



## RECURSO DE REVISIÓN

**EXPEDIENTE:** IVAI-REV/DP/0006/2023/II

**SUJETO OBLIGADO:** Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa

**COMISIONADO PONENTE:** David Agustín Jiménez Rojas

**SECRETARIO DE ESTUDIO Y CUENTA:** Jovino Mecinas Hernández

Xalapa-Enríquez, Veracruz, a veintiuno de marzo de dos mil veintitrés.

**RESOLUCIÓN** que **confirma** la respuesta otorgada por el sujeto obligado Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, a la solicitud de información presentada vía Plataforma Nacional de Transparencia registrada con el número de folio **300563323000010** en virtud de las consideraciones expuestas en el fallo.

### ÍNDICE

<b>ANTECEDENTES</b> .....	1
<b>CONSIDERANDOS</b> .....	2
PRIMERO. Competencia.....	2
SEGUNDO. Procedencia.....	2
TERCERO. Estudio de fondo .....	3
CUARTO. Efectos del fallo.....	11
<b>PUNTOS RESOLUTIVOS</b> .....	11

### ANTECEDENTES

**1. Solicitud de acceso a la información pública.** El dieciséis de enero de dos mil veintitrés, mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, la parte recurrente presentó una solicitud de información a la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, en la que requirió el cálculo anual anticipado, historial de consumo, procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual, el importe de pago anual anticipado para el año 2023 y si estaba dada de alta en el padrón de jubilados.

**2. Respuesta del sujeto obligado.** El treinta de enero de dos mil veintitrés, el sujeto obligado emitió respuesta a la solicitud de información identificada con el folio número **300563323000010**.

**3. Interposición del recurso de revisión.** El treinta y uno de enero de dos mil veintitrés, la parte recurrente promovió recurso de revisión vía Plataforma Nacional de Transparencia, en contra de la respuesta a la solicitud de información.

**4. Turno del recurso de revisión.** Por acuerdo de misma fecha, la Presidencia de este Instituto tuvo por presentado el recurso y por cuestión de turno correspondió conocer a la Ponencia II, de conformidad con el artículo 87, fracción XVIII de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz.

**5. Admisión del recurso.** El ocho de febrero de dos mil veintitrés, se admitió el recurso de revisión y se dejaron las constancias que integraron el expediente a disposición de las partes para que, en un plazo máximo de **siete días**, manifestaran lo que a su derecho conviniera.

**6. Comparecencia del sujeto obligado.** De las actuaciones que obra en la Plataforma Nacional de Transparencia y las que integran en el expediente en que se actúa, se puede advertir que la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, compareció al presente medio de impugnación el día veinte de febrero de dos mil veintitrés, remitiendo a esta Autoridad Administrativa diversas documentales con las que ratificó su respuesta primigenia.

Por acuerdo de misma fecha, se tuvo por desahogada la vista que se le diera al sujeto obligado y agregaron las constancias citadas con antelación a los autos del presente recurso, misma que fueron puestas a vista de la parte recurrente por un término de tres días, para que manifestara lo que a su derecho conviniera.

**7. Cierre de instrucción.** El catorce de marzo de dos mil veintitrés, se declaró cerrada la instrucción, ordenándose formular el proyecto de resolución; asimismo, con fecha dieciséis de diciembre de dos mil veintidós, se advirtió que, el hoy recurrente desahogó la vista que se le diera con las constancias agregadas por acuerdo de fecha trece del mismo mes y año, mismas que en este acto se integran al recurso en estudio y que serán valoradas al momento de resolver el presente.

Seguido el procedimiento en todas sus fases, se presentó el proyecto de resolución conforme a los siguientes:

### CONSIDERANDOS

**PRIMERO. Competencia.** El Pleno del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales es competente para conocer del recurso de revisión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6, párrafos segundo y cuarto, apartado A, fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6 párrafos noveno, décimo y undécimo y 67, párrafo tercero, fracción IV, apartado 4, de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 77, 80, fracción II, 89, 90, fracción XII, 192, 215 y 216 de Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Lo anterior, porque se impugna la respuesta del sujeto obligado.

**SEGUNDO. Procedencia.** El recurso de revisión cumple con los requisitos formales y sustanciales previstos en los artículos 155, 156, 157 y 159 de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y en el caso no se actualizan los supuestos de improcedencia o sobreseimiento a que se refieren los numerales 222 y 223 del ordenamiento legal invocado. Por lo que, al no advertirse la actualización de alguna de las causales de improcedencia, este Instituto debe entrar al estudio de fondo del recurso de revisión.

**TERCERO. Estudio de fondo.** La parte recurrente solicitó conocer diversa información, como a continuación se describe:

*“En varias ocasiones he acudido a las oficinas centrales de CMAPS ubicadas en la avenida Miguel Alemán con la finalidad de que me expliquen el procedimiento de cómo se obtiene el cálculo del consumo para el pago anual anticipado, me han atendido en los módulos de información así como en la ventanilla de quejas y aclaraciones, sin embargo, me han dado versiones diferentes además de que observo que no están seguros del procedimiento. He solicitado mi historial de consumos pero no he podido obtenerlo. Se me informó que el pago anual anticipado para el 2023 es de 2400 pesos aproximadamente ya incluyendo el descuento del 50% ya que soy una persona jubilada. Les ruego atentamente no me vayan a turnar a las oficinas de CMAPS ya que ahí no dan información precisa.*

*Por lo anterior solicito de la manera más atenta y respetuosa lo siguiente*

- 1.- Se me dé a conocer por mes el consumo metros cúbicos del año 2022*
- 2.- Se me dé a conocer el procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual anticipado para los usuarios*
- 3.- En base al punto anterior se me dé a conocer como se obtuvo el importe del pago anual anticipado para el año 2023 en mi caso, en apego al procedimiento, incluyendo los cálculos realizados para llegar al importe que se me informo.-*
- 4.- Se me confirme si estoy dado de alta en el padrón de jubilados, ya que desde mi perspectiva considero elevado el importe de \$2,400.00 como pago anual anticipado, se supone que tiene aplicado el 50% de descuento, entonces significa que anualmente estaría pagando \$4,800.00 lo cual arroja un consumo mensual de \$400.00.”*

▪ **Planteamiento del caso.**

El treinta de enero de dos mil veintitrés, el sujeto obligado documentó la respuesta a la solicitud de información de folio **300563323000010**, en el cual se observa que registro una respuesta sin adjuntar documento alguno, tal como se advierte de la Plataforma Nacional de Transparencia, texto que para mejor proveer a continuación se reproduce:

...

COORDINACIÓN DE TRANSPARENCIA

Oficio No. CT/042/2023

Xalapa, Ver., a 30 de enero de 2023

C. SOLICITANTE CON FOLIO 300563323000010

PRESENTE

En relación a su solicitud de derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales (en adelante derechos ARCO) recibida el 14 de enero del presente año, presentada en esta Coordinación a mi cargo a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, bajo el número de folio 300563323000010, con efectos al 16 del mismo mes, toda vez, que la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, Ver., 2022-2025 tiene como uno de sus ejes rectores la protección de datos personales en su gestión, facilitando a los particulares el ejercicio del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en el artículo 16 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 48, 49 y 52 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; 66, 67, 68, 73 y 75 de la Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; y 59 fracción III, 67 fracción VIII y XII, 73 fracción II y XXII y 75 fracción I y XII del Reglamento Interior de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, Ver., me permito precisar lo siguiente:

PRIMERO.- En consecuencia, en términos de los artículos 67, 68 y 75 de la Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; lo correspondiente señalar lo siguiente:

En atención a la solicitud No. 300563323000010

Se solicitó a la Gerencia Comercial, mediante memorándum no. CT/037/2023 de fecha 16 de enero del presente año, misma que entregó respuesta a su petición a través del memorándum no. DSU/GC/084/2023, recibido en fecha 30 de enero del presente año, adjuntándose el mismo.

Es importante resaltar que en apego al criterio emitido por el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la resolución del expediente IVAI-REV/3757/2018/II, de fecha 10 de septiembre de 2018, que a la letra dice: “Ahora bien, en el caso de estudio ... fue proporcionado por el ciudadano en la solicitud de información, por lo que el sujeto obligado lo mencionó en la respuesta a la solicitud y en su comparecencia al recurso, lo cierto es que no se trató de una vulneración a los datos personales del Titular ..., ya que el particular, por sus propios medios, se había allegado de él con anterioridad, en este sentido, los datos personales a los que el recurrente pudiera acceder ... no pueden ser imputables al sujeto obligado...”. Asimismo, atendiendo lo establecido en el Manual de Uso del Sistema Infomex Gobierno Federal, en su página 11, que establece en el Registro de Nueva Solicitud de Información que “...la información que captures en los campos “información pública solicitada”, “otra información” y los archivos que adjuntes, serán públicos. Por lo que no debes incluir en este paso Datos personales. De hacerlo, estarás consintiendo su publicidad.”. Por lo anterior, se puede concluir que esta Comisión no vulnera datos personales por haber sido proporcionados por el solicitante dentro de su requerimiento de información pública según corresponda.

Es importante resaltar, que los titulares de las áreas administrativas que integran esta Comisión, son responsables de la toma de sus decisiones dentro de la esfera de su competencia, validez del acto administrativo que realicen y el contenido de la respuesta proporcionada representa la voluntad manifestada del que la suscribe.

...

Derivado de lo anterior, la parte recurrente interpuso recurso de revisión, en el que expresó como agravio lo siguiente:

“No se me proporcionó la información que solicito de mi consumo del año 2022 ni se me da a conocer el procedimiento para calcular el pago anual anticipado de agua, cmpps xalapa tiene la obligación de proporcionarme la información que solicito

- 1.- Se me dé a conocer por mes el consumo metros cúbicos del año 2022
- 2.- Se me dé a conocer el procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual anticipado para los usuarios
- 3.- En base al punto anterior se me dé a conocer como se obtuvo el importe del pago anual anticipado para el año 2023 en mi caso, en apego al procedimiento, incluyendo los cálculos realizados para llegar al importe que se me informo.-
- 4.- Se me confirme si estoy dado de alta en el padrón de jubilados, ya que desde mi perspectiva considero elevado el importe de \$2,400.00 como pago anual anticipado, se supone que tiene aplicado el 50% de descuento, entonces significa que anualmente estaría pagando \$4,800.00 lo cual arroja un consumo mensual de \$400.00.

la respuesta emitida por cmpps xalapa es imprecisa, nada que ver con lo que solicité  
s importante resaltar que en apego al criterio emitido por el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la resolución del expediente IVAI-REV/3757/2018/II, de fecha 10 de septiembre de 2018, que a la letra dice: “Ahora bien, en el caso de estudio ... fue proporcionado por el ciudadano en la solicitud de información, por lo que el sujeto obligado lo mencionó en la respuesta a la solicitud y en su comparecencia al recurso, lo cierto es que no se trató de una vulneración a los datos personales del Titular ..., ya que el particular, por sus propios medios, se había allegado de él con anterioridad, en este sentido, los datos personales a los que el recurrente pudiera acceder ... no pueden ser imputables al sujeto obligado...”. Asimismo, atendiendo lo establecido en el Manual de Uso del Sistema Infomex Gobierno Federal, en su página 11, que establece en el Registro de Nueva Solicitud de Información que “...la información que captures en los campos “información pública solicitada”, “otra información” y los archivos que adjuntes, serán públicos. Por lo que no debes incluir en este paso Datos personales. De hacerlo, estarás consintiendo su publicidad.”. Por lo anterior, se puede concluir que esta Comisión no vulnera datos personales por haber sido proporcionados por el solicitante dentro de su requerimiento de información pública según corresponda.”

Por otra parte, en fecha veinte de febrero de dos mil veintitrés, el sujeto obligado compareció al presente recurso a desahogar la vista que se le diera con el acuerdo de admisión de los recursos en estudio a través de los oficios **CT/067/2023 y el Memorandum CT/112/2023**, emitidos por la Coordinadora Transparencia de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa y el Gerente Comercial, dando respuesta a los requerimientos por el hoy recurrente, constancias que, para mejor proveer a continuación se reproduce la parte medular:

**Titular de la Unidad de Acceso a la Información**

...

**HACER LAS MANIFESTACIONES QUE EN DERECHO PROCEDAN Y QUE TENGAN RELACIÓN CON EL RECURSO INTERPUESTO EN SU CONTRA:**

**ALEGATOS**

Señala en su agravio, la parte recurrente: **"No se me proporcionó la información que solicito de mi consumo del año 2022 ni se me da a conocer el procedimiento para calcular el pago anual anticipado de agua, cmpas xalapa tiene la obligación de proporcionarme la información que solicito**

**1.- Se me dé a conocer por mes el consumo metros cúbicos del año 2022**

2.- Se me dé a conocer el procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual anticipado para los usuarios  
3.- En base al punto anterior se me dé a conocer como se obtuvo el importe del pago anual anticipado para el año 2023 en mi caso, en apego al procedimiento, incluyendo los cálculos realizados para llegar al importe que se me informa.  
4.- Se me confirme si estoy dado de alta en el padrón de jubilados, ya que desde mi perspectiva considero elevado el importe de \$2,400.00 como pago anual anticipado, se supone que tiene aplicado el 50% de descuento, entonces significa que anualmente estaría pagando \$4,800.00 lo cual arroja un consumo mensual de \$400.00.

la respuesta emitida por cmpas xalapa es imprecisa, nada que ver con lo que solicité  
s importante resaltar que en apego al criterio emitido por el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales en la resolución del expediente IVAI-REV/3757/2018/II, de fecha 10 de septiembre de 2018, que a la letra dice: "Ahora bien, en el caso de estudio ... fue proporcionado por el ciudadano en la solicitud de información, por lo que el sujeto obligado lo mencionó en la respuesta a la solicitud y en su comparecencia al recurso, lo cierto es que no se trató de una vulneración a los datos personales del Titular ... ya que el particular, por sus propios medios, se había allegado de él con anterioridad, en este sentido, los datos personales a los que el recurrente pudiera acceder ... no pueden ser imputables al sujeto obligado...". Asimismo, atendiendo lo establecido en el Manual de Uso del Sistema Infomex Gobierno Federal, en su página 11, que establece en el Registro de Nueva Solicitud de Información que "...la información que capture en los campos "información pública solicitada", "otra información" y los archivos que adjunte, serán públicos. Por lo que no debes incluir en este paso Datos personales. De hacerlo, estarás consintiendo su publicidad.". Por lo anterior, se puede concluir que esta Comisión no vulnera datos personales por haber sido proporcionados por el solicitante dentro de su requerimiento de información pública según corresponda" (sic)

Al respecto debo precisar que la Coordinación de Transparencia estableció el procedimiento para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO y de su aplicabilidad de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave que menciona que en su Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por: II. Áreas Instancia de los sujetos obligados previstas en los respectivos reglamentos interiores, estatutos orgánicos o instrumentos equivalentes, que cuentan o puedan contar, dar tratamiento, y ser responsables o encargados de los datos personales; Artículo 70: El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de quince días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud..., en razón de ello, se realizó el turno al área que por disposición legal es la responsable de la información

Aunado a lo anterior, la Coordinación de Transparencia realizó la entrega de la información que le fue proporcionada por el Gerente Comercial, siguiendo el procedimiento dentro de la Plataforma Nacional de Transparencia permite para atender

Administrativa de aplicación supletoria a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en términos de su artículo 7, todo acto administrativo debe cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad. Para el efectivo ejercicio del derecho de acceso a la información, la congruencia implica que exista concordancia entre el requerimiento formulado por el particular y la respuesta proporcionada por el sujeto obligado, mientras que la exhaustividad significa que dicha respuesta se refiera expresamente a cada uno de los puntos solicitados. Por lo anterior, los sujetos obligados cumplirán con los principios de congruencia y exhaustividad, cuando las respuestas que emitan guarden una relación lógica con lo solicitado y atiendan de manera puntual y expresa, cada uno de los contenidos de información.

**Criterio 8/2015**  
**ATRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE ACCESO A REALIZAR LOS TRÁMITES INTERNOS NECESARIOS PARA LOCALIZAR Y ENTREGAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA REQUERIDA, DEBE ACREDITARSE.** Para tener por cumplida la atribución de las unidades de acceso de realizar los trámites internos necesarios para localizar y entregar la información pública requerida, prevista en el artículo 29, fracción IX de la Ley de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, es menester acompañar a la respuesta la documentación expedida por el área o las áreas competentes para ello.

Son muy claros los anteriores CRITERIOS, ya que de su análisis se desprende que el caso que nos ocupa ha sido atendido. Además de lo señalado en el artículo 73 octavo párrafo de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave que dice: "... Tratándose de una solicitud de acceso a datos personales, el titular deberá señalar la modalidad en la que prefiere que estos se reproduzcan. El responsable deberá atender la solicitud en la modalidad requerida por el titular, salvo que exista una imposibilidad física o jurídica que lo limite a reproducir los datos personales en dicha modalidad, en este caso deberá ofrecer otras modalidades de entrega de los datos personales fundando y motivando dicha actuación. ... por lo que no se ha vulnerado el ejercicio de derecho de acceso a datos personales que le asiste al ahora recurrente

**PRUEBAS Y ALCANCES**  
Al tenor de la solicitud primigenia y la respuesta brindada para atender la misma, demostrando que se ha dado cabal cumplimiento y se ha atendido oportunamente la misma, con el afán de privilegiar al máximo el derecho de acceso a la información pública, en este momento procesal se ofrece los siguientes documentos para robustecer las respuestas de mi representada, de fecha treinta de enero de dos mil veintitrés, las cuales consisten en:

- Copia del memorandum número CT/112/2023 de la Coordinación de Transparencia de fecha 09 de febrero de dos mil veintitrés.
- Copia del memorandum número DSU/CC/0126/2023 de la Gerencia Comercial de fecha 11 de febrero de dos mil veintitrés.

este tipo de solicitudes, lo cual se acredita con la siguiente captura de pantalla donde se resume los pasos que llevaron a cabo:



Al dar click en la columna adjuntos del proceso "Acceso en copia simple o certificada de forma gratuita" descarga en automático el archivo digital del oficio No. CT/042/2022 de fecha 30 de enero de dos mil veintitrés, así como los anexos que hacen constar el trámite y respuesta del área que realiza el tratamiento de datos personales.

Es importante que el instituto tome en consideración a la hora de resolver, que contrastar a lo manifestado por el recurrente, la solicitud de derecho de acceso a datos personales se atendió de manera puntual, en los plazos establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, pues a través de la entrega de los archivos digitales se la información relacionada con las condiciones y generalidades del tratamiento de los registros de los cuales es titular de cuenta como usuario del servicio de agua potable de esta Comisión, con lo cual se acredita que la Coordinación de Transparencia actúa conforme a las atribuciones que le han sido conferidas por la Ley de la materia y como lo señalan los diversos criterios emitidos por la autoridad competente para ello. La respuesta satisface los requerimientos formales y legales que el marco normativo señala para el efecto. Así mismo, se manifiesta la voluntad de conciliación, puntualizando que este sujeto obligado acredita si fue documentada la respuesta en los pasos que establece la Plataforma Nacional de Transparencia, por lo que si su visualización es una circunstancia técnica o de operación de la plataforma citada, dicha circunstancia es ajena a esta Comisión, y se acredita fehacientemente que la respuesta que permite y hace efectivo el derecho de acceso a datos personales fue documentada en el folio 30056332000010 y que fue reiterada en identidad de contenido mediante la contestación al recurso por el área responsable de su tratamiento.

Para robustecer lo que he enunciado, me permito traer a mi escrito los siguientes criterios de aplicación supletoria en términos del artículo 11 de la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave:

**Criterio 02/77**  
**Congruencia y exhaustividad. Sus alcances para garantizar el derecho de acceso a la información.** De conformidad con el artículo 3 de la Ley Federal de Procedimiento

**PRIMERO:** Tenga por reconocida mi personería en los términos de lo documental exhibida, por señalado el domicilio y las vías para oír y recibir notificaciones de documentos y por delegados a los ciudadanos mencionados en el proemio de este oficio, y apartado correspondiente.

**SEGUNDO:** Con el carácter que ostento, me tenga por presentada en tiempo y forma desahogado la vista que se diera representado mediante acuerdo de ocho de febrero, por hechas valer mis manifestaciones en vía de defensa, y por aportadas y recepcionadas por su naturaleza las pruebas exhibidas.

**TERCERO:** Tener por inoperante y/o infundado los agravios señalados por el recurrente y considerar se confirme en atención a que se ha detallado y entregado la información solicitada.

**CUARTO:** Tener por desahogado íntegramente la petición original del recurrente, decretando inoperante y/o infundado los agravios aducidos, toda vez que se respondió conforme a la legislación vigente para el Estado de Veracruz y a la información existente.

**QUINTO:** Acordar de conformidad todas mis peticiones por ser todas ajustadas a derecho.

PROTESTO LO NECESARIO

ATENTAMENTE,

**LIC. IRMA RODRIGUEZ ÁNGEL**  
**COORDINADORA DE TRANSPARENCIA**

DE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE XALAPA, VER.

**Gerente Comercial**



GERENCIA COMERCIAL  
Xalapa, Ver., a 15 de Febrero del 2023  
Memorándum No. DSU/GC/0126/2023

LIC. IRMA RODRIGUEZ ANCEL  
COORDINADORA DE TRANSPARENCIA  
PRESENTE.

Con fundamento en los artículos 59 Fracción X, inciso a, art. 115 y 116 del Reglamento interior de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, Veracruz y en contestación al memorándum CT/112/2023, del día 09 de febrero de 2023 al Recurso de Revisión con número de expediente IVAI-REV/DP/0006/2023/II en el cual se menciona como agravio lo siguiente:

**NÚMERO DE EXPEDIENTE:** IVAI-REV/DP/0006/2023/II

**NÚMERO DE SOLICITUD:** 0000000000

**INFORMACIÓN SOLICITADA:** Se solicita que se me informe el consumo mensual de agua potable en metros cúbicos que se me cobró en el periodo de enero del 2022 al periodo de febrero del 2023, para poder verificar que el consumo que se me cobró sea el correcto y que no se me cobró de más o de menos, ya que he notado que en algunos meses se me cobró de más y en otros de menos, lo cual me genera molestias y dudas sobre el correcto cobro de mi consumo de agua potable.

**RESPUESTA EMITIDA POR EL SERVIDOR PÚBLICO:** Se le informa que el consumo mensual de agua potable se genera en base a la lectura de los medidores de agua potable que se encuentran en cada una de las viviendas, por lo tanto, el consumo que se le cobró es el correcto y no se le cobró de más o de menos, ya que el consumo se genera en base a la lectura de los medidores de agua potable que se encuentran en cada una de las viviendas.

Esta Gerencia ratifica la información proporcionada mediante el memorándum DSU/GC/084/2023 a la solicitud con folio 300563323000010, toda vez que fue contestada el tiempo y forma conforme a los documentos y registros que obran en posesión de esta gerencia.

1.- Se me dé a conocer por mes el consumo metros cúbicos del año 2022.  
Cuenta

HISTORIA DE LECTURAS

Historia de lecturas del año 2022

Año	Mes	Fecha de lectura	Lectura actual	Lectura Pto	Consumo	Urb	A1	A2	A3	A4
2022	1	30/01/2022	774	774	0	0	0	0	0	0
2022	2	29/02/2022	276	981	111	0	0	0	0	0
2022	3	30/03/2022	791	796	23	0	21	0	0	0
2022	4	30/04/2022	796	811	15	0	0	0	0	0
2022	5	31/05/2022	811	828	17	0	0	0	0	0
2022	6	30/06/2022	828	843	15	0	0	0	0	0
2022	7	30/07/2022	843	866	23	0	0	0	0	0
2022	8	31/08/2022	866	882	16	0	0	0	0	0
2022	9	30/09/2022	882	899	17	0	0	0	0	0
2022	10	30/10/2022	899	914	15	0	0	0	0	0
2022	11	30/11/2022	914	929	15	0	0	0	0	0
2022	12	30/12/2022	929	946	17	0	0	0	0	0

Anterior Siguiente Consumo Promedio 15

- 2.- Se me dé a conocer el procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual anticipado para los usuarios.
- 3.- En base al punto anterior se me dé a conocer como se obtuvo el importe del pago anual anticipado para el año 2023 en mi caso, en apego al procedimiento, incluyendo los cálculos realizados para llegar al importe que se me informó. Se me dé a conocer el procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual anticipado para los usuarios.

Para realizar el cobro anual anticipado, se considera el consumo del periodo 01/2022 al periodo 12/2022, para sacar un promedio anual y se cobra por la tarifa del mes de enero 2023 la cual puede consultar en la página <https://cmasxalapa.gob.mx/tarifas>. Cada mes se indexan las tarifas de acuerdo a la inflación por lo que para esta anualidad su importe a pagar con el 50% de descuento por la cantidad de \$ 2,468.00 por un consumo promedio anual de 15.5m<sup>3</sup>. El importe mensual se genera por tipo de usuario y por los conceptos de Agua, Drenaje y Saneamiento y va de acuerdo al consumo.

El costo del mes por 15.5m<sup>3</sup> se desglosa a continuación:  
Cuenta 34165. Domestico-Medio

Concepto	Importe
Agua	\$ 243.95
Drenaje	\$ 76.78
Saneamiento	\$ 72.54
Tarifa mensual	\$ 411.27
* 12 meses	\$ 4,935.24
Tarifa a pagar con 50% de descuento	\$ 2,467.62

4.- Se me confirme si estoy dado de alta en el padrón de jubilados, ya que desde mi perspectiva considero elevado el importe de \$2,400.00 como pago anual anticipado, se estaría pagando \$4,800.00 lo cual arroja un consumo mensual de \$ 400.00.

Referente a este punto le comento que si esta dado de alta como jubilado y se le esta aplicando el 50% de descuento.

Sin más por el momento reciba un cordial Saludo.

ATENTAMENTE  
L.C. MARIA JOSE GUZMAN CASTILLO  
GERENTE COMERCIAL

C.c.p. Andrea  
MGG/cam

▪ **Estudio de los agravios.**

Del análisis de las constancias que obran en autos, se advierte que el motivo de inconformidad planteado es **inoperantes** acorde a las razones que a continuación se indican.

El derecho reclamado por el particular se encuentra establecido en los numerales 3 fracción XII, 60, 61, 67 y 111 de la Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a saber:

Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley se entenderá por:

- ... XII. Derechos ARCO: Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales;
- ...

Artículo 60. En todo momento el titular o su representante podrán solicitar al responsable, el acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de los datos personales que le conciernen, de conformidad con lo establecido en el presente Título. El ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO no es requisito previo, ni impide el ejercicio de otro.

Artículo 61. El titular tendrá derecho de acceder a sus datos personales que obren en posesión del responsable, así como conocer la información relacionada con las condiciones y generalidades de su tratamiento.

...

Artículo 67. Para el ejercicio de los derechos ARCO y de portabilidad será necesario acreditar la identidad del titular y, en su caso, la identidad y personalidad con la que actúe el representante.

...

Ahora bien, lo peticionado es información que genera, administra, resguarda y/o posee el sujeto obligado de conformidad con lo establecido en el arábigo 59 fracción X, 115 y 116 del Reglamento Interior de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa, Veracruz, que refiere:

...

Artículo 59. La Dirección General para el correcto ejercicio y desempeño de sus atribuciones contará con las siguientes áreas administrativas:

...

X. Dirección de Servicios al Usuario, que para el cumplimiento de sus atribuciones contará con las siguientes áreas:

a) Gerencia Comercial, que para el ejercicio de sus atribuciones contará con los siguientes departamentos:

1. Departamento de Atención a Usuarios;

2. Departamento de Cobranza; y

3. Departamento de Comercialización, que para el ejercicio de sus atribuciones contará con las siguientes oficinas:

3.1 Oficina de Facturación; y

3.2 Oficina de Padrón de Usuarios.

b) Gerencia de Administración de Tomas, que para el ejercicio de sus atribuciones contará con los siguientes departamentos:

1. Departamento de Supervisión y Consumo; y

2. Departamento de Control de Tomas de Agua.

...

### **CAPÍTULO TRIGÉSIMO TERCERO**

#### **De la Gerencia Comercial**

Artículo 115. La Gerencia Comercial está integrada por los siguientes Departamentos y Oficinas:

I. Departamento de Atención a Usuarios;

II. Departamento de Cobranza;

III. Departamento de Comercialización;

a) Oficina de Facturación; y

b) Oficina de Padrón de Usuarios.

Artículo 116. La persona titular de la Gerencia Comercial tendrá las atribuciones siguientes:

I. Vigilar que los reportes de denuncias o inconformidades por la prestación de servicios sean atendidos oportunamente;

II. Supervisar las actividades de facturación de los servicios que ofrece la Comisión, así como la actualización y, en su caso, la depuración del padrón de usuarios;

III. Elaborar estudios para proponer a la persona titular de la Dirección de Servicios al Usuario la modificación de tarifas respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y demás derechos;

IV. Elaborar los lineamientos para aplicación del Programa de Pago Anual Anticipado, debiendo remitirlo a la Dirección de Servicios al Usuario para su validación;

V. Suscribir las constancias de no adeudo de una cuenta activa o de inexistencia de contrato o toma de agua;



- VI. Suscribir los convenios solicitados por los usuarios para el pago en parcialidades de adeudos registrados o del costo de la contratación de toma domiciliaria;
- VII. Informar a la Dirección de Servicios al Usuario y a la Gerencia de Administración de Tomas, sobre el incumplimiento de los convenios celebrados con los usuarios para las acciones pertinentes;
- VIII. Integrar la información necesaria para efecto del cobro de los créditos fiscales y turnarlo al Departamento de Cobranza;
- IX. Firmar citatorios y comunicados necesarios para invitar a los usuarios morosos a cubrir los adeudos que tengan con la Comisión;
- X. Evaluar, en coordinación con la Dirección de Servicios al Usuario, que la propuesta de depuración de cartera vencida se encuentre apegada a los requisitos establecidos por la normatividad;
- XI. Supervisar el avance en los programas y acciones de recuperación de cartera vencida;
- XII. Autorizar los ajustes por consumos facturados cuando el monto de éste sea mayor de cinco mil pesos y no exceda de diez mil, observando lo establecido en los Lineamientos aplicables e informar diariamente a la Dirección de Servicios al Usuario;
- XIII. Validar los ajustes interactivos solicitados por el Departamento de Comercialización, remitiéndolos a la Dirección de Servicios al Usuario para su autorización;
- XIV. Autorizar la orden de pago parcial, solicitada por el usuario e informar diariamente de esta actividad a la Dirección de Servicios al Usuario;
- XV. Autorizar la baja definitiva o temporal de las cuentas que cumplan los requisitos establecidos para ello;
- XVI. Autorizar, previo análisis de la Gerencia de Control de Tomas, el calendario de facturación mensual;
- XVII. Remitir a la Dirección de Servicios al Usuario, el informe mensual de los cambios en el padrón de usuarios;
- XVIII. Coordinar la elaboración de los programas promocionales de recuperación de cartera vencida, debiendo analizar los resultados y de ser necesario rediseñarlos para obtener el máximo de eficiencia en su aplicación;
- XIX. Coordinar la ejecución del programa de pago anual anticipado, previamente autorizado por el Órgano de Gobierno; y
- XX. Las demás que le resulten de la Ley, o que le confiera la persona titular de la Dirección de Servicios al Usuario.

...

Ahora bien, en su respuesta a la solicitud, si bien el sujeto obligado registro una respuesta en la Plataforma Nacional de Transparencia, misma que se insertó en el presente proyecto en la parte del "Planteamiento del caso", donde menciona que solicito a la Gerencia Comercial, mediante memorándum no. **CT/037/2023** de fecha 16 de enero del presente año, misma que entregó respuesta a su petición a través del memorándum no. DSU/GC/084/2023, recibido en fecha 30 de enero del presente año, adjuntándose el mismo.

No obstante, derivado de lo anterior, la documentación la cual hace mención el sujeto obligado no se observa en la respuesta proporcionada por el mismo por lo que el hoy recurrente procedió a interponer su recurso de visión agraviándose que no se proporcionó la información referente a su solicitud primigenia.

Ahora bien, durante la sustanciación del presente recurso el sujeto obligado a través de los oficios **CT/067/2023** y el **Memorándum CT/112/2023**, emitidos por la Coordinadora Transparencia de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa y el Gerente Comercial, en donde dan contestación a cada uno de los puntos solicitados por el hoy recurrente en su solicitud primigenia tal y como se inserta a continuación:



1.- Se me dé a conocer por mes el consumo metros cúbicos del año 2022.  
Cuenta

Historial de lecturas

Historial de lecturas del año 2022

Año	Mes	Fecha de Lectura	Lectura Social	Lectura Punt	Consumo	Udts	A1	A2	A3	A4
2022	1	12/12/2021	754	790	36	0	0	0	0	0
2022	2	24/01/2022	770	781	11	0	0	0	0	0
2022	3	18/02/2022	791	796	5	0	21	0	0	40
2022	4	18/03/2022	796	811	15	0	0	0	0	0
2022	5	22/04/2022	811	828	17	0	0	0	0	0
2022	6	23/05/2022	828	843	15	0	2	0	0	40
2022	7	21/06/2022	843	866	23	0	0	0	0	0
2022	8	22/07/2022	866	882	16	0	21	0	0	40
2022	9	19/08/2022	882	899	17	0	16	0	0	40
2022	10	21/09/2022	899	914	15	0	0	0	0	0
2022	11	24/10/2022	914	924	10	0	0	0	0	0
2022	12	31/10/2022	924	940	16	0	21	0	0	40

Anterior    Siguiente    Consumo Promedio 16    Salir

2.- Se me dé a conocer el procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual anticipado para los usuarios.

3.- En base al punto anterior se me dé a conocer como se obtuvo el importe del pago anual anticipado para el año 2023 en mi caso, en apego al procedimiento, incluyendo los cálculos realizados para llegar al importe que se me informo. Se me dé a conocer el procedimiento para obtener el consumo e importe del pago anual anticipado para los usuarios.

Para realizar el cobro anual anticipado, se considera el consumo del periodo 01/2022 al periodo 12/2022, para sacar un promedio anual y se cobra por la tarifa del mes de enero 2023 la cual puede consultar en la página <https://cmasxalapa.gob.mx/tarifas>. Cada mes se indexan las tarifas de acuerdo a la inflación por lo que para esta anualidad su importe a pagar con el 50% de descuento por la cantidad de \$ 2,468.00 por un consumo promedio anual de 15.5m<sup>3</sup>. El importe mensual se genera por tipo de usuario y por los conceptos de Agua, Drenaje y Saneamiento y va de acuerdo al consumo.

El costo del mes por 15.5m<sup>3</sup> se desglosa a continuación:

Cuenta 54165. Domestico Medio

Concepto	Importe
Agua	\$ 241.95
Drenaje	\$ 96.78
Saneamiento	\$ 72.54
Total mensual	\$ 411.27
tarifa enero 2023	\$ 411.27
* 12 meses (anualidad)	\$ 4,935.24
Total a pagar con 50% de descuento	\$ 2,467.62

4.- Se me confirme si estoy dado de alta en el padrón de jubilados, ya que desde mi perspectiva considero elevado el importe de \$2,4000.00 como pago anual anticipado, se estaría pagando \$4,800.00 lo cual arroja un consumo mensual de \$ 400.00.

Referente a este punto le comento que si esta dado de alta como jubilado y se le está aplicando el 50% de descuento.

Es así que, de todo lo antes expuesto se advierte que, en el presente caso, no se vulneró el derecho de acceso de la parte recurrente, toda vez que, el sujeto obligado dio puntual respuesta durante la sustanciación del presente recurso, a los cuatro puntos solicitados por el hoy recurrente.

Debiendo entenderse que, la respuesta emitida en el presente asunto se hizo bajo el principio de buena fe, teniendo plena validez, hasta no quedar demostrado lo contrario. Sirviendo de apoyo a la anterior afirmación, las siguientes tesis de rubro: **“BUENA FE EN MATERIA ADMINISTRATIVA, CONFORME A SU SENTIDO OBJETIVO”**<sup>1</sup>; **“BUENA FE. ES UN PRINCIPIO DE DERECHO POSITIVO EN MATERIA ADMINISTRATIVA”**<sup>2</sup> y; **“BUENA FE EN MATERIA ADMINISTRATIVA, ESTE CONCEPTO NO SE ENCUENTRA DEFINIDO EN LA LEY, POR LO QUE DEBE ACUDIRSE A LA DOCTRINA PARA INTERPRETARLO”**<sup>3</sup>.

Es así que, la respuesta proporcionada por el sujeto obligado es congruente con lo solicitado, y exhaustiva, tanto en los puntos respondidos como en la búsqueda de la misma en las áreas con atribuciones, por lo que, la respuesta no irroga perjuicio al particular.

**CUARTO. Efectos del fallo.** En consecuencia, al resultar **infundado** el agravio expuesto, lo procedente es **confirmar** la respuesta del sujeto obligado durante el

<sup>1</sup> Tesis IV.2o.A.122 A, publicada en el *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, tomo XXI, de enero de 2005, p. 1723.

<sup>2</sup> Tesis IV.2o.A.118 A, publicada en el *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, tomo XXI, de enero de 2005, p. 1725.

<sup>3</sup> Tesis IV.2o.A.119 A, publicada en el *Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta*, tomo XXI, de enero de 2005, p. 1724.

procedimiento de acceso, con apoyo en el artículo 216, fracción II, de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, por las razones expresadas en el presente fallo.

Por lo expuesto y fundado, el Pleno del Instituto resuelve al tenor de los siguientes:


### **PUNTOS RESOLUTIVOS**

**PRIMERO.** Se **confirma** la respuesta del sujeto obligado emitida durante el procedimiento de acceso a la información.

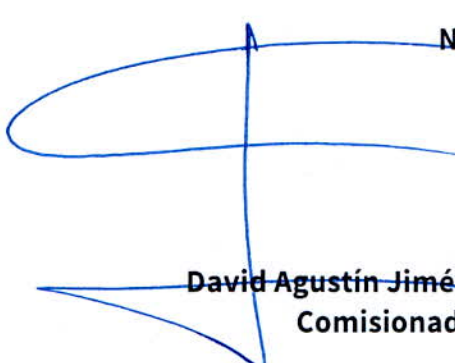
**SEGUNDO.** Se informa a la parte recurrente que, la resolución pronunciada puede ser combatida por la vía ordinaria mediante el Recurso de Inconformidad, ante el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales dentro de los quince días hábiles siguientes a que surta efectos la notificación de la resolución; lo anterior de conformidad con el artículo 215, fracción VII de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Notifíquese** la presente resolución en términos de Ley, y, en su oportunidad, archívese como asunto definitivamente concluido.

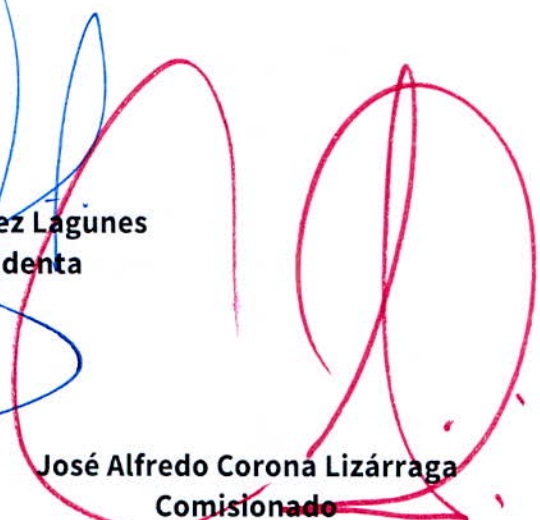
Así lo resolvieron por **UNANIMIDAD** de votos los integrantes del Pleno de este Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en términos del artículo 89 de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, ante la secretaria de acuerdos, con quien actúan y da fe.




**Naldy Patricia Rodríguez Lagunes**  
**Comisionada Presidenta**



**David Agustín Jiménez Rojas**  
**Comisionado**



**José Alfredo Corona Lizárraga**  
**Comisionado**



**Ana Silvia Peralta Sánchez**  
**Secretaria de acuerdos**