

## AVISO DE PRIVACIDAD

Concesiones Integrales, S.A de C.V (en adelante Agua de Puebla), pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad que contiene información relevante que explica a los titulares la forma de tratar los datos personales proporcionados, así como los derechos con los que cuenta conforme con lo establecido en la regulación nacional e internacional aplicable en materia de Datos Personales.

Agua de Puebla agradece el interés brindado al presente Aviso de Privacidad, razón por la que se pone a sus órdenes para cualquier duda o comentario que tenga sobre éste en el contacto que se identifica al final del documento.

### I. RESPONSABLE.

El “Responsable” del tratamiento de sus datos personales es Agua de Puebla, con domicilio en Río Grijalva, No. 5312, Colonia Jardines de San Manuel, de la ciudad de Puebla, designando un departamento especial para el tratamiento de los Datos Personales en términos de lo establecido por el artículo 3º fracción XIV de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (en adelante “LFPDPPP”).

### II. FINALIDADES

Para el cumplimiento de las obligaciones con **clientes y proveedores** Agua de Puebla tratará con sus datos personales para los siguientes propósitos:

#### II.1. Datos personales:

- a) Identificarlo y contactarlo.
- b) Darlo de alta como contacto en nuestro sistema, e integrar el expediente.
- c) Prestar los servicios ofrecidos por Agua de Puebla contratados con nosotros, así como para cumplir con usted las obligaciones derivadas de los mismos.
- d) Para tratar la información de contacto proporcionada voluntariamente por los visitantes del sitio web de Agua de Puebla.
- e) Cumplir con la regulación aplicable.

## **II.2. Datos Sensibles (Datos Patrimoniales o financieros):**

- a) Contar con la información necesaria para realizar los cargos recurrentes solicitados por los clientes.
- b) Para realizar el proceso de facturación y, de resultar necesario, las gestiones de cobranza.  
Verificación y comportamiento de su historial crediticio.

## **III. FINALIDADES SECUNDARIAS.**

Adicionalmente, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que no son primordiales para el servicio solicitado, pero nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

- a) Inserción de publicidad por parte de terceros.
- b) Para control estadístico, publicitario, mercadológico, así como de prospección comercial que pudiera ofrecer y/o solicitar Agua de Puebla y/o sus empresas filiales.
- c) Para establecer seguimientos y controles de calidad.
- d) Ocupar los datos para fines estadísticos, para lo cual se realizará una disociación y no se le pueda tener identificado.
- e) Para establecer seguimiento y control de calidad sobre los servicios ofrecidos a través del envío de encuestas de satisfacción.
- f) En general para cualquier actividad encaminada a promover, mantener, mejorar y evaluar los servicios.

## **IV. MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES.**

Es importante mencionar que **CONCESIONES INTEGRALES, S.A DE C.V.** se compromete a tratar los datos personales única y exclusivamente para las finalidades aprobadas por el titular, así como establecer y mantener los controles de seguridad necesarios para la protección de estos.

En caso de que usted no desee que sus datos personales sean tratados para las finalidades secundarias, desde este momento usted nos puede comunicar su intención de lo anterior, contactando a nuestro Departamento de Datos Personales.

Usted podrá limitar el uso de las finalidades secundarias y divulgación de sus datos personales enviando su solicitud a **CONCESIONES INTEGRALES, S.A DE**

**C.V.** por medio de la dirección electrónica [privacidad@aguadepuebla.mx](mailto:privacidad@aguadepuebla.mx) indicando la siguiente información:

- Nombre completo
- Número de cliente o proveedor
- Correo electrónico
- Señalar los datos que desea que no sean tratados, así como la(s) finalidad(es) secundaria(s) de las cuales desea sean excluida(s).

En caso de que su solicitud sea procedente se le registrará en el listado de exclusión propio de **CONCESIONES INTEGRALES, S.A. DE C.V.**

Para darle trámite a su solicitud, se deberá entregar lo siguiente:

- Un documento donde señale los datos que desea que no sean tratados, así como la(s) finalidad(es) secundaria(s) de las cuales desea sean excluida(s) debidamente firmado;
- Adjuntar una fotocopia legible de la identificación oficial que acredite la identidad del interesado;
- Si la solicitud se realiza a nombre de un tercero, deberá anexar, además, la identificación del Titular, así como el documento que acredite su representación.

Como alternativa, podrá enviar la solicitud de manera física al domicilio de **CONCESIONES INTEGRALES, S.A. DE C.V.**, de manera conjunta con la documentación solicitada. La resolución será enviada al Titular o su representante legal al correo electrónico indicado en la solicitud.

De igual forma **CONCESIONES INTEGRALES, S.A. DE C.V.** hace de su conocimiento que usted cuenta con un plazo de 5 (cinco) días hábiles a partir que se haya puesto a disposición el aviso de privacidad para que, de ser el caso, manifieste su negativa para el tratamiento de sus datos personales con respecto a las finalidades secundarias, siempre que no afecte a la relación jurídica con el responsable a través de los medios antes identificados.

La negativa para el uso de sus datos personales para las finalidades adicionales o secundarias no podrá ser motivo para negarle los beneficios o dar por terminada la relación establecida con **CONCESIONES INTEGRALES, S.A. DE C.V.**

## V. OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

- **Personal:** Agua de Puebla podrá obtener Datos Personales a través de su personal, el cual, previa solicitud de información pondrá a su disposición el Aviso de Privacidad del mismo modo en que los datos fueron recabados.
- **Directamente del Titular:** Los medios que emplea Agua de Puebla son medios presenciales, electrónicos, ópticos, sonoros, visuales.
- **Indirecta:** Agua de Puebla tendrá la posibilidad de obtener Datos Personales por medio de terceros autorizados, en este caso, Agua de

Puebla notificará al Titular sobre el uso y del tratamiento de sus Datos Personales y pondrá a su disposición el aviso de privacidad en los términos de la regulación en materia de Datos Personales.

En caso de que los datos sean obtenidos de manera telefónica, podrá escuchar que Agua de Puebla pone a su disposición el aviso de privacidad dentro del portal <https://www.aguapuebla.mx/>, así como directamente en el domicilio de la responsable; lo anterior, con la finalidad de que el Titular cuente con la información necesaria para su propia seguridad.

De cualquier forma, Agua de Puebla dará a conocer los medios por los cuales estará a su alcance el Aviso de Privacidad y para su seguridad previa la recolección de datos, se le informará la identidad y el domicilio de ésta, así como las finalidades del tratamiento de datos.

## VI. CONSENTIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En referencia al artículo 8 y 9 de la “LFPDPPP”, el tratamiento de los Datos Personales estará siempre sujeto a que el Titular proporcione su consentimiento ya sea de manera expresa, manifestando su voluntad de forma verbal, por medios electrónicos, ópticos, por cualquier otra tecnología o por signos inequívocos o bien; de manera tácita, entendiéndose por esto que el Titular no manifieste oposición alguna, habiéndose puesto a su disposición el Aviso de Privacidad.

Para el caso de la obtención de los Datos Personales de manera indirecta, el Titular cuenta con un plazo de 5 días para manifestar su oposición al tratamiento

de sus Datos Personales; en caso contrario, cuando no manifieste oposición, se entenderá que se ha manifestado su consentimiento, excepto en los casos que se requiera consentimiento expreso del Titular.

No será necesario el consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales cuando:

- I. Esté previsto en una Ley;
- II. Los datos figuren en fuentes de acceso público;
- III. Los Datos Personales se sometan a un procedimiento previo de disociación;
- IV. Tenga el propósito de cumplir obligaciones derivadas de una relación jurídica entre el Titular y el responsable;
- V. Exista una situación de emergencia que potencialmente pueda dañar a un individuo en su persona o en sus bienes;
- VI. Sean indispensables para la atención médica, la prevención, diagnóstico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios, mientras el Titular no esté en condiciones de otorgar el consentimiento, en los términos que establece la Ley General de Salud y demás disposiciones jurídicas aplicables y que dicho tratamiento de datos se realice por una persona sujeta al secreto profesional u obligación equivalente,  
o
- VII. Se dicte resolución de autoridad competente.

#### **Datos Personales Sensibles y Datos Personales Patrimoniales o Financieros.**

En el caso específico de los Datos Personales Sensibles y Datos Personales Patrimoniales o Financieros, Agua de Puebla, requerirá el consentimiento del titular de los datos de manera expresa, donde se le autorice para su tratamiento a través de su firma autógrafa, o firma electrónica o cualquier otro medio de autenticación.

#### **VII. DATOS PERSONALES SOLICITADOS.**

Agua de Puebla, para el cumplimiento de la relación contractual con **clientes y proveedores**, podrá tratar con los siguientes datos:

### **VII.1 Datos personales**

Nombre y apellidos.

Dirección.

Domicilio Fiscal.

Teléfono particular u oficina.

Correo electrónico.

R.F.C.

### **VII.2 Datos Personales Patrimoniales o Financieros**

Datos bancarios.

Números de cuentas bancarias.

CLABE interbancaria.

Reporte de Buró de Crédito.

## **VIII. ALMACENAMIENTO DE DATOS.**

Agua de Puebla, almacena los Datos Personales mediante sistemas electrónicos controlados, durante el periodo de tiempo requerido para realizar el servicio por el cual fueron recabados los datos y la finalidad que por la que se solicitaron. Asimismo, con el fin de salvaguardar y garantizar la seguridad de los datos personales recabados, Agua de Puebla podrá celebrar con terceros, contratos para el almacenaje o hosting de dichos datos, siempre y cuando éstos cuenten con los mismos sistemas de seguridad establecidos por el responsable.

## **IX. PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.**

Agua de Puebla conforme y en cumplimiento a la regulación aplicable en materia de Datos Personales mantiene medidas de seguridad para la protección de Datos Personales, contra daño, pérdida, robo, alteración, mal uso, destrucción o su tratamiento no autorizado; y exige a los terceros a los que transfiere los datos para su tratamiento o almacenamiento adopten las mismas medidas.

No obstante, lo anterior, y debido a que las medidas de seguridad pueden ser susceptibles de violaciones por actos fuera del control de Agua de Puebla, por lo que, sin responsabilidad, se compromete a informar al Titular en caso de que existan vulneraciones a sus medidas de seguridad, a fin de que pueda tomar las medidas correspondientes para la defensa de sus derechos.

#### **X. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES.**

Agua de Puebla con fundamento en los artículos 36 y 37 de la "LFPDPPP" podrá transferir sus Datos Personales, dentro y fuera de los Estados Unidos Mexicanos, por personas distintas a la empresa, a sus sociedades subsidiarias, afiliadas, filiales, empresas que tengan el control sobre sus acciones, y a sus terceros autorizados y proveedores de servicios con quienes guarda una relación jurídica, con el fin de mantener la relación jurídica sobre los servicios que lleva a cabo la sociedad. El tercero receptor asumirá frente al Titular las mismas obligaciones que corresponden a Agua de Puebla.

En caso de que así lo autorice expresamente el Titular, se podrán transferir Datos Personales en relación con las finalidades señaladas en los numerales II.2 y II.3 del presente documento, en particular para la consecución del tratamiento de los datos.

Le informamos que, Agua de Puebla trabaja en colaboración con diferentes entidades y organizaciones nacionales, de acuerdo con lo anterior, al estarse registrando en la página de Agua de Puebla sus datos personales podrán ser transferidos con las mismas para los fines que se indican dentro del presente aviso de privacidad, en particular:

Destinatario	País	Finalidad
Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Puebla SOAPAP	México	<ul style="list-style-type: none"> <li>En cumplimiento del contrato de Concesión suscrito entre las partes.</li> </ul>
Infocredit, S. de R.L. de C.V.	México	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento de su historial crediticio.</li> <li>Para mantener una estrecha comunicación y otorgar asistencia e información recíproca con Agua de Puebla.</li> </ul>

Además de las transferencias indicadas, Agua de Puebla no venderá, cederá o transferirá sus datos personales a terceros ajenos a Agua de Puebla sin consentimiento previo. Sin embargo, Agua de Puebla, podrá transferir sus datos personales cuando dicha transferencia esté prevista en la "LFPDPPP" o la regulación aplicable al caso.

#### **XI. USO DE COOKIES, WEB BEACONS O CUALQUIER OTRA TECNOLOGÍA SIMILAR ANÁLOGA.**

Agua de Puebla, mediante su página de Internet <https://www.aguapuebla.mx/> y sus aplicaciones móviles almacena información derivada de la interacción del usuario con el sitio web, como; cookies, que se refieren a los archivos almacenados en el disco duro del equipo de cómputo o dispositivo del usuario del sitio de Internet con la finalidad de mejorar la navegación del usuario y mostrar información que pudiera resultar de interés según sus preferencias o;

web beacons que permite obtener información relativa al protocolo de internet, sistema operativo y tipo de navegador o la ruta seguida por el usuario durante su uso del sitio web.

#### **XII. DERECHOS ARCO**

##### **"Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición".**

Conforme a lo señalado en "LFPDPPP", los titulares de los Datos Personales podrán solicitar a Agua de Puebla, el acceso, la rectificación, la cancelación u



oposición al uso de los Datos Personales que hayan sido proporcionados, así como revocar su consentimiento, para lo cual deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

Enviar un correo electrónico a la dirección [privacidad@aguadepuebla.mx](mailto:privacidad@aguadepuebla.mx) señalando lo siguiente:

- I. El nombre y domicilio o correo electrónico del Titular para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- II. Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o en su caso, la representación legal de quien actúe en su nombre;
- III. El área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
- IV. La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los que el Titular busca ejercer alguno de los derechos antes mencionados;
- V. La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular.
- VI. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los Datos Personales del Titular

Una vez recibida la solicitud, Agua de Puebla revisará que se cuente con los elementos señalados en el presente apartado; en caso de que sea el titular quien no cumpla con todo ello se realizará un requerimiento para que sea subsanado en los siguientes 5 (cinco) días hábiles. En caso de no ser subsanado la solicitud se tendrá por no puesta.

Una vez que sean cubiertos dichos requerimientos, Agua de Puebla hará de su conocimiento en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir de la fecha en que haya recibido la solicitud, la determinación adoptada, y en caso de que la misma resulte procedente, se hará efectiva dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la fecha en que se comunique su procedencia.

Se le informa que los plazos antes referidos, Agua de Puebla, podrá ampliarlos cuando las particularidades del caso así lo ameriten, este plazo podrá ampliarse por 20 (veinte) días hábiles adicionales cuando existan causas que lo justifiquen, esta situación se notificará al titular de acuerdo con lo establecido por el artículo 97 del Reglamento de la LFPDPPP.

Lo anterior se le notificará al Titular de los Datos Personales haciendo uso del correo electrónico, por el que fue realizada la solicitud.

Agua de Puebla podrá negar el acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de los mismos, en los siguientes supuestos:

- I. Cuando el solicitante no sea el titular de los datos personales, o el representante legal no esté debidamente acreditado para ello;
- II. Cuando en su base de datos no se encuentren los datos personales del solicitante;
- III. Cuando se lesionen los derechos de un tercero;  
Cuando exista un impedimento legal, o la resolución de una autoridad competente que restrinja el acceso a los datos personales o que no permita la rectificación, cancelación u oposición de los mismos; y
- IV. Cuando la rectificación, cancelación u oposición haya sido previamente realizada.

#### **X. ACTUALIZACION DEL AVISO.**

Este Aviso de Privacidad estará vigente a partir de la última fecha de actualización y podrá ser modificado por el responsable en términos de la normatividad aplicable, para adaptarlo a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a prácticas de la industria, cualquier cambio será comunicado a los titulares, haciendo uso de su página de internet <https://www.aguapuebla.mx/>.

#### **XI. CONTACTO.**

En caso de tener alguna duda sobre el contenido, interpretación o alcance de nuestro aviso de privacidad, políticas, manejo de su información personal y sobre cómo manifestar sus preferencias de privacidad, puede contactar al Departamento de Protección de Datos personales

Tel.: 222-211-70-70

Correo electrónico: [privacidad@aguadepuebla.mx](mailto:privacidad@aguadepuebla.mx)