

**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y SANEAMIENTO****Última actualización: Mayo 2026**

En cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales en México, se pone a su disposición el presente Aviso de Privacidad Integral.

**¿Quién es responsable de sus datos personales?**

La responsable del tratamiento de sus datos personales es **Compañía de Agua del Municipio de Boca del Río, S.A.P.I. de C.V.** ("CAB"), con domicilio en Av. Juan Pablo II número 1600, Fraccionamiento Galaxia, C.P. 94294, Boca del Río, Veracruz.

**¿Qué datos personales tratamos?**

Para cumplir con las finalidades descritas en el presente Aviso de Privacidad, CAB podrá recabar y tratar las siguientes categorías de datos personales:

1. **Datos de identificación:** nombre completo, edad, firma, identificación oficial vigente, Clave Única de Registro de Población (CURP) y, en su caso, datos del representante legal.
2. **Datos de contacto:** domicilio, domicilio del servicio, número telefónico y correo electrónico.
3. **Datos fiscales y de facturación:** Registro Federal de Contribuyentes (RFC), domicilio fiscal y demás información necesaria para la emisión de comprobantes fiscales.
4. **Datos relacionados con el inmueble y el servicio:** ubicación del inmueble, número de contrato, número de cuenta, número de medidor, tipo de uso, características del servicio contratado, lecturas de consumo, historial de facturación, pagos, adeudos, aclaraciones, reportes, incidencias, suspensión, reconexión y demás información relacionada con la prestación del servicio.
5. **Datos patrimoniales o documentales:** documentación que acredite la propiedad, posesión o representación respecto del inmueble, incluyendo escrituras públicas, boleta predial, poderes, actas u otros documentos que resulten necesarios para la contratación, modificación o regularización del servicio.

6. **Datos personales sensibles:** únicamente en caso de que usted solicite subsidios, beneficios tarifarios o apoyos que requieran acreditar alguna condición particular, CAB podrá tratar datos relacionados con estado de salud, discapacidad o condición de vulnerabilidad, exclusivamente para analizar, gestionar y, en su caso, aplicar dichos beneficios.

**¿Para qué finalidades tratamos sus datos personales?**

CAB tratará sus datos personales para las siguientes **finalidades primarias**, necesarias para establecer, mantener y cumplir la relación jurídica con usted:

1. Identificarlo como usuario, propietario, poseedor, representante o solicitante del servicio.
2. Integrar, actualizar y administrar su expediente como usuario.
3. Celebrar, administrar, modificar, regularizar o terminar la relación contractual relacionada con los servicios de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento.
4. Prestar los servicios de suministro de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento.
5. Realizar la instalación, lectura, revisión, mantenimiento, reparación, reposición o sustitución de medidores, tomas, conexiones o infraestructura relacionada con el servicio.
6. Calcular consumos, emitir facturas, recibos o comprobantes fiscales, gestionar pagos, aplicar tarifas, ajustes, recargos, subsidios o beneficios autorizados.
7. Realizar la recaudación, recuperación de adeudos y, en su caso, cobranza judicial o extrajudicial de las contraprestaciones derivadas del servicio.
8. Atender solicitudes, aclaraciones, quejas, reportes, fugas, incidencias, inspecciones, visitas técnicas, mantenimientos o servicios solicitados por el usuario o necesarios para la operación.
9. Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales y administrativas derivadas del título de concesión, de la normativa aplicable y de los requerimientos de autoridades competentes.
10. Administrar plataformas, sistemas o herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión comercial, operativa, administrativa, de facturación y cobro del servicio.

11. Controlar el acceso a instalaciones de CAB y, en su caso, proteger la seguridad de personas, bienes e instalaciones mediante sistemas de videovigilancia.

### **Finalidades secundarias**

En caso de que CAB realice finalidades secundarias que no sean necesarias para la prestación del servicio, tales como encuestas de satisfacción, comunicaciones informativas no indispensables, campañas de mejora, publicidad, mercadotecnia o prospección comercial, sus datos podrán ser utilizados para dichas finalidades siempre que resulten aplicables conforme a la normativa.

Usted podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales para finalidades secundarias enviando un correo electrónico a [derechosarco@caboca.com.mx](mailto:derechosarco@caboca.com.mx)

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no será motivo para negar o condicionar la prestación de los servicios de agua potable, drenaje o saneamiento.

### **¿Con quién podemos compartir sus datos personales?**

CAB podrá transferir sus datos personales, sin requerir su consentimiento, cuando la transferencia se ubique en alguno de los supuestos de excepción previstos por la Ley, incluyendo cuando sea necesaria para el cumplimiento de una relación jurídica, para atender obligaciones legales o requerimientos de autoridad competente.

En particular, sus datos personales podrán ser compartidos con:

1. **Autoridades fiscales**, para la emisión de comprobantes fiscales y cumplimiento de obligaciones tributarias.
2. **Autoridades municipales, estatales o regulatorias competentes**, incluyendo el Ayuntamiento del Municipio de Boca del Río o la autoridad reguladora aplicable, cuando sea necesario para el cumplimiento de obligaciones derivadas del título de concesión, la normativa aplicable, auditorías, inspecciones, reportes, supervisión, recuperación de adeudos o procedimientos administrativos.
3. **Autoridades jurisdiccionales, administrativas o competentes**, cuando exista requerimiento legal, procedimiento, mandato fundado o sea necesario para la defensa de derechos de CAB.
4. **Terceros o entidades del mismo grupo empresarial**, únicamente cuando resulte necesario para fines de administración corporativa, auditoría,

cumplimiento legal, operación del servicio o atención de obligaciones derivadas de la relación jurídica con usted, siempre que dicha comunicación se encuentre permitida por la Ley.

### **¿Cómo puede ejercer sus derechos ARCO?**

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (**Acceso**). Asimismo, puede solicitar la corrección de su información personal cuando esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (**Rectificación**); pedir que se elimine de nuestros registros o bases de datos cuando considere que no está siendo utilizada conforme a la normativa aplicable (**Cancelación**); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (**Oposición**).

Para ejercer sus derechos ARCO o revocar su consentimiento, deberá presentar su solicitud a través del correo electrónico [derechosarco@caboca.com.mx](mailto:derechosarco@caboca.com.mx).

Su solicitud deberá contener: (i) nombre y domicilio o medio para comunicarle la respuesta; (ii) documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal correspondiente; (iii) descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los derechos ARCO; y (iv) cualquier elemento o documento que facilite la localización de sus datos personales, como número de contrato, número de cuenta o domicilio del servicio.

CAB dará respuesta a su solicitud dentro del plazo de 20 días hábiles contados desde la fecha en que sea recibida. En caso de resultar procedente, la determinación se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles siguientes.

### **¿Cómo puede revocar su consentimiento o limitar el uso de sus datos?**

Usted podrá revocar el consentimiento que, en su caso, haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, así como solicitar la limitación del uso o divulgación de sus datos, enviando su solicitud al correo electrónico [derechosarco@caboca.com.mx](mailto:derechosarco@caboca.com.mx).

La revocación del consentimiento no tendrá efectos retroactivos y podrá estar limitada cuando el tratamiento sea necesario para cumplir obligaciones legales, contractuales o derivadas de la relación jurídica vigente con usted.

### **Uso de cookies y tecnologías similares**

En caso de que el sitio web de CAB utilice cookies, web beacons u otras tecnologías similares, CAB informará a los usuarios sobre el uso de dichas tecnologías, los datos que se recaban a través de éstas y la forma en que pueden deshabilitarse.

#### **Cambios al Aviso de Privacidad**

CAB podrá modificar o actualizar el presente Aviso de Privacidad cuando resulte necesario por cambios legales, regulatorios, operativos o por modificaciones en los servicios ofrecidos. Cualquier cambio será informado a través de la página de internet <https://caboca.com.mx/>, en oficinas comerciales, centros de atención o por cualquier otro medio que CAB determine para tal efecto.