

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

para usuarios del servicio
de agua potable, drenaje
y saneamiento.

JUNIO 2026

GRUPO METROPOLITANO DE AGUA Y SANEAMIENTO, S.A.P.I. DE C.V.

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**.

1. Responsable del tratamiento

La responsable del tratamiento de sus datos personales es **Grupo Metropolitano de Agua y Saneamiento, S.A.P.I. de C.V.** ("*Grupo MAS*"), con domicilio en Santos Pérez Abascal número 1170, Fraccionamiento Moderno, Veracruz, Veracruz, C.P. 91918.

2. Datos personales que tratamos

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

a) Datos de identificación: nombre completo, firma, edad, fecha de nacimiento, identificación oficial vigente, Clave Única de Registro de Población (*CURP*), nacionalidad, sexo, estado civil y, en su caso, datos del representante legal.

b) Datos de contacto: domicilio particular, domicilio del servicio, número telefónico y correo electrónico.

c) Datos fiscales y de facturación: Registro Federal de Contribuyentes (*RFC*), domicilio fiscal y demás información necesaria para la emisión de facturas, recibos o comprobantes fiscales.

d) Datos relacionados con el inmueble y el servicio: ubicación del inmueble, número de contrato, número de cuenta, número de medidor, tipo de servicio contratado, tipo de uso, características de la toma o descarga, lecturas de consumo, historial de facturación, pagos, adeudos, aclaraciones, reportes, incidencias, suspensión, reconexión y demás información relacionada con la prestación del servicio.

e) Datos patrimoniales o documentales: documentación que acredite la propiedad, posesión, representación o interés jurídico respecto del inmueble, incluyendo escrituras públicas, boleta predial, constancias de posesión, poderes, actas u otros documentos que resulten necesarios para la contratación, regularización, modificación o actualización del servicio.

f) Datos personales sensibles: únicamente en caso de que usted solicite subsidios, beneficios tarifarios o apoyos que requieran acreditar alguna condición particular, Grupo MAS podrá tratar datos relacionados con estado de salud, discapacidad, condición de vulnerabilidad, tercera edad u otros supuestos similares, exclusivamente para analizar, gestionar y, en su caso, aplicar dichos beneficios.

3. Finalidades primarias del tratamiento

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

a) Identificarlo como usuario, propietario, poseedor, representante, solicitante o beneficiario del servicio.

b) Integrar, actualizar y administrar su expediente como usuario.

c) Celebrar, administrar, modificar, regularizar o terminar la relación contractual relacionada con los servicios de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento.

d) Prestar los servicios de suministro de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento.

e) Llevar a cabo la interconexión, instalación, revisión, mantenimiento, reparación, reposición o sustitución de tomas, descargas, medidores, conexiones o infraestructura relacionada con el servicio.

- f) Realizar la toma de lectura de medidores, calcular consumos, determinar tarifas, emitir facturas, recibos o comprobantes fiscales, gestionar pagos y aplicar ajustes, recargos, subsidios o beneficios autorizados.
- g) Realizar la recaudación, recuperación de adeudos y, en su caso, cobranza judicial o extrajudicial de las contraprestaciones derivadas del servicio.
- h) Atender solicitudes, aclaraciones, quejas, reportes, fugas, incidencias, inspecciones, visitas técnicas, mantenimientos o servicios solicitados por el usuario o necesarios para la operación.
- i) Gestionar la suspensión, reconexión, regularización o actualización del servicio, cuando resulte procedente conforme al contrato, tarifas autorizadas o normativa aplicable.
- j) Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales, administrativas y fiscales derivadas del título de concesión, la normativa aplicable y los requerimientos de autoridades competentes.
- k) Mantener, actualizar y administrar el padrón de usuarios de los servicios concesionados.
- l) Administrar plataformas, sistemas o herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión comercial, operativa, administrativa, de facturación y cobro del servicio.
- m) Controlar el acceso a instalaciones de Grupo MAS y, en su caso, proteger la seguridad de personas, bienes e instalaciones mediante sistemas de videovigilancia.

4. Finalidades secundarias

En caso de que Grupo MAS realice **finalidades secundarias que no sean necesarias para la prestación del servicio**, tales como encuestas de satisfacción, comunicaciones informativas no indispensables, campañas de mejora, promociones, 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 mascomunicacionmx@grupomasagua.com. 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.

5. Transferencias de datos personales

Grupo MAS **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 para cumplir requerimientos de autoridad competente.

En particular, sus datos personales podrán ser compartidos con:

- a) Autoridades fiscales, para la emisión de comprobantes fiscales y cumplimiento de obligaciones tributarias.
- b) Municipios de Veracruz y Medellín de Bravo, en su carácter de entes concedentes, cuando resulte necesario para el cumplimiento de obligaciones derivadas del título de concesión, incluyendo, en su caso, el inicio o seguimiento del procedimiento económico coactivo respecto de usuarios clasificados en cartera litigiosa.
- c) Instituto Metropolitano del Agua (*IMA*) o autoridad reguladora competente, para fines de auditoría, inspección, supervisión administrativa, comercial, legal o regulatoria de la concesión.
- d) Autoridades jurisdiccionales, administrativas o competentes, cuando exista requerimiento legal, procedimiento, mandato fundado o sea necesario para la defensa de derechos de Grupo MAS.
- e) 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.

6. Remisiones a encargados del tratamiento

Grupo MAS podrá permitir el acceso a sus datos personales a proveedores de servicios que traten datos personales por cuenta y bajo instrucciones de Grupo MAS, incluyendo proveedores tecnológicos, administrativos, de facturación, cobranza, soporte, almacenamiento, infraestructura, atención a usuarios o mantenimiento de sistemas.

Estos accesos se considerarán remisiones en términos de la normativa aplicable y deberán documentarse mediante los contratos o cláusulas de encargo de tratamiento correspondientes.

7. 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 mascomunicacionmx@grupomasagua.com.

Su solicitud deberá contener:

- a) Nombre y domicilio o medio para comunicarle la respuesta;
- b) Documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal correspondiente;
- c) Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los derechos ARCO; y
- d) Cualquier elemento o documento que facilite la localización de sus datos personales, como número de contrato, número de cuenta o domicilio del servicio.

Grupo MAS 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.

8. Revocación del consentimiento y limitación del uso o divulgación

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 mascomunicacionmx@grupomasagua.com.

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

9. Uso de cookies y tecnologías similares

En caso de que el sitio web de Grupo MAS utilice cookies, web beacons u otras tecnologías similares, Grupo MAS 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.

10. Cambios al Aviso de Privacidad

Grupo MAS 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://www.grupomasagua.com/>, en oficinas comerciales, centros de atención o por cualquier otro medio que Grupo MAS determine para tal efecto.