calificación, calificación que respalda el motivo de mi queja...” (sic)

11.- El XX de XXXX de 2017, se emitió un acuerdo firmado por el Licenciado T.R.L., en ese entonces Encargado del Despacho de la Tercera Visitaduría General y la Licenciada Á.R.O., en ese entonces Visitadora Adjunta.

12.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica suscrita por la Licenciada Á.R.O., en ese entonces Visitadora Adjunta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en la que certificó lo siguiente:

“...Siendo las 11:34 horas del día en que se actúa, me comuniqué vía telefónica al número telefónico XXXX, número proporcionado por el C. S.X.A.G. en su escrito inicial de petición, por lo que después de esperar algunos segundos, me responde una voz masculina, quien se identifica como el peticionario, por lo que seguidamente me identifiqué con él, como visitadora adjunta de este Organismo Público y le hago saber que es importante su comparecencia en esta Comisión Estatal para darle seguimiento a su petición, por lo que en el uso de la voz el peticionario me manifiesta: “Gracias Licenciada, yo creo que puedo ir mañana por allá, trataré de hacerme el tiempo”, siendo todo lo manifestado durante este acto, por lo cual procedo a despedirme y cuelgo. Con lo anterior se levanta la presente acta y se anexa al expediente para que surta los fines legales a que haya lugar...” (sic)

13.- El XX de XXXX de 2017, mediante oficio número CEDH/3V-XXXX/2017 se solicitó ampliación de informes al C.P. A.S.V., en ese entonces Secretario de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco.

14.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G., por la Lic. Á.R.O., en ese entonces Visitadora Adjunta en la que certificó lo siguiente:

“...“Me doy por enterado y recibo en este momento un constante de tres fojas útiles, estando conforme con el oficio que recibí. De igual manera en este acto quiero presentar como prueba un audio del programa “Telerreportaje” del XX de XXXX del 2016, en donde el Licenciado A.S. titular de la Secretaría, manifestó que actualmente el sistema de “Transbus” funciona a un 40% de su capacidad, lo cual hace resaltar el mal manejo de dichos transportes. Es todo lo que deseo manifestar...” (Sic)

15.- El XX de XX del 2017, el Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Acceso a la Información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, previa solicitud hace llegar el oficio SCT/UAJAI/XXXX/2017, en el cual refiere lo siguiente:

“Con respecto a la ampliación de información que se nos solicita en el oficio citado al rubro, me permito informar a usted que esta dependencia ha cumplido con el informe de ante el cual se atienden todas y cada una de las manifestaciones expuestas por el quejoso, a pesar de que a juicio

de quien suscribe no advertimos ningún tipo de violación de Derechos Humanos que pudiesen afectar los intereses y garantías de quién promueve toda vez que del Análisis realizado a su escrito de queja puede observarse de manera gramatical que nos encontramos ante cuestiones técnicas y operativas son variantes y difícil de precisar como lo es en el caso de horarios específicos de cumplimiento de rutas de transporte.

Es importante precisar que, los horarios de recorrido de las unidades que brindan determinado servicio de transporte público son organizados de manera consensuada entre los coordinadores y miembros de determinada Unión a la que pertenecen, atendiendo el horario en que existe mayor demanda de servicio, al costo actual del combustible y el número de unidades que se encuentran en condiciones mecánicas de poder ser utilizadas, por tanto, resultar arriesgado señalar con precisión un tiempo exacto de recorrido, ya que de lo contrario estaríamos incurriendo en responsabilidad al presentar una información con argumentos no del todo exactos.

Esta secretaría de estado con el escaso personal operativo con el que cuenta debe atender la vigilancia y atención de las necesidades del público usuario en todo el estado, lo que nos permite mantener una supervisión de manera exclusiva en una determinada población, por tanto, se atienden de manera pública y muy en especial las necesidades de aquellas jurisdicciones que requieren de la atención de este tipo de transporte, sin que con ello se pretende interpretar de manera infundada que está dependencia deja a los prestadores de servicio que se conduzcan al libre arbitrio desde sus obligaciones que deben de atender en cumplimiento a la normatividad aplicable.

No ante todo lo manifestado en el presente ocurso, solicitamos oportunamente al área correspondiente de esta secretaría procediera atender el informe adicional solicitado, siendo informados de la imposibilidad de dar cumplimiento al mismo por encontrarse materialmente imposibilitados, ya que los hechos probados por el quejoso pueden ser de caso fortuito y de variación constante difícil de profesar tal y como nos es requerido.

Por lo anterior, ratificó en todas y cada una de sus nuestro informe presentado mediante oficio de fecha de XXXX de 2016, para los efectos legales a que haya lugar...” (sic)

16.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada del audio de prueba, signada por el Lic. Á.J.L.L., Visitador Adjunto, en la cual certificó lo siguiente:

“...Siendo las 08:30 horas del día en que se actúa, el suscrito procede a abrir el archivo de audio con el nombre “XXXX”, el cual fue ofrecido por el peticionario, teniendo una duración de 4 minutos con 36 segundos, el cual es transcrito a continuación:

Persona 1: A.S. (Secretario de Comunicaciones y Transportes)

Persona 2: Locutor de Radio.

“1: Las unidades de transporte también que tenemos en algunas partes que no las estamos cubriendo por el problema de Transbus, precisamente yo me encuentro en la ciudad de México, ayer precisamente tuve una

reunión relacionado con el nuevo modelo de negocio, un detalle que surgió precisamente por la situación jurídica, y también por la liberación de la gasolina que es un problema que realmente nos está afectando para el nuevo modelo de negocio, sin embargo todo parece indicar, que este problema se va a resolver y que en los próximos días estaremos anunciado ya oficialmente el nuevo modelo de negocio donde estarán todos los medios de comunicación y lo haremos también con representantes de opinión, y desde luego con los compañeros transportistas. (Bueno...)

2: H.J.G.B. nos habla y nos reporta que a las combis del fraccionamiento las brisas le subieron de 7.50 a 10.0

1: eso es indebido es de 7.50 a 8.50

2: ¡Que tiene que hacer esta gente?

1: Que nos den por favor los datos y nosotros inmediatamente vamos a actuar, con el área de supervisión, vamos a ver y le vamos aplicar la multa correspondiente, CH., no vamos a permitir precisamente que se estén violando las tarifas, es un problema que ya teníamos de hecho por que 7.50 me decían algunos transportistas y lo comprobamos precisamente, de que no eran sustentables en el caso de aquellos que tienen crédito, que no les estaban dejando precisamente que no son sustentables, por eso precisamente estos 3 o 4 meses que vamos a necesitar el servicio del transporte público que no estamos cubriendo al 100 le pedí a los compañeros precisamente transportista, que la cubramos precisamente, como el caso de la ruta que va de a la Universidad Autónoma de Guadalajara y a la unidad de la Facultad de Derecho, pero vamos a vigilar precisamente que se esté aplicando, la tarifa correspondiente y vamos a girar, ya los transportistas deben de tener un oficio por que únicamente procede CH., en el Sector urbano, seis (inaudible) que son CETRATAB, CERBIT, que es hutepechan, que es CBC21, SI CBC21, y que es también ricoceta y YABIT, son 6 rutas básicamente que tienen estas empresas y que significan 804 unidades, son únicamente donde se está aplicando este incremento CH..

2: Pues esté, por otro lado I.H., bueno pero que va a pasar con Transbus y los otros, no el resto del transporte va querer a raíz de esto un aumento a las tarifas?

1: La instrucción del señor Gobernador, ha sido en sentido de que se renueve el transporte público de manera integral y eso estamos habiendo chuy, precisamente, el nuevo modelo de negocio está contemplado únicamente para que todo el transporte colectivo masivo, como es el autobús el cobro se haga únicamente con tarjeta, no se va a manejar con efectivo, (inaudible)..., y este tipo de violación a la ley que tu señalas de que no se le respeta por ejemplo al pasajero la tarifa especial, entonces van a ver tarjetas....

2: Pero mi pregunta A., es, que a raíz de esto de que se ha aumentado no también se van a ir atrás de esta petición, o atrás de este aumento, a la tarifa no se van a ir potros como Transbus por ejemplo.

1: *Mira por ahorita el Transbus no está contemplado, el nuevo modelo de negocio, precisamente al contrario beneficia mucho al pasajero, porque es integral, que significa esto CH., que le primer costo del pasaje va hacer el 100%, por decirte \$10, pero ya si transborda por ejemplo va hacer 50% y si hay un segundo transbordo va a costar 0 pesos, eso está contemplado precisamente en el nuevo modelo de negocio para que no afecte a los ciudadanos.*

2: *Bien pues por otro lado hablo I.H., entonces descartamos que haya aumentos por el momento, en cuanto a Transbus, en cuanto a taxis, etc.*

1: *Totalmente descartado CH., no podemos dar el incremento cuando el Transbus está trabajando al 40%.*

2: *Bien, I.H.S., pide intervenga porque dice las combis de la ruta XXXX, que tiene su terminal en XXXX, el XX de XXXX dejaron de dar servicios, a las 8 de la noche y el XX no laboraron.” (sic)*

17.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G., por la Lic. L.S.R.B., en ese entonces Visitadora Adjunta en la que se registró lo siguiente:

“...Me doy por enterado del contenido del informe que se me acaba de dar a conocer así como de sus anexos, sin embargo quiero manifestar que solicito a este órgano supuestamente garante de mis derechos humanos así como los de toda la población, que me haga explícito porque me han dado largas a este asunto más allá de lo que los estudiosos de las leyes definen como la brevedad posible consignada en el artículo 8° constitucional y como se presta a la interpretación, la han establecido en 4 (cuatro meses) los cuales ya han transcurrido desde la presentación de mi presente queja que es clara y que consiste en violación a mi derecho humano a la movilidad y una ciudad sostenible, por lo que he observado se ha invertido todo el tiempo transcurrido hasta el día de hoy, en solicitarle informes a la autoridad señalada sin que apunte a una propuesta de solución al caso, por lo cual comento también que ya que en esta instancia no me dan una solución, pasare a presentar mi queja ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, debido a que aprendí en una conferencia que mi derecho humano a una sociedad sostenible fue una de las líneas cubiertas en la reforma constitucional de la materia que se aplicó en el año 2011 y quiero dejar claro la vaguedad con la que se ha llevado el asunto en esta instancia. Siendo todo lo que deseo manifestar...” (Sic)

18.- El XX de XXXX del 2017 se realiza acta circunstanciada de inspección por la Lic. M.G.N.D., Visitadora Adjunta de este Organismo Público, en la que asentó lo siguiente:

“...procedo a preguntarle si existe inconformidad por parte de los usuarios del transporte en relación al servicio y al respecto manifiesta: “Si he recibido reclamos de parte de los usuarios, por el tiempo en que tarde la unidad en llegar; ya que sí tardamos aproximadamente una hora y media en llegar, ya que mi ruta es de XXXXX, Avenida XXXX – XXXX; el recorrido me llevan una hora y media aproximadamente, considerando el tráfico que se origina; sobre todo en las horas pico y sólo son dos unidades para atender esa ruta; hay ocasiones en que las personas quieren que salga rápido, sin embargo, siempre espero 20 minutos aproximadamente, a fin

de encontrarme a la altura del palacio municipal con la otra unidad; quiero señalar que habían 4 unidades; sin embargo, se disminuyó a dos; además si las unidades se descomponen el servicio se dificulta y las quejas se incrementan; las unidades sí requieren mantenimiento y lo que más tiene desperfectos es el clima; el sistema para efectuar el cobro de pasajeros sólo funciona para realizar el cobro por medio de tarjeta y me perjudica porque si no tengo que cobrar a mano y los socios me descuentan del pago de mi quincena la cantidad de \$1,000.00 a \$ 1,500.00, bajo el argumento de que son faltantes de dinero a la caja; no hay un adecuado control y eso genera que no permanezcan los choferes, ya que los compañeros de nuevo ingreso les descuentan hasta 3000 mil pesos y nuestro ingreso a la quincena son \$3,000.00 pesos, claro que afecta esas arbitrariedades que tienen los socios hacia nosotros como trabajadores y uno se tiene que aguantar por la falta de trabajo; además de que como trabajadores, si hay algún imperfecto como la rotura de un parabrisas, nosotros tenemos que pagar el deducible del seguro, como si a propósito hiciéramos desperfectos a la unidad... Llevo 4 años en el servicio, al ingresar me capacitaron sobre la manera de operar el vehículo y es todo lo que he recibido de capacitación, capacitan a los de nuevo ingreso en relación al uso del vehículo, solamente y es todo lo que deseo manifestar...el aire acondicionado si estaba funcionando, si funciona el interruptor para pedir la parada, que en ocasiones el aire acondicionado falla y entonces abren las ventanas; en ese momento la unidad estaba presentando una falla mecánica que estaba revisando, pero no limitaba que pudiera brindar el servicio; por lo que seguidamente de lo anterior, le solicito me permita tomar fotografías a la unidad y me dice que si solo que cuide que no salga el número de económico del vehículo; por lo que procedo a tomar ocho fijaciones fotográficas en las que se puede apreciar que la unidad, no cuenta con rampas para que personas en sillas de rueda puedan abordarlo; asimismo se observa que el interior del transporte público requiere de mantenimiento de pintura tanto del piso como de los costados y el techo, la pintura de la parte exterior de la unidad requiere de mantenimiento y en el parabrisas se observa que esta bretado del lado derecho de la unidad; como la unidad estaba con el motor encendido, se puede sentir que el aire acondicionado funcionando, procedí a verificar el interruptor para marcar la parada y estaba funcionando, también se advierte que la caja donde depositan el dinero, requiere de mantenimiento ya que no funciona la pantalla se ve oscura...” (Sic)

19.- El XX de XXXX del 2017 se realiza acta circunstanciada de testimonios, en la que se obtuvo el testimonio de trece personas quienes firmaron el documento de referencia, signada por la Visitadora Adjunta de este Organismo Público, quienes señalaron lo siguiente:

“...C. O.M.O.: “El servicio de transbus es pésimo, si usted pregunta a cualquiera le van decir lo mismo, ayer espere 45 minutos; la mayoría de las veces he esperado una hora quince minutos; Hace como dos semanas mi hijo que trabaja en la secretaría de educación, espero 01:45 minutos para qué pasará el transporte, es todo lo que deseó manifestar...” (Sic)

C. M.A.P.C.: “Es un problema el servicio, tenemos que esperar hasta 01:30 minutos o hasta 2 horas; solo son dos unidades y es el único

servicio público con el que cuentan y el taxi, pero no siempre hay para pagar el taxi y las personas que trabajamos no podemos estar llegando tarde al trabajo; muchas veces tenemos que salir a la carretera federal a buscar transporte o pagamos pochis para ir a XXXX para buscar transporte, necesitamos apoyo, de hecho nos estamos organizando para hacer un plantón, yo estoy esperando el transporte que va al XXXX, pido que nos ayuden, podemos esperar 30 minutos pero una hora y media o 2 es mucho tiempo...” (Sic)

C. R.G.C.: *“El problema que tenemos es que el servicio de transporte pasa cada hora u hora y media, otro problema es que se quedan tirados y abandonan la ruta, no tienen mantenimiento, de hecho cuando llueve el agua se mete por donde está el clima y los asientos todos se mojan, la verdad el servicio es malo...” (Sic)*

C. R.N.H.P.: *“El servicio es muy tardado tengo que esperar hasta hora y hora treinta minutos, el lector de la tarjeta falla porque no siempre lee, aún que el chofer nos pasa y tenemos que pagar el pasaje, luego tampoco sirven los botones para pedir la parada, otro detalle es que cuando hace mucho calor no funciona el clima y no abren las ventanas, porque están atascadas y también se mete el agua cuando llueve por donde están los climas...” (Sic)*

C. E.S.C.: *“El problema principal es que tardan mucho, tardan una hora para usar el servicio, que se por las pláticas de los checadores del parque sólo cuentan con dos unidades para atender la ruta, que son pocos para el servicio que tienen que dar, además de que los fines de semana es más tardado y aparte necesitan mantenimiento porque cuando hace calor no se pueden abrir las ventanas...” (Sic)*

C. Y.X.C.: *“Pocas veces utilizo el servicio de transbus porque no salgo mucho, pero aquí donde trabajo en Ferretería CH., me queda enfrente la parada y veo a las personas que van tomar el transbus que tardan más de una hora y luego están en pleno sol, si escucho que se quejan por el tiempo de espera del servicio y si veo que tarda, porque hay una muchacha que trabaja con la vecina que luego se enoja porque tarda mucho para salir del fraccionamiento.” (Sic)*

C. L.G.G.: *“El problema que tenemos es que tardamos una hora o más esperando el servicio, creo que hay pocas unidades y por eso tardan demasiado, en ocasiones lo que hago es caminar a la carretera federal cruzar y tomar transporte que me lleve a la Plaza y de ahí tomamos otro que nos lleve al XXXX, lo peor es que para regresar del centro si esperamos una hora y treinta minutos; el detalle es que si se pasó el transporte tenemos que esperar más aún a que llegue otra unidad, ojala puedan ayudarnos, porque es el único servicio para ir al centro, aparte de los taxis.” (Sic)*

C. V.L.O.: *“El problema que tenemos es el tiempo que debemos esperar, tardamos más de una hora, sólo hay dos transbus uno que llega a palacio y otro que lleva al mercado y por eso tenemos que esperar mucho tiempo y luego el taxi abusa...” (Sic)*

C. M.L.O.: *“Es un gran problema el transporte ya que el servicio es muy tardado, tenemos que salir a la carretera o salir con dos horas de*

anticipación y estar esperando bajo el sol o cuando llueve si es complicado y la situación económica no está para pagar taxi, porque no sólo es un día, además para regresar es mayor el problema, el tiempo de espera y eso si no se descompone el camión, los cuales necesitan que les den mantenimiento.” (Sic)

C. J.H.H.: *“El servicio es muy tardado, tardamos una hora o más para salir y no puedo estar pagando taxi y si me causa problemas por cuestión del tiempo y lo peor es que para regresar del XXXX a XXXX, son hasta dos horas más si se descompone la unidad.” (Sic)*

C. P.C.S.G.: *“Pues el problema es que hay muy pocos camiones y tardamos de una hora a hora y media, ya que como más o menos sabemos, salimos para no estar tanto tiempo en la parada; pero si se rompe tenemos más dificultades la verdad hay pocos camiones, ahorita entro uno pero no sé si va a XXXX o al XXXX y de todas formas tengo que esperar a que llegue el que me lleva a XXXX; además algunos choferes se muestran prepotentes, porque en ocasiones le pides la parada y no hacen caso hasta que empiezas a golpear entonces se para.” (Sic)*

C. Y.R.C.: *“Primero quiero señalar el horario, tengo que esperar de una hora a hora y media. Segundo: La limpieza, están sucios y huele mal. Tercero: Cuando llueve se gotean; principalmente el tiempo.” (Sic)*

C. C.I.S.S.: *“Yo entro a trabajar a las 10:00 y tengo que salir dos horas antes para llegar a tiempo, porque espero de una hora a hora treinta minutos, para salir y tengo que esperar en el sol; para regresar es un problema, muchas veces tengo que salir a tomar otro transporte yo trabajo en fraccionamiento XXXX y tengo que salir a XXXXX y tomar alguna combi que me deje en la carretera para entrar caminando, no importa que tenga que esperar una hora, pero que sepa el horario, así organizo mi tiempo, antes esperábamos 30 minutos, ahora es mucho más; además necesitan que les den mantenimiento a los camiones, porque no siempre funciona el clima y no se puede abrir la ventana porque están atoradas, ahora que llovió el agua se metió por donde están los climas y una muchacha se empapo, si necesitamos ayuda.” (Sic)*

20.- El XX de XXXX del 2017 se realiza acta circunstanciada, signada por la Visitadora Adjunta de este Organismo Público, en la que se registró lo siguiente:

“...siendo las 07:25 horas de la fecha antes señalada, me constituí en la calle XXXXX del fraccionamiento XXXX, con el propósito entrevistar loa usuarios del transporte transbus de la ruta XXXXX; así como de la ruta XXXXX; por lo que estuve en la parada del tranbus y pude entrevistar a diversos usuarios de la rutas ante citadas, tal como se advierte en el acta circunstanciada elaborada para tal efecto; no obstante, es de mencionarse que en el lapso de tiempo en que estuve entrevistando a las personas en comento; observe que siendo las 07:20 minutos estaba en la parada una de las unidades, que al decir de los vecinos del lugar, correspondió a la ruta XXXX; posteriormente siendo aproximadamente las 07:28 paso otra unidad de la ruta XXXX; posteriormente, siendo aproximadamente las 08:33, observe que pasa una unidad XXX de la ruta XXXXX; a las 09:00 paso la unidad XXX de la ruta XXXX; cada una de las

unidades que circularon, no cuentan con rampas para que las personas en sillas de rueda puedan utilizar el transporte público...” (Sic)

21.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica, suscrita por la Lic. M.G.N.D., en ese entonces Encargada del Despacho de la Tercera Visitaduría General, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

“...Siendo las 15:00 horas del día en que se actúa, con el propósito de comunicarme con el peticionario el C. S.X.A.G., para solicitarle que presente a cinco personas de las que firmaron escritos dirigidos al titular de este Organismo Público, a quienes deberá presentar el lunes XX de XXXX del presente año, a partir de las 9:00 hrs; por lo que me comunique al número XXXX, registrado en la cédula en la que aparecen los datos generales del peticionario el C. S.X.A.G., del expediente indicado al rubro superior derecho, por lo que una vez marcado el número, espero unos segundos y me contesta una voz femenina con quien me identifico y le pregunto por el antes mencionado y al respecto manifiesta ser A.M. y que la persona por quien pregunto es su cuñado, el cual no se encuentra y me indica que si tengo el número de su celular, me comunique con él; por lo que agradezco su atención y procedo a marcar al número XXXXX proporcionado por el peticionario; después de escuchar unos momento que el teléfono llama, contesta una persona de voz masculina, con quien me presento y pregunto si es el C. S.X.A.G., quien contesta ser la persona por quien pregunto; y le hago saber el motivo de mi llamada y al respecto responde “con todo gusto si es para que mi expediente de queja se resuelva, lo haré con mucho gusto, voy hacer una convocatoria para saber quiénes pueden presentarse”, seguidamente de lo anterior le reitero la importancia de que se presenten el XX de XXXX del presente año y que porten sus identificaciones oficiales y al respecto el peticionario manifiesta “si me comprometo a presentar de tres a cinco personas de las que firmaron los escritos...” (sic)

22.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia signada por el peticionario el C. S.X.A.G. y la Licenciada M.G.N.D., en ese entonces Tercera Visitadora General, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

“...Que siendo las 12:32 horas de la fecha antes señalada, compareció el C. S.X.A.G., peticionario en el expediente de petición citado al rubro superior derecho y quien se identifica con credencial para votar folio reverso número XXXXX, quien manifiesta que el motivo de su comparecencia: “es para comunicarle que en atención a la llamada telefónica que recibí el XX de XXXX del presente año; no me fue posible presentar a los vecinos que firmaron la inconformidad por el servicio de transporte que brinda el transbus; por una situación u otra, las personas no pudieron presentarse; por lo que solicito me proporcione los nombres de los vecinos que aparecen en las constancias a fin de que pueda localizarlos y saber quiénes pueden presentarse”. Seguidamente de lo anterior, procedo a darle los nombres de las personas que firmaron escritos presentados por el compareciente el C. S.X.A.G.; del mismo modo en uso de la voz, expresa el peticionario antes citado que el día de hoy subí una liga y el texto de una nota periodística relacionada con el

tema de inconformidad que se atiende en la petición que presente ante esta instancia, la cual envíe al correo de presidencia, que me fue proporcionado por la licenciada J., le comento lo anterior, para que pueda tener conocimiento; seguidamente de lo anterior, le indicó que las personas que vengan a dar testimonio porten identificación oficial que tenga fotografía; los cuales pueden presentarse de lunes a viertes a partir de las 9 de la mañana; también le sugiero pueda informar un día antes de su comparecencia con sus testigos a fin de organizarnos para su debida atención; del mismo modo le proporciono el correo electrónico de la Visitaduría General, mismo que es XXXXX@gmail.com, así mismo le pregunto si cuenta con un correo electrónico en uso de la voz manifiesta que es XXXXotmail.com...” (sic)

23.- El XX de XXXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G., suscrita por la Lic. M.G.N.D., en ese entonces Encargada del Despacho de la Tercera Visitaduría General en la cual se asentó lo siguiente:

“...Vengo aquí como ciudadano que soy de Villahermosa, para que tomen en cuenta mi inconformidad con relación al servicio de transbus, que está muy desde la fecha en que se presentó la denuncia ante la Comisión de Derechos Humanos, hasta el día de hoy, ya que si antes tardaban una hora actualmente tardan dos horas, en su recorrido y ahorita que está lloviendo, el agua se mete al interior del transbus; no sé si sea por la lluvia o por el clima, porque siempre está chorreando agua; por lo que le digo que el servicio en lugar de mejorar, se empeora, no recuerdo la fecha pero en este año, se descompuso el camión, tuvimos que bajarnos del transporte y como el dinero se mete en la maquinita, no fue posible que nos regresaran el dinero y tuve que gastar otro pasaje para trasladarme a lugar a donde tenía que llegar; que es todo lo que tengo que decir, esto ya lo había dicho en la otra demanda; seguidamente de lo anterior, procedo a formularle las siguientes preguntas: ¿Cuándo dice que ya había presentado su demanda a que se refiere? Al escrito que se presetó en esta Comisión. ¿Firmo usted algún documento al peticionario S.X.A.G.? Si seguidamente procedo a buscar en las constancias que obran en el sumario y encuentro un formato con el nombre de F.H.L., el mismo que pongo a la vista y le pregunto si a ese documento se refiere; en uso de la voz el testigo manifiesta: Si este documento yo lo escribí, es mi firma y el cual señaló que en mi caso me afecta el tiempo de espera que es de una hora y debe ser de 15 minutos; por lo que ratificó el documento mismo que escribí con mi puño y letra; por lo anterior, le pregunto ¿Cuál es el tiempo que tarda en esperar a que llegue el transbus? Actualmente tarda casi dos horas, no importa si estoy en XXXX o si estoy en el XXXX, ¿Cuál es la ruta que usted utiliza? XXXX-XXXX; las personas que tienen que ir a la escuela, tienen que salir a la carretera para tomar algún transporte que lleve a Walmart para de ahí tomar otro que nos lleve al lugar que necesitamos, pero si hay personas grandes de edad, estas tienen que esperar para no caminar y atravesar la carretera; ¿Tiene la misma dificultad para salir del fraccionamiento, como para regresar? Si es el mismo tiempo de espera; antes cuando estaban las combis había mayor facilidad, cuando está lleno el transbus, ya te quedaste y tienes que esperar más tiempo, es por eso que tenemos que salir a la carretera y torear los vehículos para cruzar la carretera; por eso se les dificulta a las

personas mayores y mejor esperan que pase otro transbus. Seguidamente le pregunto ¿Su inconformidad es sólo por el tiempo? Si sólo por el tiempo de espera, me imagino que hay pocas unidades. ¿Desea señalar algo más o exponer algo más? No es todo lo que tengo que decir...” (sic)

24.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G., suscrita por el Lic. A.J.L.L. en la cual se asentó lo siguiente:

“...Que siendo las 11:14 horas de la fecha antes señalada, compareció el C. S.X.A.G., peticionario en el expediente de petición citado al rubro superior derecho y quien se identifica con credencial para votar folio reverso número XXXXX, quien manifiesta que el motivo de su comparecencia: “es para presentar a un vecino como testigo al presentar al C. Á.M.M. para que rinda su testimonio; seguidamente procedo a recibir al C. A.M.M., quien se identifica con su credencial para votar con fotografía, con folio número XXXX; señala que tiene su domicilio se encuentra ubicado en la calle XXXX Edificio X Dpto XXXX, Fracc. XXXX, Centro, Tabasco, de 47 años de edad, casado, actualmente se encuentra desempleado, menciona tener aproximadamente 24 años viviendo en el Fraccionamiento XXXX; seguidamente de lo anterior se le invita para que se conduzca con verdad y así mismo se le da a conocer de las penas en que incurrir los falsos declarantes de conformidad con el artículo XXX del Código Penal del Estado de Tabasco, por lo que se le apercibe para que se conduzca con verdad, a lo que refirió que se conducirá con verdad; seguidamente de lo anterior manifiesta lo siguiente: “Vengo aquí como ciudadano que soy de Villahermosa, para que tomen en cuenta mi inconformidad con relación al servicio de transbus, vivo en el fraccionamiento XXXX y uso este transporte público, el que más uso es la ruta Fraccionamiento XXXX-XXXX, este sale del fraccionamiento, toma avenida XXXX, baja XXXXX luego dobla en XXXXX hasta llegar a su terminal frente a tiendas XXXXX esquina con parque XXXXX. Para regresar baja por XXXX, toma la avenida XXXXX, hasta el tope con XXXX, toma nuevamente avenida universidad para regresar al fraccionamiento lagunas.- - - - -

Estas unidades se encuentran en mal estado estructural, no cuentan con clima, tienen muchas fallas del motor, menciono esto porque de las veces que usado este servicio en más de dos ocasiones me tocó quedar varado a mitad del camino, que si el camión tiró el anticongelante, en otra se quedó sin corriente y no arrancaba, aunado a que las 4 unidades aproximadamente tenemos asignados para el fraccionamiento tienen mucha deficiencia con el aire acondicionado (no sirven), de esta situación que he vivenciado he tenido que esperar que pase otro vehículo de otra ruta para poder llegar a mi destino generando más costos para mí, ya que el cobro que hacen en el transbus mediante la maquina si te deja tirado y tomas otro vehículo tienes que pagar por el servicio del otro autobús aunque el otro haya dado el servicio deficiente e incompleto, y obviamente esto genera mucho atraso en el tiempo que se tarda para llegar a mi destino. - - - - -

También por el servicio deficiente que brinda el transporte público, el tiempo que se tarda en el fraccionamiento XXXX para esperar el vehículo

del transbus es demasiado. Si se encuentran en condiciones y proporcionando el servicio los 4 vehículos asignados al fraccionamiento se espera aproximadamente de una a una hora y media, pero cuando están en reparación uno o dos vehículos de estos, el tiempo se prolonga aún más, me ha tocado esperar hasta dos horas y media a que pase el transbus. Quiero mencionar que al darse la situación de algún vehículo descompuesto del servicio transbus, de los asignados al fraccionamiento ningún otro autobús supe a los que se están reparando para otorgar el servicio que normalmente se da a la zona donde vivo.-----

Las consecuencias que me ha generado el servicio incompleto e ineficiente del transporte público Transbus repercuten en mi economía, puesto que en el Fraccionamiento XXXX solo se cuenta con este tipo de servicio público, entonces cuando la espera es demasiada o el vehículo no sirve me veo en la necesidad de tomar un transporte de servicio particular el cual su costo es de hasta 30 pesos, lo cual es tres veces mayor el costo de lo que cuesta el servicio público. -----

Otra de las cuestiones que se suman a la deficiencia que presta este servicio de transporte público, aparte de las ya mencionadas, es que en un principio el servicio de pago por tarjeta de transbus tenía la facilidad de poder ser recargado en tiendas Oxxo, que como sabemos pululan dentro de la ciudad y hay cerca de nuestro fraccionamiento entonces esto generaba mucha facilidad para poder recargar e invertir lo destinado para transporte a estas tarjetas. Sin embargo, desde hace aproximadamente año y medio se canceló este servicio, y ahora para poder recargar las tarjetas del servicio transbus tiene uno que trasladarse hasta las oficinas que están ubicadas en la calle XXXX, generando más gastos económicos para mí y otros usuarios, porque tenemos que hacer una salida especial para recargar, y perdemos tiempo en lo que se realizan este tipo de recargas. Yo uso la tarjeta de transbus debido a que las máquinas de cobro sino tienes las monedas exactas y pagas con una moneda de denominación mayor no da el cambio y si en ese momento que tomas el servicio no tienes monedas no puedes subir, por ello la tarjeta ya tiene el saldo y uno puede hacer uso del servicio.-----

Quiero manifestar también que el tiempo de espera tan prolongado se da tanto para salir del fraccionamiento como para regresar, puesto que le número de unidades designadas para esas rutas son muy pocas. -----

El servicio público transbus fue ofertado con un servicio de calidad, más amplios, más cómodos, climatizados, que en un principio la verdad este servicio fue otorgado de manera correcta, pero conforme pasó el tiempo el servicio se empezó a darse deficientemente cada vez más. Si la autoridad encargada de supervisar el transporte público transbus, se enfocara a proporcionar mayor cantidad de unidades para la ruta que menciono, para que este servicio se otorgara con mayor rapidez y no tardara tanto tiempo la espera por ser pocas unidades, hasta el servicio de clima y espacio pasaría a segundo término, ya que lo necesario para

nosotros es que sea un transporte más rápido y eficaz. Siendo todo lo que deseo mencionar...” (sic)

25.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G., suscrita por la Lic. M.G.N.D., en ese entonces Encargada del Despacho de la Tercera Visitaduría General en la cual se asentó lo siguiente:

“...Que siendo las 09:32 horas de la fecha antes señalada, compareció el C. S.X.A.G., peticionario en el expediente de petición citado al rubro superior derecho y quien se identifica con credencial para votar folio reverso número XXXX, quien manifiesta que el motivo de su comparecencia: “es para presentar a la C. M.D.L.R., como testigo de los hechos que señaló en mi escrito de petición y de las que firmaron un documentos para sustentar mis aseveraciones; por lo que seguido de lo anterior, le digo que se procederá a realizar la diligencia, por lo que le indicó que para el desarrollo de la misma, es necesario que la persona permanezca sola en el recinto, para que rinda su testimonio; seguidamente procedo a recibir la C. M.D.L.R., quien se identifica con su credencial para votar con fotografía, expedido por el Instituto Nacional Electoral, con folio número XXXX; con domicilio en XXXX Edificio X Departamento XXX, Fraccionamiento XXXX, Centro, Tabasco, de XX años de edad, viuda, dedicada a las labores del hogar; seguidamente de lo anterior se le invita para que se conduzca con verdad y así mismo se le da a conocer de las penas en que incurrir los falsos declarantes de conformidad con el artículo 289 del Código Penal del Estado de Tabasco, por lo que se le apercibe para que se conduzca con verdad, a lo que refirió que se conducirá con verdad; seguidamente de lo anterior manifiesta lo siguiente: ”el servicio de transporte que teníamos era de combis, sin embargo, nos ofertaron servicio de transporte con clima, con mayor seguridad; los cuales inicialmente funcionaban bien, sin embargo, actualmente los camiones tardan mucho en cubrir las rutas, tardan hasta de una hora y media a dos horas, en cualquiera de las dos rutas, yo ocupo las dos; ese mismo tiempo tardo para tomarlo cuando salgo de XXXX y para regresar; también quiero señalar que los climas no funcionan, la caja para pagar con tarjeta o con monedas, no funciona ya que no lee la tarjeta y no registra el ingreso de las monedas; además el camión tiembla mucho, hace mucho ruido; tenemos tres años aproximadamente en que el servicio ha bajado la calidad; desconozco las razones por la que tardan mucho, pero sí que es muy tardado; es cierto que los choferes manejan despacio, pero también es porque los camiones tiemblan mucho, además los sábados y domingos, es más tardado el servicio, por lo que opto en salir a la carretera para tomar servicio de transporte, ya que es muy tardado y en la carretera, podemos tomar más rápido cualquier servicio que me lleve al centro; como dije hace un momento, ocupo las dos rutas de servicio, ya que voy a la casa de mi hijo o de mi hermana y para llegar con ellos ocupo la ruta XXXX-XXXX, ya que de ahí tomo una combi que me lleve a XXXX y para regresar la combi de XXXX me deja en la calle XXXX y ahí tomo la ruta de XXXX-XXXX; por eso puedo señalar que las dos rutas son tardadas; cuando tengo prisa, es que ocupo las combis; actualmente es difícil estar esperando el camión porque hay mucho mosquito y es desesperante, por eso la mayoría de las personas optamos por salir a tomar transporte a la carretera, pero también tenemos que cuidar la salud,

ya que con los problemas de sika, chicongulla; es más difícil esperar el camión de regreso porque tardan mucho y no hay transporte que nos ingrese al fraccionamiento, por eso cuando vienen en la noche los camiones vienen llenos y así nos tenemos que venir apretados porque no podemos arriesgarnos a que darnos más tiempo esperando a que llegue el otro camión y también nos exponemos con el problema de inseguridad; también quiero decir que las ventanas de los camiones no funcionan y con el calor y el recorrido es muy sofocante, hay ocasiones en lo que no funciona correctamente o no se da abasto pero no llega hasta los pasajeros que van atrás, por eso he optado cuando puedo sentarme adelante y hay ocasiones en que cae agua y las sillas están mojadas, que es todo lo que tengo que decir; ¿Cuándo ha ocupado el servicio de transporte, éste ha sufrido algún desperfecto o ha tenido falla mecánica? No, pero si repito, sufro el problema del calor y el tiempo en esperarlo; si he escuchado a mis familiares y vecinos que se han molestado por el hecho de han tenido la mala suerte de que se descomponga el camión, yo he corrido con suerte; seguidamente de lo anterior, le pongo a la vista un documento que contiene su nombre y firma, el cual reconoce y dice que es su letra y su firma; posteriormente le pregunto: ¿Desea señalar algo más o exponer algo más? No es todo lo que tengo que decir. Seguidamente de lo anterior, se invita a pasar al C. S.X.A.G., para concluir la diligencia y en uso de la voz, manifiesta que esta es la última persona que presentará” (sic)

26.- El XX de XXXX del 2017 se realiza acta circunstanciada de inspección signada por el Lic. J.C.A., en ese entonces Visitador Adjunto de este Organismo Público, en la cual asentó lo siguiente:

“... La ruta que yo hago diariamente, es la ruta XXXX hacia el XXXX de la Ciudad de Villahermosa, manifestando también que los transbuses llegan a los destinos en un lapso de hora y media a dos horas ya que solo se cuenta con tres unidades, en un principio había más vehículos de transbus para prestar el servicio pero unos se quemaron hace un tiempo atrás, luego otros más se quemaron y los que luego se descomponen, debido a esto incluso la gente se llega a quejar con nosotros cuando nosotros no tenemos la culpa, además de las pocas unidades que quedaron para la ruta también están fallando, mire usted, no funciona el clima, la maquina no sirve para cobrar y debido a eso creen que yo me transeo el dinero, a esta unidad le tuve que ver lo de la batería de arranque y lo pague yo, porque si lo reporto de igual manera lo termino pagando, esto pasa porque no se le da mantenimiento a las Unidades, y eso que solo son tres unidades, incluso ya que me encargo de rellenarle el aceite hidráulico para que no se me quede barada la unidad.

Tampoco contamos en esta ruta con servicio para personas discapacitadas adultos mayores, cuando ellos abordan la unidad hay que esperarlos porque transporte para ellos no hay e incluso por esto se quejan las personas porque el servicio no es rápido y esta es una de las causas por las que la gente se queja, además de que no hay clima, las unidades son incómodas o se encuentran en mal estado o la unidad se llega a romper.

El chofer manifestó de igual manera que desde que empezó a laborar en el transbus sólo recibió una capacitación para saber las funciones básicas del transbus y que de ahí no ha recibido ninguna otra capacitación.

Cabe mencionar que al hacer una inspección ocular del vehículo de transporte público, este se encontraba con el motor en servicio, el aire acondicionado no funcionaba porque las ventanillas estaban abiertas, de igual manera algunas ventanillas estaban rotas, el techo en la puerta que tiene igual se encontraba abierto, ya que el clima no funciona, el botón para hacer la parada no funciona, las sillas se encontraban en mal estado ya que algunas están rotas y la máquina para depositar las monedas no funciona por lo que el chofer se ve en la necesidad de cobrar...” (Sic)

27.- El XX de XXXX de 2017 se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica signada por la Lic. M.G.N.D., en la cual se asentó lo siguiente:

*“...Siendo las **15:00** horas del día en que se actúa, con el propósito de comunicarme al número **XXXX**, con el peticionario el **C. S.X.A.G.**; después de escuchar unos momento que el teléfono llama, contesta una persona de voz masculina, con quien me presento y pregunto si es el **C. S.X.A.G.**, quien contesta ser la persona por quien pregunto, por lo que le hago saber que el motivo de mi llamada es con el propósito de solicitarle copia del escrito de petición presentado ante la Secretaria de Comunicaciones y Transporte, al respecto manifiesta que: “ licenciada no se presentó ningún escrito, ni yo, ni por los vecinos, ante la autoridad, presente una solicitud de información por medio de infomex y la respuesta que se obtuvo que no existe la información solicitada y le reitero que no existe escrito presentado a la autoridad”, por lo anterior, agradezco la atención y procedo a concluir la diligencia. Con lo anterior se levanta la presente acta y se agrega al presente expediente para que surta los efectos legales a que haya lugar...” (sic)*

28.- El XX de XXXX de 2017 se recibió escrito signado por el C. S.X.A.G., en el cual informaba entre otras cosas lo siguiente:

“Concurro a ustedes y la instancia que representan para informarles lo siguiente directamente relacionado con la atención que le están dando a mi queja registrada en el expediente XXXX/2016.

Respecto a la atención que el sujeto señalado en mi queja, taría de Comunicaciones y Transportes, arado mis derecho de petición, formó que no existe constancia de ninguna petición hecha por el suscrito o cualquier otro ciudadano para que se diera solución el problema que la falta de un transporte oportuno, mira que el sujeto, área de Comunicaciones y Transportes, dado por desaparecido todo archivo relacionado.

En ese sentido, colectivo de vecinos del fraccionamiento, como yo por mi parte, ingresamos peticiones a los 2 años de funcionamiento de la nueva modalidad de transporte transbus. El colectivo de vecinos solicitó que sean priere a la ruta de transmetropolitano XXXX-XXXX a nuestro fraccionamiento, a fin de que la frecuencia de salida de unidades se cortará Al haber en circulación mayor número de unidades.

Por mi parte, solicité vía transparencia el documento o archivo en el que se diera constancia de que la sct supervisaba la frecuencia de salida y retorno de las unidades de transbus a las terminales respectivas, fuera del Fraccionamiento XXXX la de la terminal XXXX en el XXXX, la terminal XXXX en la Avenida XXXX.

En lo particular, este servidor es sujeto respondió vía del sistema infomex, que la información solicitada era inexistente para lo cual generó archivos PDF de su respuesta.

Al momento de iniciar la presente queja, XXXX/2016, decidí imprimir dichos PDF para anexar los como evidencia, pero me doy con la sorpresa de que mi cuenta de infomex registrada ante el instituto de transparencia de Tabasco, fue manipulada al grado de que se perdieron expedientes, ellos y lo considero la pérdida principal, el referido con la SCT.

La probable causa de la desaparición de archivos en mi cuenta infomex, fue la homologación de los sistemas de transparencia estatales con el federal como secuencia del proyecto Datos Abiertos, según complicada respuesta posteriormente obtenida y así por mi entendida.

Encontré una solución a esta carencia de datos, solicitando de nuevo la información que constará en los archivos de la SCT, respecto a mi petición específica, y la del colectivo de colonos de XXXX, a lo que recibí como respuesta de nuevo otra negativa que se escuda con el argumento: “información inexistente”, pero ahora alcanzando a dos peticiones diferentes.

Por lo tanto, señalo ante a ustedes que la falta de evidencias del proceder de la SCT ante mi derecho de petición es responsabilidad del mismo sujeto del cual me quejo, así como del sistema Infomex del Instituto de Transparencia y Acceso a la Información de Tabasco.

Doy paso en el presente documento, a una petición que formulo directamente a ustedes, y que es el dar seguimiento a la respuesta a mi queja, ya que el próximo XX de XXXX, del cual dista menos de un mes, se ajustara el primer aniversario del ingreso de mi queja.

En caso de que la autoridad enfrente complicaciones para desahogar el expediente que nos ocupa, solicito que se me haga saber las causas de la toma de tanto tiempo y el tiempo probable para darle conclusión.

Sustento la solicitud de agilidad, en que ya inició y se encuentra en pleno avance el periodo escolar 2017-2018, y no hay indicios de que el sujeto objeto de la presente queja aplique medidas para restituir al suscrito ni al resto de los usuarios el derecho de una movilidad en términos “humanos”.

Me uno, asimismo, a la petición que hicieron ante la licenciada G.N., tercera visitadora de esta Comisión, los vecinos que acudieron a refrendar la queja que ellos formularon a través de los formularios de adhesión a mi expediente XXXX/2016, en cuanto a que la respuesta que esperamos de parte del sujeto motivo de la queja, es que nos sea restituido el derecho que ya teníamos cubierto, con la reimplantación del servicio de combis, o como ahora se les denomina camionetas (vans), pero sea cual sea el modelo, se de la frecuencia de salida que aun el día de hoy se da en las

rutas que se abastecen con combis, un ejemplo la ruta XXXX, de la cual parten de la terminal las unidades cada cinco minutos...” (sic)

29.- El XX de XXXX de 2017 mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2017 se emitieron 7 propuestas conciliatorias dirigidas al C.P. A.S.V., en ese entonces Secretario de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco.

30.- El XX de XXXX de 2017 se recibió escrito firmado por el peticionario S.X.A.G., en el cual refirió lo siguiente:

“Como consecuencia de que las quejas contra violaciones a los derechos de los usuarios del sistema de transporte público Transbus, son sometidas a procedimientos que concluyen después del término de un año, anexo a la presente queja ante ustedes por estar iniciado un expediente que sustenta la serie de violaciones a derechos humanos que comete la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del gobierno de Tabasco al no aplicar responsabilidad en la vigilancia y control de la prestación de un servicio de transporte de calidad humana.

Con la presente queja señaló la negación del servicio por parte de la unidad económico XXX ruta XXXX XXXX, a las 17:45 horas del día XX de XXXX del presente año, habiéndole yo y otros usuarios del servicio en la parada mejor conocida como XXXX de Ciudad XXXX.

Viste negación es de funesta consecuencia para el usuario, dado que el servicio de transporte y que por lo tanto, la pérdida de un itinerario nos remite a otra espera de más de una hora.

Reiteró en este mismo escrito, de abril del presente año ingresa 2 quejas contra acontecimientos similares, mismos que no han generado respuesta y/o me dijo alguna por parte de la SCT Tabasco.

Esto me conduce a generar una petición de respuesta al estado que guarda el expediente XXXX/2016 al organismo que usted dirige...” (sic)

31.- El XX de XXXX de 2017 se recibió el oficio número SCT/UAJAI/XXX/2017, firmado por el Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Acceso a la Información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco, en la cual remite un informe que a letra dice:

“Qué por instrucciones del titular de esta secretaría de estado y en aras de proporcionar al público en general un servicio de transporte público adecuado que satisfaga las necesidades que requiere nuestra ciudadanía, cuál mente nos encontramos realizando los estudios y acuerdos que nos permitan modernizar o en su caso sustituir el servicio de transporte público que actualmente prestan los autobuses pertenecientes a la empresa Transbus como ya hemos sostenido en informes anteriores, trata de una persona jurídico colectiva en la que únicamente tenemos como competencia supervisar el servicio que prestan.

Es importante señalar que tal y como es el conocimiento público, dicha empresa se ha visto afectada por problemas de administración entre sus mismos socios y por otra parte de una serie de siniestros que han ocasionado la disminución de unidades automotrices que son necesarias para satisfacer las necesidades del público usuario, no obstante esta

situación se han implementado ciertas estrategias de ampliación de horarios y enrolamientos de rutas para que no se deje de brindar dicho servicio, estando conscientes que lamentablemente no ha sido suficiente por el incremento poblacional que se han presentado en los últimos años desde la creación de este sistema de transporte.

Kaiser Maison, zonas que actualmente integran dicha empresa trans bus en calidad de socios, el sexenio de gobierno anterior, sí dieron en su momento renunciar voluntariamente al derecho con el que contaban en calidad de concesionarios, para dar inicio a un nuevo sistema de modernización al sistema Público de transporte, por tanto esta secretaría en la actualidad no se encuentra jurídicamente en condiciones de autorizar les su reingreso al servicio de transporte público a través de unidades pequeñas tipo Urban, dichas personas por disposiciones de la propia ley carecen del derecho sustantivo a interés jurídico para realizar dicha actividad de manera personal y directa, dependientemente de que aparte de todo por el incremento poblacional materialmente sería un caos vehicular y perjuicio social y que tendría como consecuencia la ampliación de las avenidas A las que como ya es del pleno conocimiento de esa H. Comisión la población sea pondría por la necesidad de tenerse que afectar ciertas áreas verdes para agilizar el tráfico vehicular, por lo que en consecuencia también sería factor de un gran impacto ambiental en perjuicio de nuestra ciudad.

No obstante todo lo antes expuesto, normatividad jurídica en materia de transporte claramente Establece que aquella persona que en su momento hubiese sido concesionario o permisionario de transporte, puede volver a obtener ese derecho bajo ningún título, por tal motivo jurídicamente resulta imposible otorgar de nueva cuenta dicha calidad de personas que en su momento fue su voluntad renunciar para formar parte en la creación de una empresa de transporte, solicitamos sea considerado para los efectos legales.

Por lo antes expuesto un dado a esa Tercera Visitaduría general de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Tabasco, atentamente pido:

UNICO. Tenerme por presentado en términos del presente escrito solicitando una vez más que en su oportunidad se ordene el archivo de este asunto como total y definitivamente concluido...” (sic)

32.- El XX de XXXX de 2017 mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2017, se solicita un informe sobre las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.

33.- El XX de XXXX de 2018 se recibió el oficio número SCT/UAJAI/XXX/2018 signado por el Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Acceso a la Información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco, en el cual remitió un informe señalando lo siguiente:

“Como ya lo hemos tenido nuestras diversos informes, actualmente nos encontramos realizando los estudios y acuerdos que nos permita modernizar o en su caso sustituir el servicio de transporte público que prestan los autobuses pertenecientes a la empresa transbus persona

jurídica colectiva de la que únicamente tenemos como competencia supervisar el servicio que prestan.

Es interés de nuestro secretario, que a la brevedad posible se resuelva la problemática que deriva del servicio de transporte que presta esta empresa del transbus, para lo cual se está trabajando en los acuerdos de un nuevo modelo de transporte en el que se tomarán las medidas necesarias para cubrir la problemática que nace con motivo de la queja interpuesta ante esa Comisión Estatal.

Por lo anterior, momento no nos es posible aceptar las propuestas de conciliación que al efecto se nos presentan, en virtud de que algunas de ellas si bien es cierto forman parte de las actividades de esta secretaría, también es cierto que actualmente podrían ser cambiantes con motivo de la implementación de la modernización a nuevo sistema de transporte, por otra parte, dante precisar que los choferes del servicio público como parte de sus obligaciones reciben de manera oportuna cursos de capacitación respecto de las actividades que en materia de transporte se encuentran obligados a cumplir, largo, para los efectos de capacitaciones en materia de Derechos Humanos, importante que es organismo se dedica la empresa trans bus para los efectos conducentes ya que se trata de una empresa con personalidad jurídica propia de la cual no tenemos injerencia respeto de sus actividades internas.

Por lo antes expuesto y fundado en esa tercera visitaduría general de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Tabasco, atentamente pido:

UNICO. Tenerme por presentado en términos del presente escrito solicitando una vez más que en su oportunidad se ordene el archivo de este asunto como tal Y definitivamente concluido.”

34.- El XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018 se solicita reconsiderar la aceptación de las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.

35.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de comparecencia signada por el C. S.X.A.G. y la Lic. M.G.N.D., en ese entonces Tercera Visitadora General, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

“Que siendo las 12:00 horas de la fecha antes señalada, compareció el C. S.X.A.G.,peticionario en el expediente de petición citado al rubro superior derecho del presente documento, quien manifiesta que el motivo de su presencia es para conocer la respuesta de la autoridad, por lo que seguido de lo anterior, procedo a informarle que derivado de las propuestas número XXX/2017, XXX/2017, XXX/2017, XXX/2017, XXX/2017 y XXX/2017, emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, las cuales fueron recibidas el XX de XXXXX de 2017; se recibió el XX de XXXXX de 2017, el oficio SCT/UAJAI/XXX/2017, documentos que se le habían dado a conocer de forma verbal y tal como se le informó oportunamente, se requirió mediante el oficio número CEDH/3V-XXXX/2017, a la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, precisara si aceptaba o no las propuestas; derivado de lo anterior, se recibió el oficio

número SCT/UAJAI/XXX/2018, al cual procedo a darle lectura; con motivo del documento antes citado, se envió oficio de reconsideración a la autoridad; en uso de la voz el compareciente manifiesta que es su deseo que este Organismo Público, proceda a emitir la recomendación en razón de que la Secretaría de Comunicaciones y Transporte del Estado, con su proceder vulnera los derechos humanos de movilidad, no sólo de él, sino de todos los habitantes del fraccionamiento XXXX; por lo que desea que se pueda emitir lo antes posible, toda vez que la autoridad ha sido indolente ante la problemática que se le ha planteado” (sic)

36.- El XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018 se realiza un requerimiento para reconsiderar la aceptación de las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.

37.- El XX de XXXX de 2018 se recibe el oficio número SCT/UAJAI/XXX/2018, signado por el Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Acceso a la Información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco, en el cual remitió un informe señalando lo siguiente:

*“Que en atención a la reconsideración solicitada en su oficio citado al rubro, me permito informar a Usted que se aceptan las Propuestas de Conciliación marcadas con los número **XXX/2017; XXX/2017, XXX/2017; XXX/2017 y XXX/2017**; para lo cual requerimos que se nos conceda un plazo de **XXXX DIAS HABILES** para exhibir constancias de avance de cumplimiento ya que tal y como lo hemos manifestado en reiteradas ocasiones actualmente nos encontramos realizando los estudios y acuerdos que nos permitan modernizar o en su caso sustituir el servicio de Transporte Público que prestan los autobuses pertenecientes a ña empresa Transbus.*

*Ahora bien, en cuanto hace a las Propuestas **XXX/2017 y XXX/2017**, no son susceptibles de ser aceptadas en virtud de que los choferes del servicio público como parte de sus obligaciones para poder obtener la renovación de sus Gafetes que los acrediten como Servidores de Transporte Público, reciben previamente cursos de capacitación en materia de vialidad, educación y trato digno al usuario, por lo que para capacitaciones en materia de Derechos Humanos solicitamos tenga a bien dirigirse a la empresa Transbus ya que se trata de una empresa con personalidad jurídica propia de la cual no tenemos injerencia respecto de su personal, de sus socios y de actividades internas.*

*Por lo expuesto y fundado a esa **Tercera Visitaduría General** de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el Estado de Tabasco, atentamente pido:*

UNICO. Tenerme por presentado en términos del presente escrito solicitando se ordene el archivo de este asunto total y definitivamente concluido”. (sic)

38.- El XX de XXXX de 2018 se elabora acta circunstanciada de comparecencia signada por el C.S.X.G. y la Lic. A.C.S.V., Visitadora Adjunta, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“Que siendo las **13:45** horas de la fecha antes señalada, compareció el **C. S.X.A.G.**, peticionario en el presente expediente, quien se identifica con su credencial de elector con folio número **XXXXMEX**, en la que aparece una fotografía que coincide con los rasgos de la compareciente, la cual se le devuelve por ser de uso personal, la peticionaria manifiesta que el motivo de*

*su comparecencia es para saber el estado que guarda el presente sumario, por lo que seguidamente la suscrita le da a conocer el oficio que remitió la autoridad SCT/UAJAI/XXX/2018, con fecha XX de XXXX de 2018, donde aceptó las propuestas XXX/2017, XXX/2017, XXX/2017, XXX/2017, emitidas por este organismo público, trámite que le notifico mediante el oficio número **CEDH/3V-XXXX/2018**, explicándole los alcances y contenidos del mismo, firmando al calce del referido oficio y de la presente acta circunstanciada, así mismo se le hace del conocimiento que con relación a las propuestas XXX/2017 y XXX/2017, este Organismo solicitará el informe correspondientes, toda vez, que la autoridad no remite un informe pres la no aceptación de la misma. Seguidamente la suscrita le concede el uso de la voz a la peticionaria, quien manifiesta: “que estoy conforme con las propuestas emitidas por este organismo y las aceptadas por la autoridad, y en cuanto a la no aceptada estaré en espera del informe correspondiente. Siendo todo lo que deseo manifestar” (sic)*

39.- El XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018, se solicita avance de cumplimiento y/o cumplimiento de las propuestas de conciliación aceptadas. Y la reconsideración de la aceptación de las propuestas XXX/2017 y XXX/2017, dirigido al C.P. A.S.V., en ese entonces Secretario de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco.

40.- El XX de XXXX de 2018, se recibió escrito signado por el peticionario S.X.A.G., en el cual refirió lo siguiente:

“...Respecto a los oficios que la tercera Visitaduría giro al sujeto gubernamental destino de la presente queja, hago la presente observación acompañada de petición:

Observo que las peticiones son muy generales ya pesar de ello, cubren la sustancia de la queja, sin embargo, dejan descobijadas peticiones precisas que se le dieron a conocer a lo largo del enriquecimiento de la queja original, tanto de mi propia parte, como de parte de los vecinos que acudieron a respaldar los señalamientos.

Por lo tanto, por la presente describo las peticiones que no están siendo cubiertas en los oficios que ya acepto la autoridad y tampoco en los que están pendientes de aceptación o negación:

-La petición de ampliación de la ruta de sistema Metropolitano XXXX XXXX, para cubrir alguno de los polígonos del fraccionamiento XXXX, petición descrita o expuesta en el escrito que ingrese en esta visitaduría el día XX de XXXX de 2017.

-La petición del reemplazo de las unidades transbus, por su obsolescencia, por unidades de menor tamaño, sean combis o camionetas también conocidas como vans, dado que estas parten de su terminal cada cinco minutos, según estudio conocido por el peticionario/quejoso, y que es otra petición registrada en el documento entregado a ustedes el XX de XXXXX de 2017.

- Respuesta a la queja por negación del servicio del Transbus que se entregó directamente a esta visitaduría en escrito del XX de XXXX de 2017. En dicho escrito también se hace referencia a que como usuario

ingrese dos quejas anteriores, una del mes de XXXX, a la que solo se le dio el folio XXX, y otra en el mes de XXXX, con folio XXX, las dos por la misma situación, negación del servicio, y que a la fecha no han sido respondidas en ningún sentido, además de que al usuario no le entregan documentación probatoria de su queja, los folios se dan en forma verbal, ni le indican plazos de respuestas, existiendo un fallo procedimental que piso se subsane...” (sic)

41.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de comparecencia signada por el C. S.X.A.G. y el Lic. Á.J.L.L., Visitador Adjunto, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“...Que siendo las **14:00** horas de la fecha antes señalada, compareció el C. S.X.A.G., peticionario en el presente expediente, quien se identifica con su credencial de elector con folio número **IDMEXXXXX**, en la que aparece una fotografía que coincide con los rasgos de la compareciente, la cual se le devuelve por ser de uso personal, quien manifiesta que el motivo de su presencia es con la finalidad de saber el estado que guarda su petición XXXX/2016, de la cual se emitieron propuestas de conciliación. Seguidamente el suscrito le da a conocer del oficio recaído en esta tercera Visitaduría en razón de su escrito de fecha XX de XXXX de 2018, donde este organismo acuerda si bien esta institución no puede instruir a la autoridad las acciones que debe realizar, es oportuno señalar que por ese motivo se hicieron las propuestas de conciliación en el sentido de que implemente los mecanismo necesarias para garantizar el servicio de transporte, además se le hace saber que en relación a los puntos conciliatorios que no fueron aceptados por la autoridad, se le realizó un requerimiento a la autoridad mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018, con la finalidad de atender los puntos pendientes, argumentando los motivos por el cual es necesario que estime conveniente reconsiderar las acciones que puede realizar a fin de atender lo indicado en las citadas propuestas y satisfacer las quejas que presentó, derivado de ello la autoridad se encuentra en término para contestar. Seguidamente el suscrito le da el uso de la voz al peticionario, quien manifiesta: “recibo la notificación del acuerdo y el requerimiento hecho a la SCT, estando consientes de los plazos que dados a la misma. Quiero manifestar que a la fecha la autoridad no me ha tenido ningún contacto conmigo; sin embargo, quedo a la espera de la respuesta a lo solicitado por éste Organismo. Siendo todo lo que deseo manifestar...” (sic)*

42.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica signada por la Lic. M.G.N.D., en ese entonces Tercera Visitadora General, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“...Siendo las **10:40** horas del día en que se actúa, me comunique al número XXX-XX-XX, en donde solicite me comunicarán a la Dirección Jurídica de la Secretaria de Comunicaciones y Transporte, por lo que al cabo de unos segundos, me atiende una voz femenina que dice ser la C. P.H.V., Secretaria de la Dirección Jurídica, con quien me presento y le pido me comunique con la persona que atiende los asuntos de la mesa de Derechos Humanos, al respecto me hace saber que tales asuntos los atiende el licenciado V.M.O.C., Subdirector Jurídico de la Secretaria de Comunicaciones y Transporte, quien se encuentra fuera de la ciudad y me*

hace saber que el lunes puede atenderme dicha persona, seguido de lo anterior, le solicito me comuniquen con el Director del área y me indica que no se encuentra, por lo que me pregunta cuál es el motivo de mi llamada para estar en condiciones de informar a su superior, seguido de lo anterior, le comunico que es en relación al expediente XXXX/2016, en el cual el peticionario es el C. S.X.A.G., debido a que se encuentra pendiente de respuesta el oficio número CEDH/3V-XXX/2018, por lo que me hace saber que está tomando nota; no obstante, me pide que me comuniquen el lunes para que pueda ser atendida por el licenciado V.M.O.C., Subdirector Jurídico, por lo que agradezco la atención brindada...” (sic)

43.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica signada por la Lic. M.G.N.D., en ese entonces Tercera Visitadora General, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“...Siendo las **10:40** horas del día en que se actúa, me comuniquen al número XXX-XX-XX, en donde solicite me comunicarán con el licenciado V.M.O.C., Subdirector Jurídico de la Secretaría de Comunicaciones y Transporte, por lo que al cabo de unos segundos, me atiende una persona que dice ser quien busco, a quien le hago saber que se hizo llegar el oficio número CEDH/3V-XXXX/2018, en el que se le solicita haga saber las causas por las cuales no aceptan la propuesta XXX/2017, asimismo se invita al Secretario de Comunicaciones y Transporte para que reconsidere la aceptación de las propuestas XXX/2017 y XXX/2017; al respecto manifiesta que están por hacer llegar la respuesta a más tardar el viernes de esta semana, además de que están analizando la posibilidad de aceptar las propuestas, por lo anterior, agradezco la atención y procedo a concluir la diligencia”*

44.- El XX de XXXX de 2018 se recibió en este Organismo Público el escrito signado por el peticionario S.X.A.G., en el cual refirió lo siguiente:

“...Respecto a los oficios de conciliación para el expediente XXXX/2016 que fue turnado a esa visitaduría adjunta por la tercera visitaduría general, y que están en su periodo de seguimiento de XX días, le informo:

Que en cuanto al oficio de conciliación en que la tercera visitaduría le requiere al sujeto señalado, Secretaría de comunicaciones y Transportes, para que aplique una acción que se traduzca en una mayor frecuencia del servicio de transporte urbano modalidad transbus, el organismo no ha demostrado avances al respecto.

Por el contrario, y en congruencia con lo que los socios de la empresa Transbus anunciaron que por la falta de dinero dejaría de circular los fines de semana, que dicha advertencia está siendo cumplida.

Al respecto, le confirmo que el pasado domingo XX de XXXX, usuarios esperamos para salir del fraccionamiento por dos horas, y tuvimos que recurrir al transporte de taxi. Al retorno del punto visitado parque XXXX XXXX, se repitió la historia. Debo agregar que el organismo señalado (SCT) debe, en un ejercicio de respeto de nuestros derechos humanos, anunciar públicamente la suspensión del servicio para cualquier fecha y motivo, pues de este modo el usuario toma sus provisiones, esto independientemente de que ello no debería suceder, en estricto respecto

a mi derecho de movilidad, desde siempre recurrido en el presente expediente.

Para finalizar, solicito a esa visitaduría adjunta me sea informado el dato exacto del periodo de XX días que corren para el seguimiento de los oficios de conciliación...” (sic)

45.- El XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018, se solicita un informe sobre las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.

46.- El XX de XXXX de 2018 se recibió en este Organismo Público el oficio número SCT/UAJAI/XXX/2018, signado por el Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Acceso a la Información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco, en el cual remitió un informe señalando lo siguiente:

*“...Que por medio del presente escrito y en atención a sus diverso oficios números CEDH/3V-XXX/2018, CEDH/3V-XXX/2018 y CEDH/3V-XXX/2018, me permito informar a Usted que se ha tomado a bien reconsiderar la aceptación de las Diversas Propuestas de Conciliación número XXX/2017 y XXX/2017 toda vez que en su conjunto deben de ser atendidas por la empresa **Transbus, S.A. de C.V.**, a quienes en su caso les corresponderá dar la atención y seguimiento de las mismas.*

En virtud de lo anterior y en vías de cumplimiento, esta Secretaria a través de diverso oficio SCT/UAJAI/XXX/2018 de fecha XX de XXXX del año que transcurre, se giraron instrucciones al Consejo de Administración del Transbus para efectos de dar trámite y atención a las mismas, quedando con esto atendidas las propuestas que dan motivo a su requerimiento.

Por lo expuesto y fundado a esa Tercera Visitaduría General de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en el estado de Tabasco, atentamente pido:

UNICO. Tenerme por presentado en términos del presente escrito solicitando se ordene el archivo de este asunto como total y definitivamente concluido...” (sic)

47.- El XX de XXXX de 2018 se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica signada por el Lic. Á.J.L.L., Visitador Adjunto, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“Siendo las **15:16** horas del día en que se actúa, me comuniqué al número X-XX-XX-XX, el cual fue proporcionado por el C. S.X.A.G., en su escrito inicial, con la finalidad de solicitar su comparecencia ante este Organismo Público, para entregarle el oficio del acuerdo recaído en razón de su escrito, así como de los informes remitidos por la autoridad, por lo que después de esperar unos segundos me contesta una persona del sexo masculino quien dice ser la persona que busco, a quien le hago saber el motivo de mi llamada, manifestando que pasara el día viernes a esta institución, ante lo cual agradezco la atención de la llamada y termino la comunicación” (sic)*

48.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia signada por el C. S.X.A.G. y el Lic. Á.J.L.L., Visitador Adjunto en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“...Siendo las **09:50** horas del día en que se actúa, comparece ante este Organismo Público el C. S.X.A.G., quien se identifica con su credencial para votar folio al reverso **IDMEXXXX**. Seguidamente el suscrito le da a conocer el acuerdo que recayó en esta Visitaduría en razón de su escrito de fecha XX de XXXX de 2018 mediante oficio **CEDH/3V-XXXX/2018**. De igual manera le hago del conocimiento mediante oficio **CEDH/3V-XXXX/2018**, la aceptación de las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco. Seguidamente el suscrito le da el uso de la voz al peticionario quien manifiesta lo siguiente: “Me encuentro conforme con los oficios que se me acaban de hacer del conocimiento y que recibo físicamente. Ahora bien, en razón del expediente radicado en esta Visitaduría bajo el número XXXX/2016, es mi deseo solicitar copias certificadas del mismo, ya que con ello deseo tener plena conciencia y la información exacta de las respuesta que la Autoridad Señalada ha dado a cada una de las etapas de este expediente y al mismo tiempo saber el proceder de la comisión estatal de derechos humanos en cuanto a los plazos y diligencias realizadas dentro de la petición, siendo todo lo que deseo manifestar...”
(sic)*

49.- El XX de XXXX de 2018 se emitió un acuerdo signado por la Tercera Visitadora General y el Visitador Adjunto.

50.- El XX de XXXX de 2018 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia signada por el C. S.X.A.G. y la Lic. A.C.S.V., Visitadora Adjunta, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“...Que siendo las **12:10** horas de la fecha antes señalada, compareció el C. S.X.A.G., peticionario en el presente expediente, quien se identifica con su credencial de elector con folio número **IDMEXXXX**, en la que aparece una fotografía que coincide con los rasgos de la compareciente, la cual se le devuelve por ser de uso personal, quien manifiesta que el motivo de su presencia es con la finalidad de saber el estado que guarda su petición, seguidamente la suscrita procede a darle conocimiento del acuerdo de fecha XX de XXXX de 2018, donde no se acuerda favorables sus peticiones, por lo que la suscrita procede a darle el uso de la voz al compareciente, la cual manifiesta lo siguiente: “ Recibo la notificación respectivo, por lo que en su momento solicitaré el archivo a transparencia...” (sic)*

51.- El XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/USPCyR/XXX/2018, la Visitadora Adjunta adscrita a la Unidad de Seguimiento de Propuesta de Conciliación y Recomendaciones, remitió un informe en el cual manifestó lo siguiente:

“Con relación al seguimiento de las propuestas de conciliación y recomendaciones, me permito remitir a usted escrito original de petición signado por el C. S.X.A.G. en fecha XX de XXXX del presente año, peticionario en el expediente XXXX/2016, lo anterior para los efectos legales correspondientes”. (sic)

52.- El XX de XXXX del presente año, se recibió en este Organismo Público el escrito signado por el peticionario S.X.A.G., en el cual manifestó lo siguiente:

“...En primera acción deseo manifestar mi interés en conocer el avance del seguimiento a los oficios de conciliación, números conocidos por su

unidad, que la tercera visitaduría le turno resultado del desahogo del expediente XXXX/2016 iniciado por el suscrito.

Enseguida, deseo reportar, y es la segunda ocasión que lo hago ante su unidad, la repetición de actos violatorios de mi derecho (humano) a la movilidad, cometido si bien es cierto, por una empresa, la denominada Transbus, pero que dicho acto violatorio cuenta con, en el menor de los casos, la omisión de cuidado por parte de la institución garante de mi derecho, como es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y en la máxima expresión de los actos señalados, con la complicidad de la dependencia de gobierno señalada para con los multicitados actos violatorios.

Mi reporte específico de esta ocasión, es que el día XX de XXXX mi espera del servicio de transporte me llevo una hora en la parada respectiva del fraccionamiento XXXX, lo que al final resulto en que ya no realicé mi traslado, porque afortunadamente no era por un evento de emergencia.

Al día siguiente, XX de XXXX, se repitió lo mismo, pero en esta ocasión me traslade del fraccionamiento XXXX a la carretera XXXX-XXXX para ejercitar mi derecho a movilidad haciendo uso de las combis de las rutas que transitan por la vía federal.

Con lo cual, deseo dejar constancia, de que a pocos días de término del plazo de XX días para que la institución motivo de la queja XXXX/2016 haya dado atención a los oficios de conciliación, no ha cumplido con lo requerido, por lo que pregunto a su instancia que tiene en conocimiento sobre el referido cumplimiento, y que sea yo instruido sobre lo que sucederá si no hay cumplimiento al final del plazo otorgado...” (sic)

53.- El XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/USPCyR/XXX/2018 se solicitó remitan documentos que acrediten el cumplimiento total de las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.

54.- El XX de XXXX de 2018 se emitió un acuerdo signado por la Tercera Visitadora General y el Visitador Adjunto.

55.- El XX de XXXX de 2018 se recibió el oficio número SCT/UAJAI/XXX/2018 signado por el Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Acceso a la Información de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco, mediante el cual remitió un informe señalando lo siguiente:

“...Que por medio del presente escrito y en atención a su oficio número CEDH/USPCyR /XXX/2018 de fecha XX de XXXX de 2018, me permito informar a usted, que tal y como lo informamos a la Tercera Visitaduría General en términos de nuestro oficio SCT/UAJAI/XXX/2018 de fecha XX de XXXX de 2018, las propuestas de conciliación derivadas del presente expediente de queja fueron turnadas a la empresa Transbus para la atención y seguimiento que en derecho corresponda ya que dicha empresa por tratarse de una persona jurídica colectiva con personalidad propia es quien debe atender en su caso las propuestas emitidas por ese organismo.

Adjunto al presente en vías de constancia de seguimiento el oficio anexo de fecha XX de XXXX del año que transcurre mediante el cual se le requiere al presidente del Consejo de Administración de Tranbus la

documentación que acredite haberle dado seguimiento a dichas propuestas...” (sic)

56.- El XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/USPCyR/XXX/2018 dirigido al Lic. J.A.L.C.Z., Secretario de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco, se da seguimiento a las Propuestas de Conciliación emitidas.

57.- El XX de XXXX de 2018 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia signada por la Lic. K.C.L., en ese entonces Visitadora Adjunta, en la cual dejó asentado lo siguiente:

“...Que siendo la fecha y hora antes señalada, compareció el C. S.X.A, Peticionario en el expediente citado al rubro superior derecho, quien se identifica con credencial para votar con clave de elector XXXX y manifiesta que el motivo de su comparecencia es para conocer el grado de cumplimiento de las propuestas de conciliación derivadas de su expediente, razón por la cual la suscrita pone a la vista del peticionario las pruebas de cumplimiento que ha remitido a este Organismo Público la autoridad señalada como responsable, y al mismo tiempo se le notifica el oficio CEDH/3V-XXXX/2018, de fecha XX de XXXX de 2018, recaído en su escrito de petición de fecha XX de XXXX de 2018. Finalmente el peticionario, al no estar de acuerdo con lo notificado, se altera y en el uso de la voz manifiesta “Que no está de acuerdo y que no va a firmar ningún documento...” (sic)

58.- El XX de XXXX de 2018 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia signada por el C. S.X.A.G. y la Lic. M.G.N.D., en ese entonces Tercera Visitadora General, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“...Siendo las **15:11** horas del día en que se actúa, compareció el C. S.X.A.G., con personalidad debidamente acreditada en el expediente indicado al rubro superior derecho del presente documento, para manifestar: “Que debido a que la autoridad señalada como responsable, no ha dado cumplimiento a las propuestas emitidas por este Organismo Público, toda vez que ha transcurrido los XX días que le fueron otorgados a la Secretaria de Comunicaciones y Transporte y me siento inconforme por lo que solicito que esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, proceda a realizar lo que corresponda...” (sic)*

59.- El XX de XXXX de 2018 se elaboró acta circunstanciada de inspección, signada por el Lic. A.J.L.L Visitador Adjunto, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

*“...Siendo las **08:50** horas del día en que se actúa, me constituí en el Fraccionamiento XXXX, del municipio de Centro, Tabasco, con la finalidad de realizar un recorrido en el medio de transporte público Transbus, el cual, brinda el servicio con dos rutas en el Fraccionamiento, siendo XXXX-XXXX y XXXX-Col. XXXX. Seguidamente procedo a esperar a que pase el transporte público, en la para ubicada en contra esquina del Jardín de Niños “NCR”. En dicha parada se encuentran esperando el transporte público seis personas, una de ellas del sexo femenino, refiere a las demás personas estar esperando el Transbus desde las 08:40 de la mañana y aun no pasa el vehículo, por lo que a las 09:15 de la mañana, dos personas que estaban esperando el transporte público en la parada donde me encontraba toman un taxi que pasó por allí. El resto de las personas que allí quedaron mencionaron que muchas personas*

tienen que tomar taxis para poder llegar a tiempo a donde se dirigen por lo tardado que es el servicio que presta el Transbus.----- Siendo las 09:41 horas llega el camión de pasajeros del transporte Transbus marcado con el número XXX, sin placas de circulación, el cual tiene colocado en el parabrisas la leyenda “XXXX-XXXX-XXXX”, después de esperar que suban las cuatro personas que esperaban en la parada, procedo a subir y depositar \$8.50 que es el costo del pasaje y al mismo tiempo observo que dicha maquina emite un sonido al momento de que el pasaje se paga completo, es oportuno señalar que al subir al autobús me cerciuro que la puerta de ascenso es de dos escalones y no tiene rampa de acceso o elevador para personas con discapacidad y el espacio de la puerta es reducido para acceder con silla de ruedas, asimismo no se aprecia ningún señalamiento para determinar espacios o asientos para personas con discapacidad.- -----Estando en el Interior del vehículo puedo constatar que el parabrisas se encuentra Bretado, en la esquina frontal derecha del vehículo hay un galón lleno de agua el cual tiene el logo de “Bodega Aurrera” de 10 Litros, después de dos minutos de estar dentro del camión, se siente mucho calor y al observar las ventilas del aire acondicionado del vehículo puedo constatar que está cubierto por capa de polvo y no está funcionando, al continuar observando el resto del camión de transporte público, éste tiene todas las ventanas abiertas, la ventana de salida de emergencia del techo del vehículo se encuentra semi-abierta y amarrada con alambre, en lo largo del pasillo y entre cada espacio de los asientos de ambos lados hay polvo, arena y restos de basura, el tablero está cubierto de polvo y algunos botones ya no existen, ya que el espacio de donde estaban colocados dichos botones está vacío, el vehículo del Transbus no tiene televisión y en las orillas donde están colocados los focos de las luces interiores se encuentra sin la cubierta dejando visible el cableado y los focos.-----

---A las 09:45 el camión del Transbus sale del Fraccionamiento XXXX, con doce personas a bordo con dirección al centro de la ciudad, pasando a las 09:58 de la mañana por la parada del centro comercial “XXXX”, en dicho lugar descienden cuatro personas, es oportuno mencionar que al ir en movimiento el motor del vehículo del transbus emite un ruido tan fuerte que las personas al pedir la parada tienen que gritar, ya que el botón colocado en la puerta trasera del autobús para pedir la parada, no funciona. Siendo las 10:12 de la mañana el vehículo del transbus llega a su terminal ubicada en el parque XXXX, del XXXX de Villahermosa, de donde descienden ocho pasajeros, el chofer espera dos minutos en lo que suben siete personas, y hace el recorrido de regreso al Fraccionamiento XXXX, llegando a dicho lugar a las 10:48 de la mañana para iniciar nuevamente el recorrido de regreso al centro de la ciudad, el chofer del vehículo marcado con el XXX, refiere que solo está asignado un vehículo para cubrir esa ruta y debido a que aproximadamente cada 70 minutos está pasando por el citado fraccionamiento para ir al XXXX, tiene que hacer el recorrido sin hacer tiempo de espera en exceso en la terminal de llegada y de salida. Al bajar

del autobús la puerta de descenso tiene dos escalones y no se aprecia que tenga rampa o elevador para personas con discapacidad. Al tiempo de estar descendiendo del transbus observo que pasa otro vehículo del Transbus con dirección hacia la parada de llegada de los vehículos de éste transporte público.----- Seguidamente procedo a constituirme en la misma parada en la que tome el autobús de la ruta XXXX-XXXX, la cual está ubicada en contra esquina del Jardín de Niños “NCR”, en esta ocasión no hay más personas esperando, a las 10:58 se aproxima el vehículo del Transbus a dicha parada y procedo a subir al vehículo marcado con el número 131, de la ruta XXXX-Col. XXXX teniendo la leyenda en su parabrisas “XXXX-XXXX-XXXX-XXXX”, al subir y depositar mi respectivo pasaje y 10:59 arranca el camión para continuar su ruta, al tiempo que observo que la maquina tragamonedas no emite ningún sonido al pagar el pasaje completo, la pantalla esta borrosa, es poco visible, se encuentra cubierta de polvo y la tapa lateral está atada con cinchos, es oportuno señalar que al subir al autobús me cercioro que la puerta de ascenso es de dos escalones y no tiene rampa de acceso , ni elevador para que puedan subir personas con discapacidad, además el espacio de la puerta es reducido para acceder con silla de ruedas, tampoco se aprecia algún señalamiento para determinar espacios o asientos para personas con discapacidad. Es necesario precisar, que el suscrito pregunta al chofer del camión número XXX, si siempre hay coincidencia en el tiempo de llegada y salida de los camiones de ambas rutas del transporte público Transbus, a lo cual el chofer me hace saber que es poco frecuente que coincidan debido a que su ruta es una distancia mucho mayor que la ruta del Centro, además que el tráfico de la zona que recorre es mucho más pesado; sin embargo, el día de hoy coincidieron debido a que su camión está fallando la dirección y está cubriendo su trayecto más lento de lo normal.-

----- Ya estando en el interior del autobús de transporte público están sentadas seis personas, y antes de salir del fraccionamiento, se suben cinco personas más, una de ellas siendo del sexo masculino, refiere que solo tiene 8 pesos en efectivo y que ni caso tiene depositar el resto porque al vehículo no le sirve el aire acondicionado. Por lo cual, al observar las ventilas por donde debería salir el aire acondicionado, se aprecian con capas de polvo negro y a pesar de estar abiertas las ventanas del vehículo, se siente mucho calor dentro del mismo.-----

-----Al estar en movimiento al igual que el vehículo de la ruta XXXX-XXXX, el ruido del motor hace poco perceptible la solicitud de los pasajeros al pedir su parada, por lo que tienen que gritar, cabe destacar que éste vehículo al detenerse vibra tanto que provoca mareos y náuseas.

Seguidamente al observar el tablero del camión, se aprecia el faltante de diversos botones, en el costado izquierdo del chofer, se colocó una tapa de refresco en el botón q se oprime para poder abrir las puertas de ascenso y descenso de pasajeros. Seguidamente siendo las 11:11 el camión arriba a la terminal ubicada frente a XXXX, donde el chofer le hace saber a dos personas

del sexo masculino que portan camiseta con logo del Transbus, que el camión está fallando pues la dirección no permite girar a la izquierda con facilidad, pero le refieren que continúe cubriendo la ruta ya que es un solo camión el que está recorriendo el trayecto.-----Siendo las 11:45 horas, el camión llega a la terminal de la colonia Guayabal, se espera dos minutos a que desciendan las nueve personas que estaban a bordo personas y suban cinco. A las 11:47 de la mañana, el Transbus XXX, inicia el trayecto de regreso al Fraccionamiento XXXX; sin embargo, a los 5 minutos de camino, el chofer detiene el vehículo y se dispone a colocarle agua al radiador, mencionando que esto lo realiza cada inicio de recorrido debido a que el vehículo se sobre calienta, una vez concluido el vertido del agua al radiador, el chofer continúa circulando la ruta y siendo las 12:39 horas llega nuevamente al Fraccionamiento XXXX, para iniciar una vez más el recorrido hacia la colonia XXXX, es necesario precisar que éste vehículo demoró en hacer el recorrido una hora con cuarenta y un minutos. Se anexan 4 fijaciones fotográficas de cada vehículo...” (sic)

59.- El XX de XXXX de 2018, mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018, la licenciada P.P.J.O., Encargada del Despacho de la Tercera Visitaduría, solicitó al Secretario de Comunicaciones y Transportes del Gobierno del Estado de Tabasco, documental probatoria del cumplimiento de las Propuestas de Conciliación.

60.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acuerdo de No Cumplimiento de las Propuestas de Conciliación emitidas en el expediente XXXX/2016, ordenándose su reapertura.

61.- El XX de XXXX de 2018, mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018, la licenciada P.P.J.O., Encargada del Despacho de la Tercera Visitaduría, notificó al Secretario de Comunicaciones y Transportes del Gobierno del Estado de Tabasco, el acuerdo de no cumplimiento de las Propuestas de Conciliación.

62.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica, signada por el Lic. A.J.L.L., Visitador Adjunto, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

“...Siendo las 14:50 horas del día en que se actúa, me comuniqué vía telefónica al número telefónico XXX-XXX-XX-XX, proporcionado por el C. S.X.A.G. en su escrito inicial de petición, por lo que después de esperar algunos segundos la llamada desvía a una grabación de voz que refiere: “el número que usted marcó no está disponible”, ocurriendo lo mismo en tres intentos más, seguidamente el suscrito procede a marcar el número X-XX-XX-XX, el cual es número telefónico de casa proporcionado por el usuario; sin embargo, después de 5 intentos en los cuales el teléfono da tonos seguidos y nadie atiende la llamada. Derivado de lo anterior procedo a terminar la comunicación”. (sic)

63.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica, signada por el Lic. A.J.L.L., Visitador Adjunto, en la cual se dejó asentado lo siguiente:

“...Siendo las 08:40 horas del día en que se actúa, me comuniqué vía telefónica al número telefónico X-XX-XX-XX, proporcionado por el C. S.X.A.G. en su escrito inicial de petición, por lo que después de esperar algunos segundos contesta una persona del sexo masculino, quien dice ser la persona que busco,

por lo cual le hago saber que el motivo de mi llamada, es con la finalidad de solicitar su comparecencia en la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, para darle seguimiento a su expediente, a lo cual, el peticionario refiere lo siguiente: “El día de hoy acudiré a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos”. Agradeciendo la atención de la llamada procedo a terminar la comunicación”. (sic)

64.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica, signada por el Lic. A.J.L.L., Visitador Adjunto y el peticionario el C. S.X.A.G., en la cual se dejó asentado lo siguiente:

“...Que siendo las 13:20 horas de la fecha antes señalada, compareció el C. S.X.A.G., peticionario en el expediente de petición citado al rubro superior derecho y quien se identifica con credencial para votar folio reverso número IDMEXXXXX, quien manifiesta que el motivo de su comparecencia es para saber el estado que guarda el presente sumario, por lo que seguidamente el suscrito le da a conocer el acuerdo de reapertura del expediente mediante el oficio número CEDH/3V-XXXX/2018, explicándole los alcances y contenidos del mismo, firmando al calce del referido oficio y de la presente acta circunstanciada para mayor constancia. Seguidamente el suscrito procede a darle el uso de la voz al peticionario el cual manifiesta lo siguiente: “Me doy por enterado y notificado del oficio que me acaba de dar a conocer, en razón de la reapertura del expediente. Así mismo reitero mi inconformidad por la tardanza de resolver de dos años por parte de este Organismo Público, considero que fui tratado como ciudadano de segunda, ya que otro expediente que se inició por las manifestaciones de un diputado fue resuelto en tres meses. Por lo cual, requiero que se emita la recomendación correspondiente de manera inmediata, siendo todo lo que deseo manifestar”. (sic)

II. Evidencias

- 1.- El XX de XXXX del 2016, se recibió el escrito de petición del C. S.X.A.G.
- 2.- El XX de XXXX del 2016, se emitió un acuerdo de calificación de petición como Presunta Violación a Derechos Humanos y posteriormente se procedió a la investigación correspondiente.
- 3.- El XX de XXXX de 2016, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del peticionario el C. S.X.A.G.
- 4.- El XX de XXXX de 2016, se solicitó informes al Secretario de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco.
- 5.- El XX de XXXX de 2016, se recibió escrito signado por el peticionario el C. S.X.A.G.
- 6.- El XX de XXXX de 2016, se recibió informes de la autoridad.
- 7.- El XX de XXXX de 2016, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica.
- 8.- El XX de XXXX de 2016, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del peticionario S.X.A.G.
- 9.- El XX de XXXX de 2016, se recibió escrito signado por el peticionario el C. S.X.A.G.

- 10.- El XX de XXXX de 2017, se emitió un acuerdo en el expediente.
- 11.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica.
- 12.- El XX de enero de 2017, se solicitó ampliación de informes a la autoridad.
- 13.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 14.- El XX de XXXX del 2017, se recibió informes de la autoridad.
- 15.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada del audio de prueba.
- 16.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 17.- El XX de XXXX del 2017, se realiza acta circunstanciada de inspección.
- 18.- El XX de XXXX del 2017, se realiza acta circunstanciada de testimonios.
- 19.- El XX de XXXX del 2017 se realiza acta circunstanciada.
- 20.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de llamada telefónica.
- 21.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del peticionario el C. S.X.A.G.
- 22.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 23.- El XX de XXXX de 2017, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 24.- El XX de XXXX de 2017 se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 25.- El XX de XXXX del 2017 se realiza acta circunstanciada de inspección.
- 26.- El XX de XXXX de 2017 se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica.
- 27.- El XX de XXXX de 2017 se recibió escrito signado por el C. S.X.A.G.
- 28.- El XX de XXXX de 2017, se emitieron propuestas conciliatorias dirigidas al Secretario de Comunicaciones y Transportes del Estado de Tabasco.
- 29.- El XX de XXXX de 2017, se recibió escrito signado por el peticionario S.X.A.G.
- 30.- El XX de XXXX de 2017, se recibió informes de la autoridad señalada.
- 31.- El XX de XXXX de 2017, se solicita respuesta sobre las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.
- 32.- El XX de XXXX de 2018, se recibió informes de la autoridad señalada.
- 33.- El XX de XXXX de 2018, se solicita reconsiderar la aceptación de las propuestas de conciliación el Secretario de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.
- 34.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de comparecencia signada por el C. S.X.A.G.
- 35.- El XX de XXXX de 2018, se recibió informes de la autoridad señalada.
- 36.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de comparecencia signada por el C. S.X.A.G.

- 37.- El XX de XXXX de 2018, se solicita avance de cumplimiento y/o cumplimiento de las propuestas de conciliación aceptadas.
- 38.- El XX de XXXX de 2018, se recibió escrito del peticionario S.X.A.G.
- 39.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 40.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica.
- 41.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica.
- 42.- El XX de XXXX de 2018, se recibió escrito del peticionario S.X.A.G.
- 43.- El XX de XXXX de 2018, se solicita un informe sobre las propuestas de conciliación emitidas a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del estado de Tabasco.
- 44.- El XX de XXXX de 2018, se recibió informes de la autoridad señalada.
- 45.- El XX de XXXX de 2018, se elabora acta circunstanciada de llamada telefónica.
- 46.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 47.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 48.- El XX de XXXX de 2018, se recibió escrito del peticionario S.X.A.G.
- 49.- El XX de XXXX de 2018, se recibió informes de la autoridad.
- 50.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada.
- 51.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de comparecencia del C. S.X.A.G.
- 52.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acta circunstanciada de inspección.
- 53.- El XX de XXXX de 2018, se solicitó al Secretario de Comunicaciones y Transportes del Gobierno del Estado de Tabasco, documental probatoria del cumplimiento de las Propuestas de Conciliación.
- 54.- El XX de XXXX de 2018, se elaboró acuerdo de No Cumplimiento de las Propuestas de Conciliación emitidas en el expediente XXXX/2016, ordenándose la reapertura del expediente para su continuación y resolución, siendo que el XX de XXXX de 2018 mediante oficio CEDH/3V-XXXX/2018, se notifica la autoridad responsable Secretaría de Comunicaciones y Transporte del Estado de Tabasco.
- 55.- El XX de XXXX de 2018, por oficio CEDH/3V-XXXX/2018 se notificó el acuerdo invocado en el punto anterior, al peticionario.
- 56.- En fechas XX y XX del mes de XXXX de 2018, se elaboraron actas circunstanciadas de llamada telefónica al peticionario para darle a conocer el estado que guarda el expediente.

III. Observaciones

A. Datos preliminares

1. El C. S.X.A.G., medularmente refirió en su petición original materia de este expediente que:
 - 1.1. Dada la demanda del servicio público de transporte masivo, el número de unidades asignado las rutas XXXX vía XXXX XXXX y XXXX-XXXX, concesionadas por la Secretaría hoy responsable a Transportes Urbanos Integrados de Villahermosa, S.A. de C.V (en adelante, **Transbús**), es insuficiente;
 - 1.2. Corolario a lo anterior, los usuarios del servicio esperan más de una hora para abordar un autobús en cualquier sentido de ambas rutas;
 - 1.3. Dichos vehículos exhiben fallas relacionadas con sus sistemas de aire acondicionado, al grado de presentar fugas de agua sobre determinados asientos;
 - 1.4. Las unidades no son físicamente accesibles para las personas con discapacidad ni las personas de la tercera edad;
 - 1.5. Que la Secretaría ha sido omisa en atender las diversas irregularidades que presenta el servicio prestado por Transbús; y
 - 1.6. Que la Secretaría no ha autorizado a otra línea de transportes que preste el servicio en la ruta.
2. Por su parte, la Secretaría:
 - 2.1. Reconoce que el servicio prestado por Transbús ha resultado insuficiente, atribuyendo esto, entre otras razones, a problemas entre socios de la empresa, siniestros e incremento poblacional reciente, todo esto pese a haber implementado medidas emergentes la propia Secretaría, entre las que cita “ampliación de horarios y enrolamiento de rutas”;
 - 2.2. Afirma que no tiene mayor injerencia en los horarios de recorrido de las unidades de transporte público masivo, señalando que son determinados por los prestadores del servicio, que responden a múltiples factores y que es difícil, incluso “arriesgado”, precisarlos;
 - 2.3. Alega contar con “escaso personal operativo” para desempeñar tareas de vigilancia y supervisión del servicio y que, en consecuencia, atienden “muy en especial las necesidades de aquellas jurisdicciones que requieren de la atención de este tipo de transporte”;
 - 2.4. Carece de información sobre diligencias de supervisión descargadas en las rutas XXXX vía XXXX XXXX y XXXX-XXXX; y
 - 2.5. Apunta que se encuentra en un proceso de estudio y análisis para modernizar o sustituir el servicio que actualmente presta Transbús.
3. Relativo a este expediente, la Comisión emitió las Propuestas de Conciliación XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX/2017 el XX de XXXX de 2017. La Secretaría aceptó estas propuestas el XX de XXXX de 2018, a través del oficio SCT/UAJAI/XXX/2018, y el XX de XXXX de 2018, vía el oficio SCT/UAJAI/XXX/2018. No obstante, la Secretaría no ha presentado pruebas de su cumplimiento a la fecha, por lo que esta Comisión acordó, el XX

de XXXX de 2018, el no cumplimiento de las mencionadas propuestas y ordenó la reapertura del expediente para su continuación y resolución.

4. Habiendo estudiado la totalidad de las constancias que obran en el expediente de petición de trato, la Comisión puede acreditar lo siguiente:

B. Hechos acreditados

5. El C. S.X.A.G. es vecino del fraccionamiento XXXX, ubicado al norte de la ciudad de Villahermosa que cuenta con una población aproximada de más de 10,000 personas. XXXX forma parte de las rutas U3 XXXX vía XXXX XXXX y B3 XXXX-XXXX, integradas en los corredores coordinados XXXX y XXXX, respectivamente. Estos corredores fueron inaugurados en 2010 como parte de una expansión del sistema Transbus, originalmente implementado en 2008.
6. La ruta U3 XXXX vía XXX XXXX recorre, aproximadamente, 12 kilómetros en cada sentido y tiene terminales en el propio fraccionamiento y en el Mercado Público “J.M.P.S.”, ubicado en el Centro de la capital tabasqueña. Del fraccionamiento al mercado, recorre las calles XXXX de la XXXX, XXXXX de las XXXX, XXXX y Congreso de XXXX, la carretera federal XXXX-XXXX, el boulevard XXXXX, la avenida XXXX, el boulevard XXXXX y la avenida XXXX. En sentido inverso, hace paradas en la avenida XXXX, las calles XXXX e XXXX, la avenida XXXXX, el boulevard XXXXX, la avenida XXXX, el boulevard XXXXX y las calles Congreso de XXXX, XXXX, XXXX de las XXXX y XXXX de la XXXX.
7. Por su parte, la ruta B3 XXXX-XXXX comprende alrededor de 8 kilómetros en cada sentido tiene como puntos de inicio y término la colonia XXXX, apenas al sur del XXXX de la ciudad, y el citado fraccionamiento. En dicha dirección, los vehículos recorren la avenida XX de XXXX, XXX de la XXX, XXX XXXX, avenida XXXX, Paseo XXXX, el boulevard XXXXX, avenida XXXX, el boulevard XXXXX, las calles Congreso de XXXX, XXXX y XXXX de las XXXX. Su itinerario de vuelta consta esencialmente del mismo recorrido, omitiendo únicamente las paradas en Paseo XXXX y la avenida XX de XXXXX.

1. Los usuarios esperan más de una hora para abordar una unidad.

8. Para acreditar el hecho anunciado, la Comisión realizó su labor de investigación y recogió el testimonio de **41 usuarios** de las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX. De sus dichos, la Comisión advierte **que los periodos de espera para abordar un autobús en esas rutas oscila, en promedio, entre los 60 y 90 minutos, con un límite inferior de 40 minutos y uno superior de hasta dos horas y media.** Entre sus expresiones, destacan las siguientes:
 - 8.1. ***El servicio es pésimo. Si usted pregunta a cualquiera, le van a decir lo mismo. Ayer esperé 45 minutos, sin embargo, la mayor de las veces he esperado una hora y quince minutos. Hace como dos semanas, mi hijo que trabaja en la Secretaría de Educación esperó [una hora y cuarenta y cinco minutos] para que pasara el transporte.***¹

¹ Testimonio de O.M.O., según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

- 8.2. *Es un problema, el servicio. **Tenemos que esperar hasta [una hora con treinta minutos] o hasta dos horas, ese es el tiempo que regularmente [se] espera. Solo son dos unidades y es el único servicio público [con] que cuentan, y el taxi, solo que no siempre hay dinero y las personas que trabajamos no podemos estar llegando tarde a trabajar. Muchas veces tenemos que salir a la carretera federal a buscar transporte.***²
- 8.3. *El problema principal es que tardan mucho: **tardan una hora para usar el servicio [...]** Sé por las pláticas de los checadores del parque que solo cuentan con dos unidades para atender la ruta, que son pocas para el servicio que tienen que dar, **además de que los fines de semana es más tardado.***³
- 8.4. *El problema que tenemos es que **tardamos una hora o más esperando el servicio.** Creo que hay pocas unidades y por eso tardan demasiado. En ocasiones, lo que hago es caminar a la carretera federal, cruzar y tomar transporte que me lleve a Plaza XXXX de ahí tomamos otro al XXXX. **Lo peor es que para regresar del XXXX sí esperamos una hora [y] treinta minutos.** Si se pasa el transporte, tardas más aún a que llegue otra unidad.*⁴
- 8.5. ***El problema que tenemos es el tiempo que debemos esperar: tardamos más de una hora.** Solo hay dos Transbus –uno que lleva a XXXX y otro que lleva al XXXX– y por eso esperamos mucho tiempo. Luego el taxi abusa porque, por mi hija, me cobra más caro y no siempre se tiene dinero para pagar, sobre todo si tengo que ir a varios lugares.*⁵
- 8.6. *Es un gran problema el transporte, ya que el servicio es muy tardado. **Tenemos que salir a la carretera o salir con dos horas de anticipación y estar esperando bajo el sol o cuando llueve [...]** y la situación económica no está como para pagar taxi, porque no es solo un día.*⁶
- 8.7. ***El servicio es muy tardado, tardamos una hora o más para salir.** No puedo estar pagando taxi y sí me causa problemas por cuestión del tiempo y lo peor es que, **para regresar del XXXX a XXXX, son hasta dos horas más.***⁷
- 8.8. *Pues el problema es que hay pocos camiones y **tardamos de hora a hora y media.** Ya como más o menos sabemos, salimos para no estar tanto tiempo parada. Sí se rompe, tenemos más dificultades. La verdad, hay pocos camiones. Ahorita entró uno, pero no sé si va a XXXX o al XXXX y de todas formas tengo que esperar al que llegue el que me lleva a XXXX.*⁸
- 8.9. ***Yo entro a trabajar a las 10:00 y tengo que salir dos horas antes para llegar a tiempo, porque espero de una hora a hora y treinta minutos para salir y tengo que esperar en el sol.** Para regresar, es un problema: [...] yo trabajo en el fraccionamiento XXXX y tengo que salir a XXX XXXX y tomar alguna combi que me deje en la carretera para entrar caminando. No importa que tenga que esperar una*

² Testimonio de MAPC, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

³ Testimonio de ESC, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

⁴ Testimonio de LGG, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

⁵ Testimonio de VLO, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

⁶ Testimonio de MLO, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

⁷ Testimonio de JHH, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

⁸ Testimonio de PCSG, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

*hora, pero que sepa el horario y así organizo mi tiempo. Antes esperaba 30 minutos, ahora es mucho más.*⁹

8.10. **Actualmente, [el Transbus] tarda casi dos horas [en llegar a la parada], no importa si estoy en Lagunas o si estoy en el XXXX. Sí es el mismo tiempo de espera [para salir de XXXX que para regresar]. Antes, cuando estaban las combis, había mayor facilidad. Cuando está lleno el Transbus, ya te quedaste y tienes que esperar más tiempo, es por eso que tenemos que salir a la carretera y torear los vehículos para cruzar la carretera.**¹⁰

8.11. *El tiempo que se tarda en el fraccionamiento XXXX para esperar el vehículo del Transbus es demasiado. Si se encuentran en condiciones y proporcionando el servicio los cuatro vehículos asignados al fraccionamiento, se espera aproximadamente de una a una hora y media, pero cuando están en reparación uno o dos vehículos de estos, el tiempo se prolonga aún más –me ha tocado esperar hasta dos horas y media a que pase el Transbus. Quiero mencionar que, al darse la situación de algún vehículo descompuesto del servicio Transbus de los asignados al fraccionamiento, ningún otro autobús sule a los que se están reparando para otorgar el servicio que normalmente se da a la zona donde vivo.*¹¹

8.12. *Actualmente, los camiones tardan mucho tiempo en cubrir las rutas, tardan hasta de una hora y media a dos horas, en cualquiera de las dos rutas –yo ocupo las dos. Ese mismo tiempo tardo para tomarlo cuando salgo de Lagunas y para regresar [...] Los sábados y domingos es más tardado el servicio, por lo que opto en salir a la carretera para tomar servicio de transporte [...] Es más difícil esperar el camión de regreso porque tardan mucho y no hay transporte que nos ingrese al fraccionamiento. Por eso, cuando vienen en la noche, los camiones vienen llenos y así nos tenemos que venir apretados porque no podemos arriesgarnos a quedarnos más tiempo esperando a que llegue el otro camión y también nos exponemos con el problema de la inseguridad.*¹²

9. De los testimonios trasuntos, resulta evidente para este Organismo Público que los usuarios entrevistados son coincidentes en señalar que la frecuencia de llegada de unidad de Transbus en las rutas de mérito, oscila entre 40 minutos hasta 2 horas, lo que desde luego les ocasiona retraso en sus actividades diarias.

10. Adicionalmente, la Comisión realizó diligencias de inspección para constatar los dichos del peticionario y los testigos. Ubicados en la parada del fraccionamiento Lagunas I, visitantes adjuntos de la Comisión midieron el tiempo transcurrido entre la llegada de un vehículo asignado a una de las rutas y la de otro asignado al mismo recorrido. El XX de XXXX de 2017, consta en acta circunstanciada que el tiempo de espera para la ruta XXXX vía XXX XXXX fue de **73 minutos**, mientras que para la de XXXX-XXXX, fue de **80 minutos**. Se realizó un ejercicio similar el XX de XXXX de 2017, y el visitador adjunto asentó una espera de **45 minutos**. Finalmente, el XX de XXXX de 2018, otro visitador adjunto registró un periodo de **51 minutos**.

⁹ Testimonio de CISS, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

¹⁰ Testimonio de FHL, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

¹¹ Testimonio de ÁMM, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017.

¹² Testimonio de MDLR, según consta en acta circunstanciada. Recabado el XX de XXXX de 2017

11. De esta manera, la Comisión acredita que los usuarios de Transbus que viajan desde o hacia XXXX esperan, por lo regular, más de una hora para abordar una unidad, como afirma el peticionario.

2. Las unidades no cuentan con sistema de aire acondicionado en función.

12. Previo al estudio de la acreditación del hecho en comento, es menester establecer que, a través del oficio SCT/DGTEC/XXXX/2016, aportado por la Secretaría en el expediente en que se actúa, **dicha Autoridad señaló que el sistema de aire acondicionado es uno de los requisitos con que deben contar las unidades** de transporte público “Transbús”, refiriendo literalmente lo siguiente:

“Con respecto a los requisitos con que deben contar las unidades de transporte público “Transbús”, a continuación se exponen las Especificaciones técnicas y de confort:

(...)

Aire acondicionado con un mínimo de 95,000 BTU/h. con estructura laminar a través de ductos montados con salidas individuales en ambos extremos del equipo, además traerán panel de control digital y tablero tipo electromecánico.”

El resaltado es propio.

No obstante, **siete de los usuarios entrevistados** por la Comisión manifestaron que estos sistemas de aire acondicionado a menudo presentan fallas, o bien se encuentran inoperantes. Algunos de ellos señalaron incluso la existencia de fugas y filtraciones que mojan los asientos o, lo que es peor, a los propios pasajeros durante el trayecto.

En ese sentido, se considera relevante en el caso que el público usuario del servicio en cuestión, concretamente las siete personas entrevistadas a que se hace alusión, de forma espontánea al rendir su testimonio, fueron precisos en señalar la carencia de un sistema de aire acondicionado funcional, sin perder de vista que las testimoniales si bien no constituyen una prueba tasada, sino circunstancial o indiciaria, porque la ley en la materia no le otorga valor probatorio pleno, sino que establece la libre valoración por parte de esta Comisión, con base en los principios de legalidad, lógica y experiencia, siempre que obre en el expediente para crear suficiente convicción con los demás medios de prueba¹³.

Así, atendiendo los requisitos de valoración invocados, para el caso de las testimoniales recabadas, se consideran aspectos relevantes de los entrevistados: a) que por su edad, capacidad e instrucción, tenga el criterio necesario para declarar en relación a los hechos que narra; b) que se llegue al convencimiento de que no tiene motivos para declarar en favor o en contra de lo que es materia de investigación; c) que el hecho de que se trate sea susceptible de conocerse por medio de los sentidos, y que el testigo lo conozca por sí mismo y no por inducciones ni referencias de otro; d) que la declaración sea clara y precisa, sin dudas ni reticencias, respecto de la sustancia del hecho y sus circunstancias esenciales; y e) que el testigo no haya sido obligado por fuerza o miedo, ni impulsado por engaño, error o soborno.

¹³ **Ley de Derechos Humanos del Estado de Tabasco. ARTÍCULO 64.-** Las pruebas que se presenten, tanto por los interesados como por las autoridades o servidores públicos a los que se imputen las violaciones, o bien que la Comisión Estatal requiera y recabe de oficio, serán valoradas en su conjunto por el Visitador, de acuerdo con los principios de la legalidad, de la lógica y de la experiencia, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos materia de la petición.

Bajo esos parámetros, mediante un proceso lógico y un correcto raciocinio, esta Comisión Estatal determina que los testimonios recabados cumplen con tales aspectos, ya que resultan ser personas de edad y criterio suficiente para entender los hechos que se investigan y sobre los cuales se solicitó su colaboración, además, no se advierten motivos para declarar en contra de los hechos que se investigan ya que resultan usuarios del servicio público de transporte cuestionado, así también los hechos sobre los que declaran son perceptibles por los sentidos y conocidos directamente al ser usuarios del servicio, y por último, al recabarse el testimonio, los entrevistados no estuvieron sujetos a condiciones de fuerza o miedo, ya que lo hicieron libre y voluntariamente a propuesta del Visitador.

Bajo esa línea de pensamiento, los testimonios invocados crean la suficiente convicción en esta Comisión Estatal para la acreditación del hecho en estudio.

13. De la misma forma, robustece lo expuesto, que los operadores de las unidades declararon en un sentido similar: un chofer, según consta en acta circunstanciada del XX de XXXX de 2017, refirió que *“las unidades sí requieren mantenimiento y lo que más tiene desperfectos es el clima”*; otro, de acuerdo a lo asentado en acta circunstanciada del XX de XXXX de 2017, hizo manifestaciones en el mismo sentido, reiterando que el sistema de aire acondicionado no funciona.
14. En efecto, al inspeccionar dos unidades asignadas a las rutas en cuestión, visitadores adjuntos de la Comisión corroboraron que el sistema de aire acondicionado de los vehículos examinados no funcionaba, esto de acuerdo a lo registrado en actas circunstanciadas del XX de XXXX de 2017 y del XX de XXXX de 2018, **haciéndose constar que el requisito técnico y de confort anunciado por la Secretaría en su informe de Ley, consistente en el sistema de aire acondicionado, en la especie no se satisface**, pues no basta que las unidades asignadas tengan la instalación exigida, sino que para que se materialice el requisito del servicio, debe estar en funciones, es decir, en condiciones adecuadas para su uso, lo que no ocurre, ya que incluso los propios operadores de las unidades refieren que dicho sistema presenta fallas constantes o incluso que no sirve.
15. Así, la Comisión da fe de que, pese a que la Secretaría establece que las unidades de Transbús deben contar con sistema de aire acondicionado, estas no cumplen a cabalidad con dicho requisito, al no tener en condiciones adecuadas para su debido funcionamiento dicho sistema en las unidades asignadas a la ruta en cuestión.

3. Las unidades no cuentan con rampas de acceso para personas con discapacidad motriz.

16. Al respecto, la Secretaría responsable afirma, vía también el oficio SCT/DGTEC/XXXX/2016, que hay “unidades especiales para discapacitados” con especificaciones técnicas propias, al señalar literalmente lo siguiente:

“Con respecto a los requisitos con que deben contar las unidades de transporte público “Transbús”, a continuación se exponen las Especificaciones técnicas y de confort:

(...)

Las unidades para discapacitados deberán tener equipo de grúa y rampa especial para ascenso y descenso y corral de fijación; la rampa deberá tener control remoto. En el caso de las unidades especiales para

discapacitados, la capacidad máxima de pasajeros sentados será de 29, con las mismas características de asientos citados en el punto anterior.

(...)

Las unidades con rampa-elevador de silla de ruedas, deberán traer una puerta delantera y una en la parte de en medio de la unidad.” El énfasis es propio.

En ese sentido, atendiendo la afirmación de la propia autoridad responsable en su informe de Ley, que constituye una confesión expresa en sentido estricto para efectos probatorios, debe tenerse que en la prestación del servicio público de transporte masivo concesionado a Transbús en la ruta cuestionada, deben existir unidades que cuenten con rampas de acceso para personas con discapacidad motriz.

17. En tal virtud, el equipamiento de la unidad bajo la perspectiva de accesibilidad, entendida ésta como el conjunto de medidas dirigidas a facilitar, en lo conducente, al acceso de las personas con discapacidad al entorno físico¹⁴, en materia de transporte debería satisfacerse con **“equipo de grúa y rampa especial para ascenso y descenso y corral de fijación”**; no obstante, uno de los operadores de la ruta XXXX vía XXX XXXX manifestó, según lo asentado en acta circunstanciada del XX de XXXX de 2017, que *“tampoco [cuentan] en esta ruta con servicio para personas discapacitadas o adultos mayores, cuando ellos abordan la unidad hay que esperarlos porque transportes para ellos no hay...”*. Testimonio que se concatena con las inspecciones realizadas el XX de XXXX de 2017 y el XX de XXXX de 2018, visitantes adjuntos de la Comisión corroboraron la ausencia de rampas o elevadores en las unidades asignadas a las rutas que atañen a la petición de trato, incluso en la primer inspección en cita se tomaron fijaciones fotográficas de la unidad, de las que se constata la inexistencia de rampas-elevador que permitan el acceso adecuado a personas con discapacidad motriz, así como tampoco se observó algún lugar o asiento especial en el interior, ni corrales de fijación.
18. Por otro lado, la Ley de Transportes, en su artículo 100, fracción XIII,¹⁵ señala que los prestadores de servicio de transporte público deberán destinar hasta 10% de los asientos de sus vehículos a personas con discapacidad, adultos mayores o mujeres embarazadas. A través de una inspección conducida el XX de XXXX de 2018, la Comisión dio cuenta que no hay evidencia de esto en unidades asignadas a las rutas en comento.

¹⁴ Ver tesis con el rubro: *PERSONAS CON DISCAPACIDAD. LOS DERECHOS HUMANOS DE ACCESIBILIDAD Y A LA MOVILIDAD PERSONAL CONTENIDOS, RESPECTIVAMENTE, EN LOS ARTÍCULOS 9 Y 20 DE LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, SON AUTÓNOMOS Y PROTEGEN VALORES DIVERSOS. Si bien es cierto que los derechos humanos de accesibilidad y a la movilidad personal contenidos, respectivamente, en los artículos 9 y 20 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de mayo de 2008, están relacionados, pues su finalidad es permitir que las personas con discapacidad participen plenamente en todos los aspectos de la vida en igualdad de condiciones con las demás, asegurando así los diversos aspectos de vida independiente, integración en la comunidad y dignidad inherentes a las personas con discapacidad, también lo es que no deben confundirse, al ser autónomos y proteger valores diversos. Lo anterior es así, pues la movilidad personal se refiere a las medidas de apoyo a la persona para favorecer su movimiento y desplazamiento, mientras que la accesibilidad viene referida a aquellas medidas dirigidas a facilitar, en lo conducente, al acceso de las personas al entorno físico. Esto es, la movilidad personal se centra en la persona con discapacidad y la accesibilidad al entorno físico en el que se desenvuelve. Localización: 2009091. 1a. CLVIII/2015 (10a.). Primera Sala. Décima Época. Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 18, Mayo de 2015, Pág. 452.*

¹⁵ *[Es obligación de los concesionarios y permisionarios] Destinar hasta el diez por ciento de los asientos a personas con alguna discapacidad, mujeres embarazadas y/o adultos mayores, tratándose del transporte urbano, metropolitano, suburbano y foráneo, en vehículos tipo autobús, cuando por su modalidad y necesidad del servicio así lo determine la Secretaría. Ley de Transportes, art. 100, frac. XIII.*

19. La propia Ley, en su artículo 103,¹⁶ establece que es obligación de los choferes deberán prestar “especial atención y auxilio” a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores de edad. En ese sentido, la Secretaría señala, a través del oficio SCT/UAJAI/XXX/2018, que los operadores de las unidades de Transbús han recibido capacitación respecto a sus “obligaciones en materia de transporte”; sin embargo, al entrevistar a uno de ellos, la Comisión encontró que, según consta en acta circunstanciada del XX de XXXX de 2017, “capacitan a los [choferes de Transbús] de nuevo ingreso en relación al uso del vehículo, solamente”. Adicionalmente, el declarante manifestó que “[lleva] 4 años en el servicio, al ingresar [le] capacitaron sobre la manera de operar el vehículo y es todo lo que [ha] recibido de capacitación”.
20. En suma, la Comisión no encontró ni recibió evidencia de ajuste razonable alguno, sea con unidades especiales, asientos reservados o capacitación para prestar la “especial atención y auxilio” a que se refiere la Ley.
21. Bajo esa tesitura, este Organismo Público acredita que, a pesar de que el marco normativo bajo el que opera Transbús dispone diferentes medidas para garantizar la accesibilidad del servicio prestado, las unidades no cuentan con ninguno de los elementos físicos que permitan el adecuado acceso de personas con discapacidad motriz en las rutas que van desde y hacia Lagunas I.

4. La SCT ha sido omisa en supervisar el servicio prestado por Transbús.

22. En sus solicitudes de informe de Ley, la Comisión inquirió a la Secretaría responsable sobre las acciones que hubiera realizado para vigilar y supervisar el servicio brindado por Transbús en las rutas materia del presente asunto. Al respecto, en su oficio SCT/DGTEC/XXXX/2016, la Secretaría señala que “no existe información” de tales, mientras que en el similar SCT/UAJAI/XXXX/2017, argumenta contar con “escaso personal operativo” para tareas de vigilancia y supervisión, atendiendo “de manera muy periódica y muy en especial las necesidades de aquellas jurisdicciones que requieren de la atención de este tipo de transporte”.

En ese sentido, el informe rendido por la Autoridad es una **confesión expresa de la falta de acciones de vigilancia y supervisión del servicio prestado en las rutas cuestionadas**, ya que de manera directa la responsable pretende excusarse con “escaso personal”, lo que no es una justificación suficiente para que en el tiempo de la concesión del servicio no tenga ninguna diligencia de supervisión efectuada para remitir oportunamente a esta Comisión.

23. Dado el contenido de la petición del S.X.A.G., la Comisión también solicitó a la Secretaría que rindiera informes sobre los horarios y frecuencias que debía cumplir Transbús en las rutas que van desde y hacia XXXX. A esto, la autoridad de transporte respondió, a través del oficio SCT/UAJAI/XXXX/2017, que dichos horarios son “variantes y difíciles de precisar” y que “resulta arriesgado señalar con precisión un tiempo exacto de recorrido”, aduciendo luego que se encontraban “materialmente imposibilitados” para proveer dicha información.

¹⁶ *Los concesionarios y permisionarios tendrán la obligación de vigilar que los choferes del servicio de transporte público, en cada uno de los vehículos, brinden especial atención y auxilio a los ascensos y descensos de personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores de edad; sobre todo en aquellas unidades especialmente adaptadas para tal fin.* Ley de Transportes, art. 103, párr. primero.

24. Pese a que la Ley encomienda a la Secretaría la vigilancia y supervisión del servicio ofrecido por particulares,¹⁷ la Comisión advierte que ésta no ha actuado en tal sentido respecto a la oferta de Transbús en las rutas que van desde y hacia XXXX, al grado de desconocer los horarios y frecuencias de sus vehículos, términos que se encuentran inequívocamente bajo su jurisdicción.¹⁸
25. Por último, a efectos de colmar a cabalidad el derecho humano de petición a favor del inconforme, es de decirle que el señalamiento contenido en su queja original, consistente en la insuficiencia de las unidades asignadas a las rutas, de las investigaciones realizadas resultó materialmente imposible de acreditar en la especie, toda vez que para tal efecto se requiere proyectar un estudio técnico que refleje la proporcionalidad entre el servicio público de trato y la población beneficiada con el mismo en todas las colonias y localidades que abarcan las rutas cuestionadas, máxime que dicho estudio técnico es facultad de la autoridad responsable en términos de la fracción IV del artículo 12 de la Ley de Transportes del Estado de Tabasco¹⁹. Sin embargo, al detectarse la acreditación de una excesiva espera en la frecuencia de paso de las unidades, así como la ausencia de unidades especiales en la ruta, esta Comisión analizará, en el apartado de reparación del daño de este fallo, la pertinencia o no de recomendar a la responsable a que ejecute las medidas necesarias para que las unidades que prestan el servicio, sean las suficientes para la demanda del mismo, a efectos de reducir la frecuencia de paso y contar con aquellas que tengan las herramientas adecuadas de acceso para personas con discapacidad motriz.

Por cuanto hace al señalamiento que la Secretaría no ha autorizado a diversa empresa para la prestación del servicio público cuestionado en las rutas de mérito, tampoco se acredita, en virtud que, por una parte la autoridad responsable informó que actualmente dicho servicio lo presta la empresa Transbús, sin que se haya aportado al sumario alguna petición o propuesta directamente planteada a la responsable por parte de un concesionario diverso o particular que esté pendiente de respuesta.

C. Derechos vulnerados

26. Las acciones y omisiones de la Secretaría, por sí y a través de Transbús, configuran **una prestación deficiente del servicio de transporte público en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX**, lo que representa, en primer lugar, el incumplimiento de la **obligación de garantizar el derecho a la movilidad de sus usuarios y, por extensión, a un nivel de vida adecuado.**

1. Derecho a la movilidad.

En el desarrollo de la vida social, en cualquiera de sus ámbitos, el Estado debe proporcionar los medios idóneos a fin de lograr el desarrollo de los individuos, tal y como lo prevé el principio constitucional de progresividad, consistente en la obligación del Estado de generar

¹⁷ Ley de Transportes, art. 8, frac. III; art. 12, frac. XV, XX, XXI, XXIV; art. 134. Se detalla en el apartado de derechos vulnerados.

¹⁸ Ley de Transportes, art. 134, frac. II Se detalla en el apartado de derechos vulnerados.

¹⁹ Ordenar la realización de los estudios técnicos relativos a la ampliación de rutas y concesiones o el incremento de vehículos autorizados, cuando la solicitud recibida tenga sustento y exista previamente algún elemento que permita determinar técnica y metodológicamente si es o no procedente conforme a las necesidades sociales;

en cada momento histórico una mayor y mejor protección y garantía de los derechos humanos, de tal forma, que siempre estén en constante evolución y bajo ninguna justificación en retroceso.

En este sentido, la Convención Americana sobre los Derechos Humanos en su capítulo III dentro de los derechos económicos, sociales y culturales, reconoce el derecho progresivo en primer orden, dentro del numeral 26, al tenor siguiente:

*“Los Estados partes se comprometen a adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente económica y técnica, para **lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura contenidas en la Carta de Organización de los Estados Americanos, reformada por el Protocolo de Buenos Aires, en la medida de los recursos disponibles, por la vía legislativa u otros medios apropiados.**”*

En concordancia a lo anterior, el principio de progresividad está contemplado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, a como se lee:

“Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

*Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, **proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad**. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley...”*

Mismo principio que contempla la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco, al tenor siguiente:

“Artículo 2.- El Estado de Tabasco se constituye como un Estado Social y Democrático de Derecho que promueve la igualdad de oportunidades de los individuos. El respeto a la dignidad de las personas, a sus derechos y libertades, es el fundamento del orden y la paz social.

En su territorio, todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte y esta Constitución.

Las normas jurídicas relativas a estos derechos se interpretarán de conformidad con los ordenamientos antes invocados, favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos en los términos que establezca la ley.”

27. Lo anterior que cobra relevancia con el asunto que nos ocupa, toda vez que, **según refirió la Comisión Nacional de Derechos Humanos en su publicación Movilidad, Vivienda y Derechos Humanos, en noviembre de 2016**, el derecho a la movilidad está relacionado con diversas necesidades básicas de las personas como la alimentación, pues necesitan desplazarse de un lugar a otro para proveerse de sus víveres, ya sea al campo, los mercados locales o grandes centros de abastecimiento; el derecho a la salud para acudir al servicio médico de manera oportuna; derecho al trabajo para llegar al lugar donde se labora de manera eficiente; derecho a la educación para acudir a la escuela; derecho a un medio ambiente sano al utilizar medios de transporte sostenibles, entre otros.

Bajo esa perspectiva, **el Estado tiene la obligación de proveer los medios adecuados** para el goce del derecho de todos al libre tránsito y medios de transporte a su cargo, propiciando que sean de calidad, eficientes, con criterios ambientales; garantizando así un lugar seguro para transitar, vivir en paz y con dignidad.

De tal manera que la movilidad se constituye como un elemento fundamental de las personas para la realización de sus actividades en su entorno físico, a efectos de cumplir sus funciones sociales de forma adecuada, abonando su desarrollo progresivo.

Sobre el particular, **la Ley de Transportes del Estado de Tabasco** define *movilidad* como:

*“ARTÍCULO 9.- Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:
(...)*

IX. Movilidad: Es el derecho de toda persona y de la colectividad a realizar el efectivo desplazamiento de personas y bienes que se producen en un entorno físico determinado, mediante las modalidades de transporte descritas en esta Ley;”

En ese sentido, la movilidad está relacionada con el entorno donde viven las personas, las alternativas que tienen para desplazarse y su acceso al desarrollo, entre otras cosas. En su *Informe especial sobre el derecho a la movilidad en el Distrito Federal 2011-2012*, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (en adelante, CDHDF) hace la siguiente reflexión en torno a este fenómeno:

- 27.1. ***En todas las sociedades, la movilidad tiene un papel vital debido a que permite la comunicación, integra los espacios y las actividades, e induce o guía las inversiones y el desarrollo urbano. En este sentido, cuando la movilidad de la población se dificulta, la ciudad entera se ve afectada en su funcionamiento, productividad y en la calidad de vida de sus habitantes; por tanto, se puede***

afirmar que ella refleja las condiciones socioeconómicas y políticas de vida en las grandes aglomeraciones.²⁰

28. En tal virtud, las distancias y exigencias de desplazamiento determinan en buena medida, por ejemplo, las fuentes de trabajo, las escuelas o las clínicas u hospitales al alcance de la población. Las opciones de movilidad modelan cómo las personas acceden, por ejemplo, al trabajo, la educación o la salud. **La movilidad es, se reitera, una de las condiciones necesarias para tener una vida digna que favorece un desarrollo progresivo de la sociedad, atendiendo dicho principio contemplado en la Constitución Federal y local.**
29. Así, la movilidad corresponde al conjunto de garantías relacionadas con la realización del derecho a un nivel de vida adecuado, consagrado en el artículo 11.1 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (en adelante, el Pacto o PIDESC):
 - 29.1. ***“Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona a un nivel de vida adecuado para sí y su familia, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia. Los Estados Partes tomarán medidas apropiadas para asegurar la efectividad de este derecho, reconociendo a este efecto la importancia esencial de la cooperación internacional fundada en el libre consentimiento.”***
30. En la interpretación que el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas (en adelante, el Comité o CESCR, por sus siglas en inglés) hace de este artículo, precisa que el uso de la palabra ‘incluso’ en la frase ‘incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados’ indica que la lista que ofrece el Pacto no es exhaustiva.²¹
31. Por su parte, la Corte Interamericana de Derechos Humanos (en adelante, la Corte, Corte Interamericana o Corte IDH) ha elaborado sobre el derecho a la vida digna o la existencia digna como la obligación de garantizar condiciones de vida mínimas a favor de las personas, esto a partir de los artículos 1 y 4.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (en adelante, la Convención o CADH). En este sentido, la Corte afirma que:
 - 31.1. ***Una de las obligaciones que ineludiblemente debe asumir el Estado en su posición de garante, con el objetivo de proteger y garantizar el derecho a la vida, es la de generar las condiciones de vida mínimas compatibles con la dignidad de la persona humana y a no producir condiciones que la dificulten o impidan. En este sentido, el Estado tiene el deber de adoptar medidas positivas, concretas y orientadas a la satisfacción del derecho a una vida digna, en especial cuando se trata de personas en situación de vulnerabilidad y riesgo, cuya atención se vuelve prioritaria.***²²
32. Como se ve, la obligación de garantizar el derecho a un nivel de vida adecuado incluye garantizar “el acceso a las opciones de empleo, los servicios de atención de la salud, centros de atención para niños, escuelas y otros servicios sociales. Esto es particularmente cierto en ciudades grandes y zonas rurales donde los costos temporales y financieros para

²⁰ CDHDF. *Informe especial sobre el derecho a la movilidad en el Distrito Federal 2011-2012*. CDHDF, 2013, p. 12

²¹ CESCR. *Observación General no. 15 (2002): El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*, E/C.12/2002/11, 2003, párr. 3

²² Corte IDH. *Caso Comunidad indígena Yakye Axa vs. Paraguay. Fondo, Reparaciones y Costas*. Sentencia de 17 de junio de 2005. Serie C No. 125, párr. 162.

llegar a los lugares de trabajo y volver de ellos puede imponer exigencias excesivas en los presupuestos de las familias pobres”.²³ Por tanto, **el transporte público es uno de los medios de que dispone el Estado para materializar dicho acceso.**

33. La Ley de Transportes local consagra esta obligación en su artículo 8, asignándola al Poder Ejecutivo del Estado, por conducto de la Secretaría, considerando de utilidad pública lo relacionado con la prestación del servicio de transporte público, además de lo relacionado con los derechos de los usuarios de dicho servicio, al establecer literalmente lo siguiente:

“ARTÍCULO 8.- Se considerará de utilidad pública la prestación del servicio de transporte público, así como el establecimiento de instalaciones, terminales y demás infraestructura necesaria para la prestación del mismo, cuya obligación de proporcionarlo corresponde originariamente al Poder Ejecutivo del Estado de Tabasco, ya sea a través de empresas de participación estatal u organismos descentralizados; o bien, por conducto de personas físicas o jurídicas colectivas, a quienes indistintamente, mediante concesiones o permisos, se les encomiende la realización de dichas actividades, en términos de este ordenamiento y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.”

Por su parte, el artículo 105 del mismo ordenamiento fija que, entre otros, estos derechos incluyen:

- 33.1. ***“Recibir un servicio de transporte público de calidad, moderno, en forma regular, continua, permanente e ininterrumpida, y en las mejores condiciones de seguridad, comodidad, eficiencia e higiene, tanto del vehículo como de su chofer; cumpliendo con las reglas y calidad del servicio, con estricto apego a la presente Ley, su Reglamento y los lineamientos técnicos respectivos;”***²⁴
- 33.2. ***Tener la seguridad de la frecuencia***²⁵ ***en los horarios autorizados para las rutas;***²⁶
34. De esta manera, **el Estado queda legalmente obligado**, a través de la prestación del servicio de transporte público, **a garantizar el acceso** a bienes y servicios básicos y eliminar las barreras que pudieran imponer los costos temporales y financieros de los traslados; además, **se obliga también a garantizar la regularidad y calidad del mismo**, así como a brindar certeza en torno a estas condiciones.
35. Corolario a lo anterior, la Ley de Transportes local, establece que el servicio público cuestionado debe además brindarse con vehículos adecuados, procurando su óptimo desempeño con los elementos de operación necesarios, a como desprende literalmente:

“ARTÍCULO 24.- Para los efectos de esta Ley se considera servicio de transporte público de pasajeros, mixto y/o de carga, aquél que se lleva a cabo

²³ CESCR. *Observación General no. 4 (1991): El derecho a una vivienda adecuada (párrafo 1 del artículo 11 del Pacto)*, E/1992/23, 1992, párr. 8, f)

²⁴ Ley de Transportes, art. 105, frac. I.

²⁵ *La frecuencia de paso es el lapso que deben respetar en su itinerario los vehículos de servicio de transporte público, previamente autorizado por la Secretaría.* Ley de Transportes, art. 118.

²⁶ Ley de Transportes, art. 105, frac. IV.

de manera continua, uniforme, regular y permanente en las vías públicas de comunicación terrestre del estado para satisfacer la demanda de los usuarios, mediante la utilización de vehículos adecuados para cada tipo de servicio, y en el que los usuarios, como contraprestación, realizan un pago en numerario, de conformidad con las tarifas previamente aprobadas por la Secretaría. El prestador del servicio podrá ser una entidad pública, persona física o jurídica colectiva con fines lucrativos, autorizada para la prestación del servicio.

ARTÍCULO 25.- Para la prestación del servicio de transporte público se debe contar con la concesión o permiso de transporte público correspondiente y su desarrollo se ajustará a las políticas y programas del sector en el estado a fin de satisfacer la demanda de los usuarios, procurando un óptimo funcionamiento del servicio, cumpliendo con las tarifas, jurisdicción, rutas, horarios, itinerarios y demás elementos de operación previamente autorizados, atendiendo primordialmente las zonas que carecen de medios de transporte.

ARTÍCULO 26.- Las políticas y programas de desarrollo del sector deben incorporar las medidas administrativas y operativas que garanticen el adecuado funcionamiento del servicio de transporte público, y el aprovechamiento de las vías de comunicación por parte de los permisionarios y concesionarios, tomando siempre en cuenta la obligación de garantizar al usuario la infraestructura segura para sus traslados.

ARTÍCULO 27.- El servicio de transporte público se sujetará a los lineamientos y medidas administrativas que fije la Secretaría en lo relacionado con las modalidades para la explotación del mismo, las condiciones de operación, el número y tipo de vehículos en los que se preste, las rutas e instalación y explotación de terminales, y demás infraestructura que resulte necesaria.

ARTÍCULO 38.- El servicio de transporte público colectivo se divide en: I. Urbano; II. Metropolitano; III. Suburbano; y IV. Foráneo. Los servicios de transporte de pasajeros urbano, metropolitano, suburbano y foráneo, serán autorizados conforme a sus características, celeridad de los viajes, capacidad, comodidad para los usuarios y costos, como corredor de transporte público, Plus, de Primera Clase y de Segunda Clase.

ARTÍCULO 64.- Los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público deberán cumplir con las especificaciones de antigüedad, técnicas, ambientales, físicas, antropométricas, de seguridad, de capacidad, de comodidad y especiales para todo usuario, incluyendo personas con alguna discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, que se determinen mediante la expedición de lineamientos técnicos para cada modalidad o ruta que autorice la Secretaría.

Los vehículos destinados a la prestación del servicio público de pasajeros foráneo en las modalidades "Plus" y de primera clase no podrán realizar sus servicios llevando a bordo personas de pie, sentadas en los pasillos o en los espacios entre los asientos y deberán contar con aire acondicionado.”

Acorde a los preceptos invocados, es precisamente la Secretaría responsable la que establecerá los lineamientos y requisitos bajo los cuales debe prestarse el servicio público de transporte, por lo que resulta relevante lo manifestado por la citada autoridad al momento

de rendir su informe de Ley, al señalar los requisitos técnicos y de confort que deben reunir las unidades de Transbús que prestan el servicio en las rutas materia del presente asunto, resaltando el sistema de aire acondicionado, a como se advierte literalmente del informe invocado:

“Con respecto a los requisitos con que deben contar las unidades de transporte público “Transbús”, a continuación se exponen las Especificaciones técnicas y de confort:

(...)

Aire acondicionado con un mínimo de 95,000 BTU/h. con estructura laminar a través de ductos montados con salidas individuales en ambos extremos del equipo, además traerán panel de control digital y tablero tipo electromecánico.”

El resaltado es propio.

36. **En consecuencia, para la Comisión, es claro que los usuarios de las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX carecen de esta certeza y, por el contrario, su movilidad entraña altos costos temporales y financieros, aunado a que las unidades no cuentan con un sistema de aire acondicionado funcional, que resulta un requisito técnico y de confort que deben tener las unidades prestadoras del servicio.** Para ilustrar estos costos, sirvan los datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (en adelante, Inegi) en su Encuesta Nacional sobre el Uso del Tiempo 2014:²⁷ en una localidad mayor a 10,000 habitantes, estos invierten, en promedio, 5.3 horas a la semana en trasladarse al trabajo, además de 4.3 horas a las compras, pagos, gestiones y trámites relacionados con el hogar y sus integrantes. Los periodos de espera acreditados por la Comisión equivaldrían a, en promedio, entre 7 y 10.5 horas adicionales a dichos totales, aunque, como quedó expresado previamente, esto puede variar drásticamente de un día a otro, siendo que puede alcanzar hasta las dos horas y media por día, por recorrido.
37. En términos económicos, la tarifa para dicho servicio, publicada por la propia Secretaría,²⁸ es de hasta \$8.50 (son ocho pesos 50/100 m.n.). Muchos de los usuarios entrevistados manifestaron coincidentemente a la Comisión que la única alternativa viable, en muchos casos, era tomar un taxi, con una tarifa de entre \$25 y \$35. **Esto representa un incremento de hasta 411% en el gasto esperado. Mientras las opciones sean esperar el doble o pagar el cuádruple, no se puede concluir que el Estado cumple como garante de movilidad sino que en la especie vulnera ese derecho.**
38. Robustece lo anterior, lo establecido en la multicitada Ley de Transportes del Estado de Tabasco, en relación a los derechos de los usuarios del transporte público, al tenor siguiente:

“ARTÍCULO 105.- Para los efectos de esta Ley son derechos de los usuarios los siguientes:

1.- Recibir un servicio de transporte público de calidad, moderno, en forma regular, continua, permanente e ininterrumpida, y en las mejores condiciones de seguridad, comodidad, eficiencia e higiene, tanto del vehículo como de su chofer; cumpliendo con las reglas y calidad del servicio,

²⁷ Disponibles en <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/enut/2014>. Consultado el 24 de septiembre de 2018.

²⁸ Vigente desde el 21 de diciembre de 2013. Disponible en <https://tabasco.gob.mx/tarifas-transporte-publico>. Consultado el 24 de septiembre de 2018.

con estricto apego a la presente Ley, su Reglamento y los lineamientos técnicos respectivos;

(...)

III.- **Garantizar a los usuarios que se realice todo el recorrido de la ruta, itinerario y horarios autorizados:**

IV.- **Tener la seguridad de la frecuencia en los horarios autorizados para las rutas:**”

Atento a lo expuesto, se reitera que la autoridad responsable, acorde a los hechos acreditados en este expediente, con las exigencias relativas al derecho a la movilidad de los usuarios del transporte público cuestionado, sin que para llegar a esta conclusión sea óbice que se trate de un servicio concesionado a la empresa Transbús, pues como se verá más adelante, al analizarse la obligación de dicha Secretaría para supervisar el cumplimiento del servicio, esto no la exime de ser la responsable de garantizar el derecho a la movilidad a cargo del Estado.

2. **Derecho humano a la igualdad**

A) Omitir habilitar con rampas el acceso y espacios adecuados dentro del servicio de transporte público

39. En lo relacionado con las personas con discapacidad, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la Organización de las Naciones Unidas, considera “indispensable también lograr que haya ‘servicios de apoyo... incluidos los recursos auxiliares’, para su utilización por las personas con discapacidad, ‘a fin de ayudarles a aumentar su nivel de autonomía en su vida cotidiana y a ejercer sus derechos’”;²⁹ a su vez, sobre las personas de la tercera edad, llama a “que se tenga en cuenta la capacidad funcional de los ancianos para facilitarles un entorno adecuado y la movilidad y la comunicación mediante el suministro de medios de transporte adecuados”.³⁰
40. Lo anterior implica que, para cumplir con su papel de garante de un nivel de vida adecuado, la oferta de transporte público del Estado debe ser **respetuosa de la discapacidad y del ciclo vital de las personas**, o que, en su papel de garante, ofrezca alternativas de movilidad para dichos grupos.
41. Al respecto, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ha reconocido los derechos humanos de accesibilidad y la movilidad personal, que se encuentran ligados pero son autónomos, al tenor de la siguiente tesis:

“PERSONAS CON DISCAPACIDAD. LOS DERECHOS HUMANOS DE ACCESIBILIDAD Y A LA MOVILIDAD PERSONAL CONTENIDOS, RESPECTIVAMENTE, EN LOS ARTÍCULOS 9 Y 20 DE LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, SON AUTÓNOMOS Y PROTEGEN VALORES DIVERSOS. Si bien es cierto que los

²⁹ CESCR. *Observación General no. 5: Las personas con discapacidad*. E/1995/22, 1995, párr. 33. Ver también *Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad*, anexo de la resolución 48/96 de la Asamblea General, de 20 de diciembre de 1993, art. 4.

³⁰ CESCR. *Observación General no. 6: Los derechos económicos, sociales y culturales de las personas mayores*. E/1996/22, 1996, párr. 33. Ver también *Informe de la Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, Viena, 26 de julio a 6 de agosto de 1982* (publicación de las Naciones Unidas, N° de venta: S.8.82.I.16), Recomendación no. 22.

derechos humanos de accesibilidad y a la movilidad personal contenidos, respectivamente, en los artículos 9 y 20 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el XX de mayo de 2008, están relacionados, pues su finalidad es permitir que las personas con discapacidad participen plenamente en todos los aspectos de la vida en igualdad de condiciones con las demás, asegurando así los diversos aspectos de vida independiente, integración en la comunidad y dignidad inherentes a las personas con discapacidad, también lo es que no deben confundirse, al ser autónomos y proteger valores diversos. Lo anterior es así, pues la movilidad personal se refiere a las medidas de apoyo a la persona para favorecer su movimiento y desplazamiento, mientras que la accesibilidad viene referida a aquellas medidas dirigidas a facilitar, en lo conducente, al acceso de las personas al entorno físico. Esto es, la movilidad personal se centra en la persona con discapacidad y la accesibilidad al entorno físico en el que se desenvuelve.

Amparo directo en revisión 989/2014. 8 de octubre de 2014. Cinco votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, quien formuló voto concurrente, Jorge Mario Pardo Rebolledo, Olga Sánchez Cordero de García Villegas, quien formuló voto concurrente y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena, quien reservó su derecho para formular voto concurrente. Ponente: Olga Sánchez Cordero de García Villegas. Secretario: Ricardo Manuel Martínez Estrada.”

Por tanto, si al analizarse en el punto inmediato anterior lo relativo a la movilidad como un derecho progresivo a favor de la sociedad y exigible al Estado, es por consecuencia que la accesibilidad debe anotarse como elemento complementario de aquella, tratándose de personas con discapacidad motriz, a efectos de hacer efectivo el acceso de éstas a una mejor desarrollo en sus actividades diarias facilitando su independencia en cuanto a movimiento y desplazamiento.

Lo anterior que es acorde a lo establecido en el artículo 2 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco que a la letra reza en lo relevante:

“XXVII. Las leyes y políticas públicas deben procurar *la eliminación de las desigualdades sociales que afectan a las personas con discapacidad*.”

En tal virtud, acorde a lo acreditado en este expediente, el Estado no ha procurado, a través de la autoridad hoy responsable, la eliminación de la desigualdad social que afectan a las personas con discapacidad en lo relativo a la movilidad y accesibilidad en las rutas de transporte cuestionadas, ya que precisamente se constató la carencia de las medidas necesarias para su adecuado acceso al transporte público, al no contar las unidades con las rampas-elevador, asientos destinados para dichas personas, y corral de fijación.

Lo anterior que **no** constituye un capricho del peticionario ni de esta Comisión Estatal, sino un deber legal de la autoridad de transporte, conforme a lo previsto en la Ley de Transportes del Estado de Tabasco, a como se lee:

“ARTÍCULO 64.- Los vehículos destinados a la prestación del servicio de transporte público deberán cumplir con las especificaciones de antigüedad, técnicas, ambientales, físicas, antropométricas, de seguridad, de capacidad, de

comodidad y especiales para todo usuario, **incluyendo personas con alguna discapacidad**, mujeres embarazadas y adultos mayores, que se determinen mediante la expedición de lineamientos técnicos para cada modalidad o ruta que autorice la Secretaría...

ARTÍCULO 100.- Son obligaciones de los concesionarios y permisionarios:

(...)

XIII. Destinar hasta el diez por ciento de los asientos a personas con alguna discapacidad, mujeres embarazadas y/o adultos mayores, tratándose del transporte urbano, metropolitano, suburbano y foráneo, en vehículos tipo autobús, cuando por su modalidad y necesidad del servicio así lo determine la Secretaría; ...

ARTÍCULO 103.- Los concesionarios y permisionarios tendrán la obligación de vigilar que los choferes del servicio de transporte público, en cada uno de los vehículos, brinden especial atención y auxilio a los ascensos y descensos de personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y menores de edad; sobre todo en aquellas unidades especialmente adaptadas para tal fin.

En los vehículos que brindan este servicio, siempre que el espacio del vehículo lo haga posible, se permitirá el acceso de perros guía para invidentes, o la portación de prótesis o cualquier otro aparato necesario para el desplazamiento de una persona con discapacidad.”

Al respecto, la convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, establece:

“Artículo 1

Propósito

El propósito de la presente Convención es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente.

Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Artículo 12

Igual reconocimiento como persona ante la ley

1. Los Estados Partes reafirman que las personas con discapacidad tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica.

2. Los Estados Partes reconocerán que las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica en igualdad de condiciones con las demás en todos los aspectos de la vida.”

En este mismo sentido, la primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación emitió la tesis que a continuación se transcribe:

“PERSONAS CON DISCAPACIDAD. APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE MEJOR INTERPRETACIÓN POSIBLE DE SU VOLUNTAD Y SUS PREFERENCIAS (INTERPRETACIÓN DE LOS ARTÍCULOS 1 Y 12 DE LA CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD). De la interpretación sistemática y funcional de los artículos citados deriva que su objetivo principal es garantizar el respeto de los derechos, la voluntad y las preferencias de las personas con discapacidad. En ese sentido, cuando pese a realizarse un esfuerzo considerable fuere imposible determinar la voluntad y las preferencias de la persona, la determinación del denominado “interés superior” debe sustituirse por la “mejor interpretación posible de la voluntad y las preferencias”, ya que bajo este paradigma se respetan su autonomía y libertad personal y, en general, todos sus derechos en igualdad de condiciones que los demás. Así, cuando la persona con discapacidad hubiese manifestado de algún modo su voluntad, acorde con el paradigma de la mejor interpretación posible, habría que establecer y respetar los mecanismos necesarios para que esa manifestación no sufra detrimento o sea sustituida.

Amparo directo en revisión 2805/2014. 14 de enero de 2015. Mayoría de cuatro votos de los Ministros Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, quien formuló voto concurrente, Olga Sánchez Cordero de García Villegas y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Disidente: Jorge Mario Pardo Rebolledo. Ponente: Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Secretaria: María Dolores Igarreda Diez de Sollano.”

En suma a lo expuesto, la **Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad para el Estado de Tabasco** establece:

“ARTÍCULO 2. Las personas con discapacidad tendrán los derechos y obligaciones que establece esta Ley y la demás legislación y normatividad aplicable, **garantizando con ello la igualdad de oportunidades, la inclusión y la participación efectiva en la sociedad en todos sus ámbitos.**

ARTÍCULO 3. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:
I. Accesibilidad: Condición que deben cumplir los entornos, bienes, productos, servicios, los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones para asegurar que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida en igualdad de condiciones;

ARTÍCULO 4. La aplicación y cumplimiento de esta Ley **se realizará por los sujetos obligados, invariablemente, conforme a los siguientes principios:**
(...)

II. El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;

(...)

XII. La accesibilidad; y

XIII. Los demás que resulten aplicables.

ARTÍCULO 5. Son acciones prioritarias para el bienestar y el desarrollo de las personas con discapacidad, las siguientes:

(...)

VII. Las acciones necesarias para garantizar la accesibilidad y su inclusión plena a la comunidad;

ARTÍCULO 9. De manera enunciativa más no limitativa, se considerarán actos discriminatorios por motivos de discapacidad los siguientes:

(...)

II. No contar con los ajustes razonables en la prestación del servicio de transporte público, atendiendo al principio de progresividad;

ARTÍCULO 85. Sin perjuicio de lo dispuesto en otros ordenamientos legales, las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad al transporte, comunicaciones y la vialidad.

ARTÍCULO 86. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes será la encargada de supervisar que se realicen los ajustes razonables al sistema de transporte público, de acuerdo al principio de progresividad, para el acceso y uso de las personas con discapacidad en los términos de la legislación aplicable.

ARTÍCULO 87. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes vigilará que el servicio de transporte público proporcione sin costo adicional alguno para las personas con discapacidad, el transporte de los equipos biomecánicos o de cualquier otra ayuda técnica directamente relacionada con la discapacidad, así como los perros de asistencia que los acompañen, ya que serán considerados como una unidad.

Asimismo, deberán reservar asientos preferenciales cercanos y accesibles para que las personas con discapacidad puedan hacer uso del servicio."

De los preceptos legales invocados, así como de los criterios anunciados, se llega a la firme convicción que constituye un derecho irrefutable de las personas con discapacidad motriz el tener a su alcance unidades de transporte público que les faciliten el acceso y descenso de las unidades, así como la transportación de las herramientas y/o aparatos que requieran de apoyo para su desplazamiento, lo que en caso concreto no ocurre, al acreditarse en los hechos que ninguna de las unidades asignadas a la ruta cuestionada cuenta con tales implementos, por lo que se vulnera flagrantemente su derecho a la igualdad, en virtud que el multicitado servicio no cuenta con los ajustes razonables para garantizar su accesibilidad, siendo esto un acto de discriminación por motivos de discapacidad atribuible a la autoridad de transporte en el Estado.

3. El deber de supervisar y vigilar la adecuada prestación del servicio de transporte público concesionado.

42. En primer orden es importante mencionar que los derechos vulnerados previamente analizados y los hechos acreditados que causaron su quebrantamiento, resultan ser los tópicos sobre los cuales se establece la omisa supervisión y vigilancia de la adecuada prestación del servicio de transporte público concesionado a la empresa Transbús, que se analiza en este apartado.
43. Establecido lo anterior, cobra relevancia el dicho de la autoridad responsable al rendir su informe de Ley cuando refiere que no cuenta con personal para dicha función de supervisión, ya que esto no lo exime de su responsabilidad legal de implementar los mecanismos necesarios a fin de estar en condiciones de garantizar a los usuarios un mejor servicio.
44. Al respecto la **Ley de Transportes del Estado de Tabasco**, establece:

*ARTÍCULO 12.- Corresponden a la Secretaría las atribuciones siguientes:
(...)*

*XV. Controlar, **vigilar y supervisar la prestación del servicio de transporte público en cualquiera de sus modalidades;***

(...)

*XXII. **Supervisar permanentemente** el cumplimiento de los términos de las concesiones y permisos de transporte público y privado, en todas sus modalidades de jurisdicción estatal;*

*ARTÍCULO 121.- La Secretaría, en los dos primeros meses de cada año, **analizará y, en su caso, autorizará los proyectos de horarios que le remitan los concesionarios y/o permisionarios, procurando evitar que dichos horarios constituyan casos de competencia desleal o que lesionen el interés público.***

*ARTÍCULO 134.- **Para la supervisión y vigilancia del servicio de transporte público y privado la Secretaría contará con supervisores y con el apoyo de la Policía Estatal de Caminos, además de los Ayuntamientos por conducto de sus autoridades de tránsito y vialidad, con el propósito de garantizar el cumplimiento de esta Ley, los reglamentos y demás disposiciones jurídicas aplicables.** Estas autoridades tendrán las siguientes facultades y atribuciones:*

I.- Requerir, en cualquier tiempo, a los concesionarios y permisionarios, informes que incluyan los datos técnicos, administrativos, financieros y estadísticos, que le permitan conocer la forma de operar las concesiones y permisos que tienen autorizados;

*II.- Con relación al transporte público y privado deberán **vigilar el cumplimiento y aplicación de horarios, itinerarios, jurisdicción, rutas, tarifas y demás disposiciones legales que señale la Secretaría;** y*

*III.- **Vigilar las disposiciones de seguridad, comodidad e higiene de las terminales, bases, paradas y en los propios vehículos destinados al transporte público, especializado y privado en todas sus modalidades.***

De lo trasunto es claro que a la Secretaría responsable, la legislación local le impone expresamente el deber de supervisar y vigilar los términos en que se realiza la prestación del servicio público de transporte, incluso para ello puede requerir en cualquier tiempo, a los concesionarios y permisionarios, para conocer la forma de operar las concesiones y permisos que se autorizaron.

Es importante recalcar que el deber invocado no es de cumplimiento optativo para la responsable, sino como un deber permanente.

Bajo ese contexto legal, debe traerse lo dispuesto en la citada Ley, respecto a las obligaciones de los concesionarios y permisionarios, que a la letra establece:

“ARTÍCULO 100.- Son obligaciones de los concesionarios y permisionarios:

- I. Prestar el servicio de transporte público en los términos establecidos en esta Ley, su Reglamento; y en las concesiones y permisos de transporte público;***
- II. Contar con pólizas vigentes de seguro del viajero y de responsabilidad civil por daños a terceros, como mínimo, por vehículo, expedidas por institución legalmente autorizada a fin de garantizar a los usuarios el pago de los daños que se les puedan causar, con motivo de la prestación del servicio;*
- III. Cumplir con todas las disposiciones de los ordenamientos legales aplicables a la prestación del servicio de transporte público y los lineamientos que al efecto emita la Secretaría;***
- IV. No ejecutar actos que impidan o tiendan a impedir la actuación de otros prestadores de servicio que tengan similares derechos;*
- V. Construir, ampliar y/o adecuar con sus propios recursos instalaciones tales como: estaciones terminales, talleres, almacenes, oficinas, bodegas y en general los servicios auxiliares que sean necesarios para la debida prestación del servicio de transporte público, previo cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables;*
- VI. Proporcionar a la Secretaría, cuando así lo requiera, todos los informes, datos y documentos que se requieran para conocer y evaluar la forma de prestación del servicio. Para tal efecto, están obligados a proporcionar a los supervisores de la Secretaría, quienes deberán estar debidamente acreditados, todos los informes y datos que sean necesarios para el cumplimiento de su cometido, así como darles acceso a sus almacenes, bodegas, talleres y demás instalaciones relacionadas con el motivo de la concesión o permiso de transporte público;***
- VII. Otorgar el servicio de transporte público de manera gratuita cuando la Secretaría lo determine por causas de fuerza mayor, de desastre, de salud o de seguridad pública, siempre y cuando tenga el carácter de temporal y se aplique en las zonas que lo necesiten;*
- VIII. Presentar ante la Secretaría el programa de capacitación anual que se aplicará de manera continua a sus trabajadores con el fin de garantizar la calidad en el servicio, en los términos de la Ley en la materia;***
- IX. Mantener los vehículos en buen estado físico, mecánico y de presentación;***
- X. Vigilar que el chofer de la unidad preste el servicio con cortesía, amabilidad y respeto; cuidando que su aspecto, vestimenta e higiene personal sean aceptables;*

- XI. *Vigilar que el chofer porte su Tarjetón oficial de identidad en un lugar visible al usuario con su nombre, fotografía, datos de identificación y modalidad, tratándose de transporte público;*
- XII. *Respetar las tarifas, horarios, rutas o jurisdicciones, así como los itinerarios autorizados por la Secretaría;*
- XIII. *Destinar hasta el diez por ciento de los asientos a personas con alguna discapacidad, mujeres embarazadas y/o adultos mayores, tratándose del transporte urbano, metropolitano, suburbano y foráneo, en vehículos tipo autobús, cuando por su modalidad y necesidad del servicio así lo determine la Secretaría; y*
- XIV. *Las demás que señalen esta Ley, su Reglamento y otras disposiciones legales aplicables.”*

Conforme al texto legal, la ley en la materia de transporte establece las obligaciones de los concesionarios y permisionarios, y es al tenor de éstas que la Secretaría responsable ha sido omisa en realizar su labor de supervisión y vigilancia, no obstante que incluso la fracción VI establece que aquellos deberán proporcionar todos los informes, datos y documentos que los supervisores de la Secretaría requieran, por lo que es dable concluir que la responsable tiene el derecho expedito a solicitar en cualquier momento a la empresa Transbús, el informe del estado que guarda el servicio concesionado en las rutas cuestionadas, y en su caso, sancionar las conductas anómalas, a como le faculta el artículo 3 del mismo ordenamiento legal.

- 45. De la misma forma el Pacto, incluye el derecho a un nivel del vida adecuado, está trazado de manera general en el artículo 2.1 del mismo:
 - 45.1. *“Cada uno de los Estados Partes en el presente Pacto se compromete a **adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacionales, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos de que disponga, para lograr progresivamente, por todos los medios apropiados, inclusive en particular la adopción de medidas legislativas, la plena efectividad de los derechos aquí reconocidos.**”*
- 46. Tanto la expedición de normas y lineamientos para la prestación del servicio de transporte público, como la efectiva tercerización del mismo a un privado como Transbús, son parte del espectro de medidas para la realización del derecho a un nivel de vida adecuado. Es pertinente aquí recoger lo establecido por el Comité en torno a la noción de ‘lograr progresivamente’:
 - 46.1. *La principal obligación en lo que atañe a resultados que se refleja en el párrafo 1 del artículo 2 es la de adoptar medidas “para lograr progresivamente... la plena efectividad de los derechos reconocidos [en el Pacto]”. La expresión “progresiva efectividad” se usa con frecuencia para describir la intención de esta frase. **El concepto de progresiva efectividad constituye un reconocimiento del hecho de que la plena efectividad de todos los derechos económicos, sociales y culturales en general no podrá lograrse en un breve período de tiempo. En este sentido, la obligación difiere de manera importante de la que figura en el artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos e incorpora una obligación inmediata de respetar y garantizar todos los derechos pertinentes. Sin embargo, el hecho de que la efectividad a lo largo del tiempo, o en otras palabras progresivamente, se prevea en relación con el Pacto no se ha de***

interpretar equivocadamente como que priva a la obligación de todo contenido significativo. Por una parte, se requiere un dispositivo de flexibilidad necesaria que refleje las realidades del mundo real y las dificultades que implica para cada país el asegurar la plena efectividad de los derechos económicos, sociales y culturales. Por otra parte, la frase debe interpretarse a la luz del objetivo general, en realidad la razón de ser, del Pacto, que es establecer claras obligaciones para los Estados Partes con respecto a la plena efectividad de los derechos de que se trata [...].³¹

- 46.2. **El Comité desea poner de relieve, empero, que, aunque se demuestre que los recursos disponibles son insuficientes, sigue en pie la obligación de que el Estado Parte se empeñe en asegurar el disfrute más amplio posible de los derechos pertinentes dadas las circunstancias reinantes. Más aún, de ninguna manera se eliminan, como resultado de las limitaciones de recursos, las obligaciones de vigilar la medida de la realización, o más especialmente de la no realización, de los derechos económicos, sociales y culturales y de elaborar estrategias y programas para su promoción.³²**

Aunado a lo expuesto, la **Ley de los Derechos de las Personas con Discapacidad para el Estado de Tabasco** establece:

“ARTÍCULO 86. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes será la encargada de supervisar que se realicen los ajustes razonables al sistema de transporte público, de acuerdo al principio de progresividad, para el acceso y uso de las personas con discapacidad en los términos de la legislación aplicable.

ARTÍCULO 87. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes vigilará que el servicio de transporte público proporcione sin costo adicional alguno para las personas con discapacidad, el transporte de los equipos biomecánicos o de cualquier otra ayuda técnica directamente relacionada con la discapacidad, así como los perros de asistencia que los acompañen, ya que serán considerados como una unidad. Asimismo, deberán reservar asientos preferenciales cercanos y accesibles para que las personas con discapacidad puedan hacer uso del servicio.”

47.

48.

Adicionalmente, como se anunció, la Ley también confiere facultades a la Secretaría para investigar y sancionar las irregularidades en que incurran los prestadores de servicio como Transbús. La Ley incluso prevé que la Secretaría cuente con el personal suficiente para realizar estas tareas. Lo anterior que se desprende de los siguientes numerales:

“ARTÍCULO 136.- Los concesionarios y permisionarios del servicio de transporte están obligados a proporcionar a la Secretaría todos los informes o datos que requiera para conocer la forma de operación y explotación del mismo. Para este efecto, la Secretaría contará con el personal suficiente para realizar visitas de inspección o vigilancia.

³¹ CESCR. *Observación General no. 3: La índole de las obligaciones de los Estados Partes (párrafo 1 del artículo 2 del Pacto)*. E/1991/23, 1990, párr. 9

³² CESCR. *Observación General no. 3*. Op. cit., párr. 11.

ARTÍCULO 141.- La Secretaría, teniendo conocimiento de la comisión de infracciones o violaciones a esta Ley, su Reglamento y demás normatividad aplicable, perpetradas por los choferes, concesionarios o permisionarios, en la explotación de los servicios de transporte público y privado en todas sus modalidades, aplicará contra quien o quienes resulten responsables las siguientes sanciones: I.- *Apercibimiento, cuando se cometa una infracción que no amerite la aplicación de una multa u otra sanción; Reformada P.O. 7808, de fecha 05-Julio-2017* II.- *Multa de cinco a mil veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización al momento de cometer la infracción;* III.- *Suspensión temporal de concesiones y permisos hasta por sesenta días;* y IV.- *Cancelación de concesiones y permisos.*

ARTÍCULO 143.- La Secretaría, a instancia de parte o de oficio, está facultada para investigar y sancionar las irregularidades en que incurran los concesionarios, permisionarios o particulares con motivo de la prestación del servicio de transporte público y privado. La Secretaría dará seguimiento a las denuncias y quejas de los usuarios que hayan sido expresadas a través de un medio masivo de comunicación o medios electrónicos de acceso al público, si de la misma se desprenden los elementos de identificación del vehículo involucrado, o del concesionario, permisionario o chofer que haya cometido la falta. La Secretaría se allegará los elementos necesarios para sancionar las infracciones cometidas en contravención de lo previsto en esta Ley por los concesionarios y permisionarios, o sus representantes, choferes, empleados o personas relacionadas directamente con el transporte público y privado en todas sus modalidades, garantizando el derecho de audiencia al denunciado, conforme a lo dispuesto por esta Ley y su Reglamento. El Reglamento determinará un procedimiento sumario y de pronta resolución de las sanciones; asimismo establecerá las sanciones que habrán de aplicarse para el caso en particular, en los términos de esta Ley. La Secretaría deberá tomar en cuenta la gravedad de la infracción y las condiciones socioeconómicas del infractor en los casos que lo amerite y en los términos del Reglamento.

ARTÍCULO 144.- Todo prestador del servicio de transporte público y privado que cometa infracciones a esta Ley, su Reglamento o demás disposiciones aplicables, deberá, en un plazo de cinco días hábiles, con el acta que al respecto se levante, acudir a desahogar el procedimiento de resolución de sanciones establecido en el Reglamento para que proceda a realizar el pago respectivo por dicha sanción; una vez realizado el citado pago deberá acudir al Departamento de Sanciones de la Secretaría a recoger la documentación que, en su caso, le haya sido retenida y tramitar la liberación de la unidad, si ésta fue detenida. En caso de no estar conforme el infractor con la sanción que le fue impuesta, podrá interponer los recursos establecidos en esta Ley.”

49. Así, es claro que la Secretaría tiene la responsabilidad de supervisar la prestación del servicio de transporte público y que este deber no se extingue cuando dicho servicio se concesiona a una persona jurídica colectiva, como Transbús. Este deber forma parte de aquellos que el Estado tiene *prima facie* para con el derecho a un nivel de vida adecuado, por lo que su cumplimiento no depende de la disponibilidad de recursos –máxime cuando la propia Ley de Transportes establece que la Secretaría debe tomar providencias para contar con personal suficiente para desempeñar tareas de supervisión y vigilancia.

50. En tal contexto, la Comisión no encuentra justificación válida para que la Secretaría desconozca las reglas bajo las que debe operar Transbús, ni siquiera la alegada escasez de personal operativo. Los itinerarios, horarios y frecuencias que debe cumplir dicha empresa –o cualquier concesionario–no deberían ser imposibles de precisar para la Secretaría, sino condiciones que la propia autoridad, en su papel de garante del derecho a la movilidad, debe reglamentar y exigir a nombre de los usuarios.
51. Tanto la prestación del servicio de transporte público, como la vigilancia del mismo, son conductas positivas que despliega el Estado en aras de que las personas accedan plenamente a un nivel de vida adecuado. Estas conductas están fundadas en una de las obligaciones generales estipuladas en las Constitución federal –reglamentada, en este caso, por la Ley de Transportes–, específicamente la obligación de garantizar, entendida como:
- 51.1. *[Una] obligación que exige la conducta positiva del Estado para asegurar la realización del derecho (...) La de garantizar tiene por objeto realizar el derecho y asegurar para todas y todos la habilidad de disfrutar de los derechos. Por ello requiere la remoción de todas las restricciones a los derechos y la provisión de los recursos o la facilitación de las actividades que aseguren que todas las personas sean sustantivamente iguales en cuanto a su habilidad para participar como ciudadanas plenas en una sociedad.*^{33 34}
52. Así, las deficiencias del servicio prestado por Transbús en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, así como la ausencia de supervisión y vigilancia del mismo, impiden la movilidad de sus usuarios. Tales hechos configuran **incumplimiento de la obligación de garantizar su derecho a la movilidad y, por extensión, a un nivel de vida adecuado.**

D. Resumen del litigio

53. El Sr. A.G., vecino del fraccionamiento XXXX, en Villahermosa, presentó escrito de petición ante la Comisión el XX de XXXX de 2016. En él, expone inconformidades con la prestación del servicio de transporte público en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, concesionadas a Transbús por la Secretaría –a saber, que las unidades asignadas son insuficientes, teniendo como consecuencia largos periodos de espera para abordar una; que exhiben fallas en sus sistemas de aire acondicionado y que son inadecuadas para personas con discapacidad y adultos mayores.
54. La Secretaría informó de las especificaciones técnicas con que deben cumplir las unidades de Transbús. Respecto al tema de los horarios y frecuencias, respondió que tales son “variantes y difíciles de precisar” y que “resulta arriesgado señalar con precisión un tiempo exacto de recorrido”, aduciendo luego que se encontraban “materialmente imposibilitados” para proveer dicha información. La Comisión también inquirió sobre las acciones realizadas

³³ Vázquez, Daniel y Serrano, Sandra. *Principios y obligaciones de derechos humanos: los derechos en acción*. Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN), Oficina en México del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) y Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF). 2013. P. 21

³⁴ La Corte IDH afirma, asimismo, que “[l]a obligación de garantizar el libre y pleno ejercicio de los derechos humanos no se agota con la existencia de un orden normativo dirigido a hacer posible el cumplimiento de esta obligación, sino que comparte la necesidad de una conducta gubernamental que asegure la existencia, en la realidad, de una eficaz garantía del libre y pleno ejercicio de los derechos humanos”; cfr. Corte IDH, *Caso Velásquez Rodríguez vs. Honduras, Fondo*. Sentencia de 29 de julio de 1988. Serie C No. 4, párr. 167.

para supervisar a Transbús, a lo que la Secretaría reveló que “no existe información” al respecto.

55. La Comisión entrevistó a 41 usuarios de las rutas en comento, encontrando que todos manifestaron tiempos de espera, en promedio, de entre 60 y 90 minutos, con un límite inferior de 40 minutos y uno superior de dos horas y media. Asimismo, realizó inspecciones a las paradas y vehículos asignados a tales recorridos, corroborando lo dicho en testimonios y encontrando que las fallas en los sistemas de aire acondicionado son comunes en los vehículos, así como que estos carecen de medidas de accesibilidad para las personas con discapacidad.
56. El XX de XXXX de 2017, la Comisión emitió las Propuestas de Conciliación XXX, XXX, XXX, XXX, XXX y XXX/2017; sin embargo, pese a haberlas aceptado, la Secretaría no ha acreditado su cumplimiento a la fecha y en consecuencia se reabrió el expediente para su continuación y resolución.

IV. Reparación del daño

57. La reparación del daño ha sido objeto de extenso estudio en el sistema interamericano, a partir de lo fijado en la Convención.³⁵ La Corte y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (en adelante, la Comisión Interamericana o CIDH) se han pronunciado en distintas ocasiones sobre la naturaleza de la responsabilidad del Estado, sus acciones y el proceso de reparación mismo:
 - 57.1. ***Es un principio de Derecho internacional, que la jurisprudencia ha considerado “incluso una concepción general de derecho”, que toda violación a una obligación internacional que haya producido un daño comporta el deber de repararlo adecuadamente. La indemnización, por su parte, constituye la forma más usual de hacerlo [...].***³⁶
 - 57.2. ***[El] artículo 63.1 de la Convención Americana reproduce el texto de una norma consuetudinaria que constituye uno de los principios fundamentales del actual derecho internacional sobre la responsabilidad de los Estados [...]. Al producirse un hecho ilícito imputable a un Estado surge la responsabilidad internacional de éste por la violación de una norma internacional, con el consecuente deber de reparación, y el deber de hacer cesar las consecuencias de la violación.***³⁷
 - 57.3. ***La reparación es el término genérico que comprende las diferentes formas como un Estado puede hacer frente a la responsabilidad internacional en que ha incurrido (restitutio in integrum, indemnización, satisfacción, garantías de no repetición, entre otras).***³⁸

³⁵ Cuando decida que hubo violación de un derecho o libertad protegidos en esta Convención, la Corte dispondrá que se garantice al lesionado en el goce de su derecho o libertad conculcados. Dispondrá asimismo, si ello fuera procedente, que se reparen las consecuencias de la medida o situación que ha configurado la vulneración de esos derechos y el pago de una justa indemnización a la parte lesionada. CADH, art. 63.1.

³⁶ Corte IDH. *Caso Velásquez Rodríguez Vs. Honduras, Indemnización Compensatoria (Art. 63.1 Convención Americana sobre Derechos Humanos)*, Sentencia de 21 de julio de 1989. Serie C N°. 7, párr. 25.

³⁷ Corte IDH. *Caso Blake Vs. Guatemala. Reparaciones y Costas*. Op. cit., párr. 33.

³⁸ Corte IDH. *Caso Loayza Tamayo Vs. Perú. Reparaciones (art. 63.1 Convención Americana sobre Derechos Humanos)*. Sentencia de 27 de noviembre de 1998. Serie C N°. 42, párr. 85

- 57.4. **[Una reparación adecuada del daño sufrido] debe concretizarse mediante medidas individuales tendientes a restituir, indemnizar y rehabilitar a la víctima, así como medidas de satisfacción de alcance general y garantías de no repetición.**³⁹
58. El deber de reparar también se encuentra establecido en el párrafo tercero del artículo 1 de la Constitución federal, interpretado de la siguiente manera por la jurisprudencia mexicana:
- 58.1. ***El párrafo tercero del artículo 1o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone como obligaciones generales de las autoridades del Estado Mexicano las consistentes en: i) Respetar; ii) Proteger; iii) Garantizar; y, iv) Promover los derechos humanos, de conformidad con los principios rectores de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. De ahí que para determinar si una conducta específica de la autoridad importa violación a derechos fundamentales, debe evaluarse si se apega o no a la obligación de garantizarlos; y como la finalidad de esta obligación es la realización del derecho fundamental, requiere la eliminación de restricciones al ejercicio de los derechos, así como la provisión de recursos o la facilitación de actividades que tiendan a lograr que todos se encuentren en aptitud de ejercer sus derechos fundamentales. La índole de las acciones dependerá del contexto de cada caso en particular; así, la contextualización del caso particular requiere que el órgano del Estado encargado de garantizar la realización del derecho tenga conocimiento de las necesidades de las personas o grupos involucrados, lo que significa que debe atender a la situación previa de tales grupos o personas y a las demandas de reivindicación de sus derechos. Para ello, el órgano estatal, dentro de su ámbito de facultades, se encuentra obligado a investigar, sancionar y reparar las violaciones a derechos humanos que advierta, de forma que su conducta consistirá en todo lo necesario para lograr la restitución del derecho humano violentado. Por tanto, su cumplimiento puede exigirse de inmediato (mediante la reparación del daño) o ser progresivo. En este último sentido, la solución que se adopte debe atender no sólo al interés en resolver la violación a derechos humanos que enfrente en ese momento, sino también a la finalidad de estructurar un entorno político y social sustentado en derechos humanos. Esto implica pensar en formas de reparación que, si bien tienen que ver con el caso concreto, deben ser aptas para guiar más allá de éste.***⁴⁰
59. De estas interpretaciones es posible extraer varios principios: en primer lugar, reparar el daño que causan los actos de los servidores públicos es un deber de grado constitucional, no es gracia ni dádiva de las autoridades; de la misma manera, las omisiones de la autoridad también pueden causar daño y son, por lo tanto, susceptibles de reparación y, finalmente, aunque al principio se busque devolver las cosas al estado en que se encontraban y borrar toda consecuencia del hecho violatorio, también es necesario que el proceso de reparar atienda las causas que dieron origen a tales hechos.
60. Así, establecer medidas de reparación no es un simple ejercicio de buenas intenciones. Antes bien estas medidas representan, para las autoridades, la ruta a seguir para hacer

³⁹ CIDH. *Lineamientos Principales para una Política Integral de Reparaciones*. 19 de febrero de 2008, OEA/Ser/L/V/II.131, doc. 1, párr. 1

⁴⁰ Tesis XXVII.3o. J/24 (10a.) “Derechos humanos. Obligación de garantizarlos en términos del artículo 1°, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” en *Gaceta del Semanario Judicial de la Federación*. Décima Época. Libro 15, Febrero de 2015, Tomo III, p. 2254.

frente a su responsabilidad y, para las víctimas y la sociedad, certezas sobre qué sucedió y quién es responsable, que hechos parecidos no volverán a ocurrir y que, el que la hace, la paga.

61. En aras de conseguir una reparación integral del daño, debe analizarse el alcance de cada uno de los elementos que la componen y determinar qué medidas pueden ser aplicadas según corresponda. En este sentido, las recomendaciones emitidas por esta Comisión son un instrumento que ayuda a señalar el curso a seguir por el Estado para la reparación del derecho humano vulnerado de los agraviados.
62. En atención a ello, esta Comisión considera que las violaciones a los derechos humanos acreditadas en el presente caso son susceptibles de ser reparadas a través de la **restitución del derecho vulnerado, medidas de satisfacción y medidas de no repetición.**

A. Restitución del derecho vulnerado

63. La CIDH, en concordancia con lo establecido en los Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, adoptados por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, define esta modalidad de reparación:
 - 63.1. ***La restitución comprende medidas cuya finalidad es devolver a la víctima a la situación anterior a la alegada violación. Su efecto genera la terminación de la actividad o conducta que se considera violatoria de los derechos de las víctimas y el restablecimiento de las cosas al estado que guardaban antes de que los hechos ocurrieran. La [CIDH] entiende que la naturaleza de los hechos que dieron origen a la supuesta violación es lo que determina si la restitución puede considerarse una medida de reparación factible.***⁴¹
64. En el caso que nos ocupa, debe entenderse dicha situación anterior como una en la que la movilidad de los usuarios agraviados no estuviera impedida por las condiciones del servicio prestado por Transbús. Para tal objetivo, la Comisión estima indispensable que la Secretaría **tome las medidas necesarias para que las unidades que actualmente prestan el servicio de transporte público en las rutas cuestionadas, sean coincidentes con la demanda del mismo, así también para que implemente las acciones necesarias para que se cumpla con la frecuencia de paso que permita una adecuada movilidad de los usuarios; que instruya a quien corresponda para que se realicen las reparaciones y/o mantenimiento a las unidades asignadas; así como para que requiera al concesionarios para que adpte las necesarias a efectos de emplear unidades que garanticen el adecuado servicio a personas con discapacidad motriz; y conduzca los estudios requeridos para determinar la necesidad del servicio en las rutas citadas y tome medidas en consecuencia, incluyendo en su caso la concesión de permisos emergentes.** Este último proceso se encuentra dentro de las medidas que la Ley pone a disposición de la Secretaría, por lo que deberá conducirse con apego a la legalidad y deberá estar orientado a regularizar y reducir las frecuencias del transporte público en ambas rutas, además de satisfacer a la brevedad, la demanda existente del servicio, particularmente la de personas con discapacidad y adultos mayores. Los estudios

⁴¹ CIDH. *Impacto del procedimiento de solución amistosa (Segunda edición)*. Op. cit., párr. 75.

para determinar la necesidad del servicio se llevarán a cabo sin detrimento de cualquier otro análisis o estudio ya en curso.

B. Medidas de satisfacción

65. La CIDH reconoce que las medidas de satisfacción pueden incluir la aplicación de sanciones judiciales y administrativas a los responsables de las violaciones, lo que denominan “cláusula de justicia.” Al respecto, establece que:

65.1. *La Convención Americana impone a los Estados Parte la obligación de prevenir, investigar, identificar, juzgar y sancionar a los autores y encubridores de violaciones de los derechos humanos. En los casos en los cuales la violación de un derecho protegido tiene como consecuencia la comisión de un ilícito penal en el ámbito del derecho interno, las víctimas o sus familiares tienen el derecho a que un tribunal ordinario en forma rápida y efectiva, determine la identidad de los responsables, los juzgue e imponga las sanciones correspondientes.*

65.2. *La Corte ha establecido que la falta de investigación, persecución, captura, enjuiciamiento y condena de los responsables de violaciones de derechos humanos protegidos por la CADH genera impunidad. En este sentido, a pesar del transcurso del tiempo, el deber de investigación y enjuiciamiento subsiste mientras no se alcance el objetivo al que sirve, esto es, el pleno conocimiento de los hechos, la identificación de sus autores y la sanción que corresponda.*

66. Siendo que uno de los propósitos de la reparación del daño es también promover la justicia,⁴² la Comisión recomienda que la Secretaría **investigue y, de encontrar omisiones o irregularidades en la prestación del servicio, determine responsabilidades y sancione a quienes corresponda**, en el marco del proceso sancionador que contempla la propia Ley de Transportes. En tal proceso deberá dar vista a los agraviados en el presente expediente, de modo que puedan manifestar lo que a su derecho convenga.

En el mismo sentido, inicie el procedimiento de responsabilidades de los servidores públicos, conforme a la Ley General en la materia, en contra de los servidores públicos que han sido omisos en ordenar y/o ejecutar las acciones de supervisión y vigilancia sobre la prestación del servicio público de transporte concesionado a la empresa Transbús en las rutas materia del presente asunto.

67. A fin también de contribuir a esclarecer los hechos y vindicar el reclamo de los agraviados, entendiendo que la Secretaría ya ha arrancado este proceso, la Comisión estima pertinente que **se hagan públicos los resultados de los estudios para modernizar o sustituir el servicio prestado por Transbús**. El diagnóstico que resulte deberá incluir datos desagregados por ruta o por colonia y por grupos de población específicos, incluyendo personas con discapacidad y adultos mayores, además de incluir compromisos concretos y medibles para restituir el derecho a la movilidad de sus usuarios.

⁴² Una reparación adecuada, efectiva y rápida tiene por finalidad promover la justicia, remediando las violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos o las violaciones graves del derecho internacional humanitario. Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, art. 15. Disponible en: <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/RemedyAndReparation.aspx>. Consultado el 23 de agosto de 2018.

C. Medidas de no repetición

68. Las medidas de no repetición buscan modificar la situación estructural que ocasionó los hechos violatorios en primer lugar, esto a través de reformas legislativas y reglamentarias o, según se propone en este caso en particular, la implementación de políticas públicas encaminadas a proteger los derechos humanos de la población. El impacto colectivo que naturalmente tienen este tipo de medidas, beneficiando a la sociedad en su conjunto, las coloca como idóneas para el objeto de la petición presentada ante la Comisión.
69. En ese tenor, la CIDH entiende las políticas públicas como la materialización de los derechos en la realidad concreta:
- 69.1. ***Las políticas públicas consisten en los lineamientos o cursos de acción que definen las autoridades de los Estados para alcanzar un objetivo determinado, y que contribuyen a crear o a transformar las condiciones en que se desarrollan las actividades de los individuos o grupos que integran la sociedad.***
- 69.2. ***En este sentido, [la CIDH] entiende las políticas públicas están dirigidas a garantizar el goce pleno de los derechos humanos. En efecto, éstas tienen como objetivo hacer que estos derechos se concreten en los planos normativo y operativo, así como en las prácticas de las instituciones y los agentes estatales. De conformidad con la doctrina, el enfoque de derechos en las políticas públicas debe ser entendido en dos dimensiones, diferentes pero complementarias: por una parte los estándares y principios de derechos humanos aportan una guía u hoja de ruta para el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas; y, por otra, los Estados deben desarrollar políticas públicas que tengan como objetivo el cumplimiento de estos derechos.***⁴³
70. Dados los hechos ya conocidos, la Comisión considera necesario que, si no se ha hecho con anterioridad, la Secretaría **fije, en concierto con el prestador de servicio en ambas rutas, y publique, incluso en redes sociales, los horarios de salida y frecuencia de las unidades de transporte público en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX.** La publicación deberá estar orientada a dejar lo más claro, y al mayor número de personas posibles, los horarios y frecuencias del servicio de transporte público. La sugerencia de hacerlo en redes sociales no debe limitar la iniciativa de la Secretaría para alcanzar dicho propósito.
71. Finalmente, y en el marco de la obligación constitucional de la Secretaría de promover los derechos humanos, la Comisión estima necesario que la Secretaría **implemente, por sí o en colaboración con los organismos y organizaciones pertinentes, programas de capacitación para la aplicación de principios de derechos humanos en la provisión de servicios públicos, particularmente en torno al derecho a la movilidad.** Estos programas estarán dirigidos a los encargados de la planeación, autorización, supervisión y vigilancia del transporte público y deberá someterse a un proceso para evaluar el aprendizaje de sus participantes.
72. **De la misma forma requiera al concesionario para que contemple en su programa de capacitación los mismos temas de principios de derechos humanos en la provisión**

⁴³ CIDH. *Impacto del procedimiento de solución amistosa (Segunda edición)*. Op. cit., párr. 247-248.

de servicios públicos, particularmente en torno al derecho a la movilidad. Estos programas estarán dirigidos a los choferes de las unidades asignadas a las rutas cuestionadas y deberá someterse a un proceso para evaluar el aprendizaje de sus participantes.

73. Las capacitaciones de mérito no constituyen una ocurrencia de esta Comisión como medida de reparación, sino que está sustentada en la Ley de Transportes del Estado de Tabasco, concretamente analizada bajo esa perspectiva en el apartado de Derechos Vulnerados de esta resolución, en lo relativo al deber de la responsable para vigilar y supervisar el servicio, así como las obligaciones de los concesionarios o permisionarios del mismo.
74. Por lo anteriormente expuesto y fundamentado, la Comisión Estatal de los Derechos Humanos del estado de Tabasco se permite formular a usted las siguientes:

V. Recomendaciones

Recomendación número 131/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para que se adopten las medidas necesarias a efecto que las unidades que actualmente prestan el servicio de transporte público en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, sean las suficientes para atender la demanda del mismo, procurando con esto reducir el lapso que deben respetar en su itinerario los vehículos de servicio de transporte público asignados, para permitir una adecuada movilidad de los usuarios, y en su caso, considere el otorgamiento de permisos emergentes para satisfacer la demanda.

Recomendación número 132/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para que se requiera la ejecución de las reparaciones y/o mantenimiento a las unidades asignadas a las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, especialmente en lo relativo a los requisitos técnicos y de confort que deben tener las unidades, vigilando en todo momento su implementación al tratarse de un servicio concesionado.

Recomendación número 133/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para que requiera al concesionario del servicio en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, a efectos que implemente los ajustes razonables en las unidades con que realiza la prestación del servicio, de acuerdo al principio de progresividad, para el acceso y uso de las personas con discapacidad motriz, así como el transporte de los equipos biomecánicos o de cualquier otra ayuda técnica directamente relacionada con la discapacidad, así como los perros de asistencia que los acompañen, ya que serán considerados como una unidad.

Recomendación número 134/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para que ordene lo necesario a efectos de emprender los estudios pertinentes en aras de determinar la necesidad del servicio de transporte público en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX y los concluya de acuerdo a lo establecido en la normatividad aplicable. Toda medida en este sentido debe estar orientada a regularizar y reducir la frecuencia del servicio de transporte público y, a la brevedad, satisfacer la demanda del mismo, particularmente la de personas con discapacidad.

Recomendación número 135/2018: Se recomienda gire sus instrucciones necesarias a efectos de que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes investigue, de acuerdo con sus facultades, y realice una supervisión respecto al cumplimiento de los términos y lineamientos de la concesión otorgada a Transbús en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, a fin de que deslinde responsabilidades y, de encontrarse omisiones o ilícitos,

finque las sanciones correspondientes. En este proceso, deberá darse vista al agraviado, a fin de que manifiesten en él lo que a su derecho convenga.

Recomendación número 136/2018: Se recomienda, tomando en cuenta que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes informó que ha iniciado estudios y análisis para modernizar o sustituir el servicio brindado por Transbús, gire sus instrucciones para adoptar las medidas necesarias a efectos de concluirlos a la brevedad y sus resultados sean hechos públicos. El diagnóstico que resulte de éstos deberá incluir datos desagregados por ruta o por colonia y por grupos de población específicos, incluyendo personas con discapacidad y adultos mayores, además de incluir compromisos concretos y medibles para restituir el derecho a la movilidad de sus usuarios.

Recomendación número 137/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para realizar cuanto haga falta para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes fije, en concierto con el prestador del servicio de transporte público en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, publiquen, incluso en redes sociales, los horarios de salida y frecuencia de paso de las unidades de transporte público en ambas rutas. La publicación deberá estar orientada a dejar lo más claro, y al mayor número de personas posibles, los horarios y frecuencias de paso del servicio de transporte público.

Recomendación número 138/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, implemente, por sí o en colaboración con los organismos y organizaciones pertinentes, programas de capacitación para la aplicación de principios de derechos humanos en la provisión de servicios públicos, particularmente en torno al derecho a la movilidad, dirigido a los servidores públicos de su adscripción encargados de la planeación, autorización, supervisión y vigilancia del transporte público. Esta capacitación deberá proporcionarles información práctica sobre, al menos, el concepto de derechos humanos, el de derecho a la movilidad y las obligaciones establecidas en el artículo 1 de la Constitución federal y en los instrumentos internacionales relevantes. La capacitación, finalmente, deberá someterse a un proceso para evaluar el aprendizaje de sus participantes.

Recomendación número 139/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, requiera al concesionario del servicio en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX, para que implemente en su programa de capacitación a que le constriñe la Ley de Transportes del Estado de Tabasco, los temas relativos a la aplicación de principios de derechos humanos en la provisión de servicios públicos, particularmente en torno al derecho a la movilidad, dirigido a los choferes de las unidades asignadas a las rutas en mención. Esta capacitación deberá proporcionarles información práctica sobre, al menos, el concepto de derechos humanos, el de derecho a la movilidad y las obligaciones establecidas en el artículo 1 de la Constitución federal y en los instrumentos internacionales relevantes. La capacitación, finalmente, deberá someterse a un proceso para evaluar el aprendizaje de sus participantes.

Recomendación número 140/2018: Se recomienda gire sus instrucciones para que se inicie el procedimiento de responsabilidades de los servidores públicos, conforme a la Ley General en la materia, en contra de los servidores públicos que han sido omisos en ordenar y/o ejecutar las acciones de supervisión y vigilancia sobre la prestación del servicio público de transporte concesionado a la empresa Transbús en las rutas XXXX vía XXX XXXX y XXXX-XXXX. En este proceso, deberá darse vista al agraviado, a fin de que manifiesten en él lo que a su derecho convenga.

75. En cada caso, se deberán remitir a esta Comisión las constancias que acrediten el cumplimiento de estas recomendaciones. En el supuesto de que, a la fecha, se haya actuado en los términos fijados en estas recomendaciones, deberán remitirse también las constancias que así lo acrediten, a fin de considerarlas como cumplidas.
76. Las presentes recomendaciones, de acuerdo con lo señalado en el artículo 4º, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco, tienen carácter de públicas y se emiten con el firme propósito, tanto de hacer una declaración respecto de una conducta irregular por parte de los servidores públicos en el ejercicio de la facultad que expresamente les confiere la Ley, como de obtener la investigación que proceda por parte de las dependencias administrativas o cualesquiera otras autoridades competentes para que, dentro de sus atribuciones, apliquen las sanciones conducentes y se subsanen las irregularidades cometidas.
77. Las recomendaciones de esta Comisión no pretenden en modo alguno desacreditar a las instituciones, ni constituyen una afrenta o agravio a las mismas o a sus titulares; antes bien, buscan fortalecer el orden institucional, que se legitima cuando somete su actuación a la norma jurídica y los criterios de justicia que trae consigo el respeto irrestricto a los derechos humanos. Así pues, el cumplimiento de las recomendaciones, instrumento indispensable en las sociedades democráticas, abona a la reconciliación entre autoridades y sociedad.
78. Apegado a los artículos 71, párrafo segundo, de la Ley de Derechos Humanos del Estado de Tabasco y 97 de su Reglamento Interno, le es concedido un término de **quince días hábiles**, a partir de su notificación, para informar sobre la aceptación de estas recomendaciones. En dado caso, las pruebas relacionadas con su cumplimiento habrán de ser remitidas a la Comisión en los **quince días hábiles siguientes** a la fecha en que concluyera el plazo anterior.
79. Omitir responder, o en su caso, presentar pruebas, dará lugar a que se interprete que las presentes recomendaciones no fueron aceptadas. Independientemente de la notificación que se deberá enviar al peticionario de acuerdo a la ley, la Comisión quedará en libertad de hacer pública esta circunstancia.

CORDIALMENTE

**P.F.C.A.
TITULAR CEDH**