

Sentido de la resolución: **REVOCA.**

Visto el estado procesal del expediente número **RR-4537/2023**, relativo al recurso de revisión interpuesto por el solicitante **SERENDIPIA DIGITAL**, en lo sucesivo el recurrente en contra del **SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PUEBLA**, en lo continuo el sujeto obligado, se procede a dictar resolución con base en los siguientes:

ANTECEDENTES.

I. Con fecha siete de febrero de dos mil veintitrés, la persona hoy recurrente, envió al sujeto obligado una solicitud de acceso a la información, la cual fue asignada con el número de folio 210423623000007.

II. El día veintidós de marzo de dos mil veintitrés, el sujeto obligado respondió la solicitud de acceso a la información pública enviada por la persona hoy recurrente.

III. Con fecha veintitrés de marzo de dos mil veintitrés, la persona entonces solicitante interpuso el presente recurso de revisión en contra de la respuesta otorgada por el sujeto obligado.

IV. Por auto de diecisiete de abril de dos mil veintitrés, la Comisionada Presidente del Instituto, tuvo por recibido el medio de impugnación interpuesto por la persona recurrente, mismo al que se le asignó el número de expediente **RR-4537/2023** y fue turnando a la Ponencia 1 para su trámite respectivo.

V. En proveído de dieciocho de mayo de dos mil veintitrés, se admitió el recurso de revisión ordenando integrar el expediente correspondiente, asimismo lo puso a disposición de las partes para que, en un plazo máximo de siete días hábiles, manifestaran lo que a su derecho conviniera y ofrecieran pruebas y/o alegatos. De

igual forma, se ordenó notificar el auto admisorio al Titular de la Unidad de Transparencia del sujeto obligado, para efecto que rindiera su informe justificado, debiendo anexar las constancias que acreditara el acto reclamado, así como las demás pruebas y/o alegatos que considerara pertinentes; por tanto, se hizo del conocimiento del recurrente el derecho que le asista para oponerse a la publicación de sus datos personales, señalando la página web en el cual se encontraba el aviso de privacidad correspondiente a la base de datos de los recursos de revisión en materia de acceso a la información pública y protección de datos personales; finalmente, se le tuvo señalando domicilio para recibir notificaciones y de igual forma, se puntualizó que ofreció pruebas.

VI. Por acuerdo de fecha veintisiete de junio del año en curso, se hizo constar que sujeto obligado rindió su informe justificado; asimismo ofreció pruebas; y debido a que manifestó que otorgó alcance a la respuesta inicial, se ordenó dar vista a la persona recurrente para que realizara manifestaciones.

VII. En proveído de siete de agosto de dos mil veintitrés, se hizo constar que la persona recurrente no realizó manifestaciones en relación con el alcance de la respuesta inicial brindada; asimismo y toda vez que el estado procesal de los autos lo permitía, se admitieron las pruebas ofrecidas por las partes, las cuales se desahogaron por su propia y especial naturaleza; finalmente, y toda vez que el recurrente no respondió a la vista dada por este Órgano Garante, respecto de la publicación de sus datos personales, dicha omisión constituye su negativa para que los mismos sean publicados; en esa virtud, se decretó el cierre de instrucción, ordenándose turnar los autos para dictar la resolución correspondiente.

En esta misma fecha, se ordenó ampliar por una sola vez para resolver el presente asunto, toda vez que se necesitaba un plazo mayor para agotar el estudio de las constancias.

VIII. El diecisiete de octubre de dos mil veintitrés, se listó el presente asunto para ser resuelto por el Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla.

CONSIDERANDO.

Primero. El Pleno de este Instituto es competente para resolver el presente recurso de revisión en términos de los artículos 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 12 fracción VII de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 2 fracción III, 10 fracciones III y IV, 23, 37, 39 fracciones I, II y XII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla; 1 y 13 fracción I del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla.

Segundo. El recurso de revisión es procedente en términos del artículo 170, fracción VI, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

Tercero. El recurso de revisión se interpuso vía electrónica, cumpliendo con todos los requisitos aplicables establecidos en el artículo 172, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

Cuarto. El presente medio de impugnación cumplió con el requisito exigido en el diverso 171 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, toda vez que el mismo fue presentado dentro del término legal.

Por otra parte, se estudiará si se actualiza la causal de sobreseimiento establecido en el numeral 183 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, que a la letra dice:

***“ARTÍCULO 183. El recurso será sobreseído, en todo o en parte, cuando, una vez admitido, se actualicen alguno de los siguientes supuestos:
III. El sujeto obligado responsable del acto lo modifique o revoque de tal manera que el recurso de revisión quede sin materia...”***

Ahora bien, del alcance de respuesta remitido por la autoridad responsable, le informó a la persona recurrente que a partir del mes de mayo de dos mil catorce SOAPAP había dejado de prestar el servicio agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento y quien lo lleva a cabo actualmente es la empresa Concesiones Integrales S.A. de C.V. también conocida como Agua de Puebla Para Todos, por otro lado, la información solicitada no la tenía de primera mano ya que la empresa Concesiones Integrales S.A. de C.V. es quien actualmente presta los servicios hídricos y la que cuenta con el sistema ONESITE COSTUMERS, por lo tanto, a fin de privilegiar el derecho de acceso a la información el sujeto obligado, a través de la empresa concesionaria puso a disposición la información en la modalidad de consulta directa y señaló los trámites administrativos a realizar.

Lo anterior, se dio vista a la persona recurrente para que dentro del termino de tres días hábiles siguientes de estar debidamente notificado, manifestara algo en contrario respecto al alcance de respuesta antes indicado, sin que, esta haya expresado algo, tal como quedo establecido por acuerdo de fecha siete de agosto de dos mil veintitrés.

Por lo que, del alcance a la respuesta inicial proporcionada por el sujeto obligado al agraviado se observa que este último, trató de perfeccionar su respuesta, subsistiendo el cambio de modalidad de entrega de la información, por lo que, no se actualiza la causal de sobreseimiento establecida en el artículo 183 fracción III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, en consecuencia, el presente asunto será estudiado de fondo.

Quinto. Con el objeto de establecer la controversia y a fin lograr claridad en el tratamiento del tema en estudio, es conveniente precisar lo siguiente:

En primer lugar, la persona recurrente remitió al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, una solicitud de acceso a la información, misma que fue asignada con el número de folio 210423623000007, en la cual se requirió lo siguiente:

*“Solicito una relación de los reportes o quejas recibidos por falta de agua (por colonia) entre 2010 y la fecha de recepción de esta solicitud.
Pido que la información esté desagregada por:
-Mes
-Año
-Colonia
-Total de reportes o quejas presentados”*

A lo que, el sujeto obligado contestó lo siguiente:

Con fundamento en los artículos 150, 153 y 156 fracción V, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y 25 fracción XV del Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, y a efecto de que este Sujeto Obligado garantice su accesibilidad para ejercer el derecho de acceso a la información, y en respuesta a su atenta solicitud, se le hace de su conocimiento que:

En primer término, es preciso señalar que mi personificada ha dejado de prestar los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento en esta Ciudad de Puebla y áreas conurbadas y quien lo lleva a cabo actualmente es la empresa "Concesiones Integrales S.A. de C.V.", también conocida por su slogan comercial como "Agua de Puebla Para Todos"; y lo hace de esa forma a partir del mes de mayo de dos mil catorce.

Hecha la aclaración anterior y con la finalidad de dar contestación a esta solicitud, pasó a esgrimir lo siguiente:

Por lo que respecta a la información que solicita a este Sujeto Obliga, le hago de su conocimiento que no se puede entregar tal y como lo requiere, toda vez que, en los archivos de este Sujeto Obligado no obra la información requerida; primeramente porque la información solicitada depende directamente de la empresa Concesiones Integrales, S.A. de C.V., actual prestadora de los servicios públicos, quien a través de un Sistema Electrónico Comercial denominado ONESITE CUSTOMERS, genera en el rubro denominado "OT". Ante esa situación es que resulta procedente, poner a disposición del Solicitante el Sistema Electrónico Comercial denominado ONESITE CUSTOMERS, con la finalidad de que realice la consulta de forma directa; ante esa situación es que este Sujeto Obligado señalará el día y la hora en que deba presentarse en las oficinas que ocupa la concesionaria de los servicios hídricos a efecto de poner a disposición de la solicitante

Sujeto Obligado: Sistema Operador de los Servicios de
Agua Potable y Alcantarillado del
Municipio de Puebla.

Ponente: Francisco Javier García Blanco

Expediente: RR-4537/2023

dicho Sistema Comercial por parte de la empresa Concesiones Integrales, S.A. DE C.V., a efecto de que realice la consulta de forma directa al mismo, una vez que el o la solicitante se comuniquen a la Oficina de este Sujeto Obligado, en el contacto la Unidad de Transparencia de este Sujeto Obligado, siendo este el siguiente:

Por lo que, el entonces solicitante interpuso el presente medio de impugnación, en el cual alegó lo siguiente:

"Interpongo el presente recurso de revisión toda vez que el sujeto obligado argumenta que la información obra en un Sistema Electrónico Comercial denominado ONESITE CUSTOMERS, genera en el rubro denominado "OT" y que debe ser consultado de forma directa. No obstante, en esta respuesta el sujeto obligado está aceptando que la información obra en formato digital (que fue el formato solicitado) y por lo tanto no se sostiene que la consulta deba ser hecha de manera presencial en la modalidad de "consulta directa". Por lo tanto, pido que me sea entregada la información que solicité en el formato señalado."

Finalmente, el sujeto obligado remitió respuesta en alcance en los siguientes términos:

En alcance a la respuesta otorgada por este Sujeto Obligado del día veintidós de marzo del dos mil veintitrés, le informo, que con fundamento en el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1, 2, 3, 12 fracción VI, 16 fracciones I y IV, 152, 153, 156 V, y 164 de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, y toda vez que como es de conocimiento público, este Sujeto Obligado ha dejado de prestar los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento en esta Ciudad de Puebla y áreas conurbadas y quien lo lleva a cabo actualmente es la empresa "Concesiones Integrales S.A. de C.V.", también conocida por su slogan comercial como "Agua de Puebla Para Todos"; y lo hace de esa forma a partir del mes de mayo de dos mil catorce.

Ante esa situación y con base a las facultades conferidas en el Título de Concesión para la prestación del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas residuales, en el Municipio de Puebla, así como la circunscripción territorial que se indica en los Municipios de Cuautlancingo, San Andrés Cholula, San Pedro Cholula, Amozoc y Ocoyucan, y toda vez que como se ha hecho mención en la respuesta emitida a su solicitud el día veintidós de marzo del dos mil veintitrés, este Sujeto Obligado no cuenta con el Sistema Electrónico Comercial denominado ONESITE

CUSTOMERS, por lo tanto de primera mano no cuenta con la información que solicita, sin embargo la empresa Concesiones Integrales S.A de C.V. es quien actualmente presta los servicios hídricos, y la que cuenta con dicho sistema, no obstante, este Sujeto Obligado al ser el Órgano regulador de dicha empresa, puede coadyuvar para que a través del mismo, dicha información sea puesta a su disposición.

Ahora bien es necesario precisar que en razón de lo anterior este Sujeto Obligado se ve imposibilitado de proporcionar la información requerida en su solicitud con número de folio 210423623000007, en la modalidad que lo solicita, toda vez que el sistema electrónico en el que se encuentra inmersa contiene demasiado volumen de información el cual implica un procesamiento cuya entrega sobrepasa la capacidad electrónica, aunado a que dicho sistema por su propia naturaleza es dinámico y el universo de usuarios es cambiante.

Ante esa situación y a efecto de privilegiar en todo momento su Derecho de Acceso a la Información y con fundamento al artículo 153 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que reza de la siguiente forma siguiente:

LES

“...ARTÍCULO 153. De manera excepcional, cuando, de forma fundada y motivada, así lo determine el sujeto obligado, en aquellos casos en que la información solicitada que ya se encuentre en su posesión implique análisis, estudio o procesamiento de documentos cuya entrega o reproducción sobrepase las capacidades técnicas del sujeto obligado para cumplir con la solicitud, en los plazos establecidos para dichos efectos, se podrán poner a disposición del solicitante los documentos en consulta directa, salvo la información clasificada...”

Es que este Sujeto Obligado a través de su empresa concesionaria pone a su disposición Sistema Electrónico Comercial denominado ONESITE CUSTOMERS, con la finalidad de que realice la consulta de forma directa por lo que señalará el día y la hora en que deba presentarse en las oficinas que ocupa la concesionaria de los servicios hídricos, a efecto de realizar dicha consulta, una vez que el o la solicitante se comunique a la Oficina de este Sujeto Obligado, en el contacto la Unidad de Transparencia de este Sujeto Obligado, siendo este el siguiente:

Por cuanto hace a los datos personales los mismos serán restringidos de conformidad con los numerales Sexagésimo Séptimo, Sexagésimo Octavo, Septuagésimo y Septuagésimo Primero de los Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas; así como por la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

Sexto. En este apartado se valoraran las pruebas anunciadas por la parte recurrente dentro del presente asunto.

Por lo que hace a la persona recurrente, anunció y se admitió como probanza la siguiente:

- **LA DOCUMENTAL PRIVADA:** Consistente en la copia simple de la respuesta a la solicitud de acceso a la información con número de folio 210423623000007.

Documental privada que al no haber sido objetada de falsa tiene valor probatorio pleno, en términos de los artículos 268, 323, 324 y 337 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla, aplicados supletoriamente de conformidad con el diverso 9 de la Ley de la Materia del Estado.

Respecto a los medios probatorios anunciados por el sujeto obligado, se admitió las que a continuación se mencionan:

- **LA DOCUMENTAL PÚBLICA:** Consistente en copia certificada del acuerdo y nombramiento que la acredita como titular de la Unidad de Transparencia del sujeto obligado.
- **LA DOCUMENTAL PÚBLICA:** Consistente en copia certificada de la respuesta a la solicitud de acceso a la información con número de folio 210423623000007.
- **LA DOCUMENTAL PÚBLICA:** Consistente en copia simple de la captura de pantalla del SISAI de fecha veintidós de marzo de dos mil veintitrés.
- **LA DOCUMENTAL PÚBLICA:** Consistente en la impresión del correo electrónico remitido a la dirección electrónica del recurrente

- **LA DOCUMENTAL PÚBLICA:** Consistente en copia certificada de la respuesta en alcance.
- **LA DOCUMENTAL PÚBLICA:** Consistente en la impresión del correo electrónico remitido a la parte recurrente el día quince de junio de dos mil veintitrés.

Las documentales públicas que, al no haber sido objetadas, hacen prueba plena con fundamento en los artículos 265, 267 y 335 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla, artículos de aplicación supletoria en términos de lo dispuesto por el artículo 9 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado.

Séptimo. Del análisis del expediente del recurso de revisión que se resuelve, se advierte lo siguiente:

En primer lugar, el recurrente remitió al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, través de la Plataforma Nacional de Transparencia una solicitud de acceso a la información misma que fue asignada con el número de folio 210423623000007, en la cual, solicitó conocer los reportes o quejas recibidos por falta de agua entre dos mil diez y la fecha de recepción de la solicitud, desagregado por mes, año, colonia y el total de reportes o quejas.

A lo que, el sujeto obligado dio contestación mediante oficio sin número en el cual informó que desde mayo de dos mil catorce ha dejado de prestar los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento y quien lo lleva a cabo es la empresa Concesiones Integrales S.A. de C.V. también conocida como Agua de Puebla Para Todos, por otro lado, informó que la información no la puede entregar tal y como la requirió ya que en sus archivos no obra la misma, toda vez que la

información depende directamente de la empresa Concesiones Integrales S.A. de C. V. quien a través del sistema ONESITE CUSTOMERS genera el rubro denominado "OT", poniendo a su disposición la información en consulta directa en las oficinas de la concesionara de los servicios hídricos.

Por consiguiente, el entonces solicitante presentó el recurso de revisión que nos ocupa, en el que manifestó lo siguiente:

"Interpongo el presente recurso de revisión toda vez que el sujeto obligado argumenta que la información obra en un Sistema Electrónico Comercial denominado ONESITE CUSTOMERS, genera en el rubro denominado "OT" y que debe ser consultado de forma directa. No obstante, en esta respuesta el sujeto obligado está aceptando que la información obra en formato digital (que fue el formato solicitado) y por lo tanto no se sostiene que la consulta deba ser hecha de manera presencial en la modalidad de "consulta directa". Por lo tanto, pido que me sea entregada la información que solicité en el formato señalado."

Finalmente, el sujeto obligado al rendir su informe con justificación, remitió un alcance a la respuesta en la cual, en esencia, reiteró su respuesta inicial y quedó plasmada en el considerando quinto de la presente resolución.

Por tanto, se analizará si la respuesta y su alcance cumplen con lo solicitado por la persona aquí recurrente.

Expuestos los antecedentes, es menester señalar que el artículo 6 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su apartado "A", fracción I, señala que toda la información en posesión de cualquier autoridad, entidad, órgano y organismo de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos, así como de cualquier persona física, moral o sindicato que reciba y ejerza recursos públicos o realice actos de autoridad en el ámbito federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público y seguridad nacional, en los términos que fijan las leyes: En la interpretación de este derecho deberá

prevalecer el principio de máxima publicidad; de igual manera, los principios y bases de este derecho se encuentran descritos específicamente en el apartado A, fracción IV del precepto legal antes citado.

De igual manera los numerales 3, 4, 7 fracciones XI, XIX, 8, 12, 16 fracción IV, 17, 142, 145, 154, 156 y 165 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública el Estado de Puebla, regula que el acceso a la información, es un derecho fundamental, reconocido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, lo cual, obliga a las autoridades a respetarlo, protegerlo y garantizarlo.

Por lo que, en aras de garantizar el mismo, los sujetos obligados tienen el deber de atender las solicitudes que le sean presentadas, otorgando a los solicitantes la información que les requieran relacionada con el ejercicio de sus funciones, ya que, como se ha mencionado es una obligación entregar la información que hubieren generado a la fecha de la solicitud, es decir actos existentes y concretos, o en su caso, acreditar a través de los mecanismos establecidos, que la información solicitada está prevista en alguna de las excepciones contenidas en la Ley de la materia.

Lo anterior tiene aplicación la Tesis Aislada I.4o.A.40 A, de la Décima Época, sustentada por el Cuarto Tribunal Colegiado en Materia Administrativa del Primer Circuito, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro XVIII, marzo de dos mil trece, Tomo 3, página 1899, con el rubro y texto siguiente:

"ACCESO A LA INFORMACIÓN. IMPLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE MÁXIMA PUBLICIDAD EN EL DERECHO FUNDAMENTAL RELATIVO. Del artículo 6o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se advierte que el Estado Mexicano está constreñido a publicitar sus actos, pues se reconoce el derecho fundamental de los ciudadanos a acceder a la información que obra en poder de la autoridad, que como lo ha expuesto el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la tesis P./J. 54/2008, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novena Época, Tomo XXVII, junio de 2008, página 743, de rubro: "ACCESO A LA INFORMACIÓN. SU NATURALEZA COMO GARANTÍAS

INDIVIDUAL Y SOCIAL.", contiene una doble dimensión: individual y social. En su primer aspecto, cumple con la función de maximizar el campo de la autonomía personal, posibilitando el ejercicio de la libertad de expresión en un contexto de mayor diversidad de datos, voces y opiniones, mientras que en el segundo, brinda un derecho colectivo o social que tiende a revelar el empleo instrumental de la información no sólo como factor de autorrealización personal, sino como un mecanismo de control institucional, pues se trata de un derecho fundado en una de las características principales del gobierno republicano, que es la publicidad de los actos de gobierno y la transparencia en el actuar de la administración, conducente y necesaria para la rendición de cuentas. Por ello, el principio de máxima publicidad incorporado en el texto constitucional, implica para cualquier autoridad, realizar un manejo de la información bajo la premisa inicial que toda ella es pública y sólo por excepción, en los casos expresamente previstos en la legislación secundaria y justificados bajo determinadas circunstancias, se podrá clasificar como confidencial o reservada, esto es, considerarla con una calidad diversa."

La ahora persona recurrente en su recurso de revisión controvierte la respuesta al expresar como agravio el cambio de modalidad de entrega de la información, argumentando que la información se encuentra en un formato digital según la respuesta del sujeto obligado.

Ahora bien, el entonces solicitante requirió información del periodo comprendido del año dos mil diez a la fecha de recepción de la solicitud, sin embargo, el sujeto obligado al momento de dar respuesta a la solicitud y en el alcance, únicamente hace mención que a partir de mayo de dos mil catorce dejó de prestar el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, por lo que incumple con el principio de transparencia y máxima publicidad al no dar una respuesta congruente y exhaustiva respecto del periodo solicitado, esto es de dos mil diez a mayo de dos mil catorce.

Por otro lado, si bien es cierto que el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla concesionó el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, a la empresa denominada Concesiones Integrales S.A. de C.V. también conocida como Agua de Puebla Para Todos, también es cierto que en el Título de Concesión para la prestación del

servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas residuales, en el Municipio de Puebla, así como en la circunscripción territorial que se indica en los Municipios de Cuautlancingo, San Andrés Cholula, San Pedro Cholula y Amozoc y anexos, se establece lo siguiente:

9.12 Atención a Usuarios

El Concesionario se obliga a atender las quejas de los Usuarios por la prestación de los Servicios Públicos, de conformidad con los lineamientos establecidos en el documento adjunto al presente como el Anexo 7.

13. SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN A CARGO DEL SOAPAP

13.1 Atribuciones del SOAPAP

(a) Las actividades y desempeño del Concesionario en relación con la Operación y mantenimiento de la Infraestructura y la prestación de los Servicios Públicos, será supervisada por el SOAPAP de conformidad con lo establecido en el Título de Concesión y en la Ley Aplicable.

(b) Consiguientemente, el SOAPAP estará facultado frente al Concesionario, para:

- (1) supervisar y monitorear la prestación y condiciones de los Servicios Públicos;
- (2) llevar a cabo inspecciones de la Infraestructura y monitorear el impacto de la prestación del Servicio Público en el medio ambiente;
- (3) solicitar y obtener la información que considere necesaria del Concesionario y de los Usuarios, en relación con la prestación de los Servicios Públicos;
- (4) solicitar y obtener información, entre otros, en relación con:

- (i) la calidad, cantidad y sustentabilidad de la prestación de los Servicios Públicos, en relación con los estándares de desempeño y niveles de servicio establecidos en el Anexo 7 del Título de Concesión y la Ley Aplicable;
 - (ii) la naturaleza, Operación, sustentabilidad, suficiencia operativa y viabilidad económica de la Infraestructura y de la prestación de Servicios Públicos, y
 - (iii) diseño, construcción y funcionamiento de la Infraestructura y de las Instalaciones de los Usuarios.
- (5) supervisar el desempeño del Concesionario en relación con los términos y condiciones del Título de Concesión y de la Ley Aplicable, y
- (6) revisar el manual de Operación a que se refiere el Anexo 7 del Título de Concesión.
- (c) Nada de lo establecido en el Título de Concesión podrá ser interpretado en el sentido de limitar las facultades, atribuciones y obligaciones de supervisión y regulación que el SOAPAP tiene en términos de la *Ley del Agua para el Estado de Puebla* y demás Leyes Aplicables, en relación con la prestación de los Servicios Públicos en el Área de Cobertura, incluyendo, sin limitar:
- (1) otorgar permisos en términos de la Ley Aplicable, para que los particulares puedan realizar la distribución de Agua Potable en Vehículos Cisterna, de conformidad con lo establecido en el Art. 91 de la *Ley del Agua para el Estado de Puebla*;
 - (2) autorizar las solicitudes para el suministro de aguas tratadas para fines de Reúso, de conformidad con lo establecido en el Art. 84 de la *Ley del Agua para el Estado de Puebla*, y
 - (3) otorgar permisos de descarga en los casos previstos en el Art. 67 y 71 de la *Ley del Agua para el Estado de Puebla*.
- (d) El SOAPAP deberá imponer las infracciones administrativas que correspondan a los Usuarios en los supuestos establecidos en la *Ley del Agua para el Estado de Puebla*, y demás Leyes Aplicables.
- (e) El no ejercicio por parte del SOAPAP de alguna de las atribuciones establecidas en la presente Condición, en cualquier otra Condición del Título de Concesión o en la Ley Aplicable, no dará lugar a pago indemnizatorio alguno en favor del Concesionario y no eximirá al Concesionario del cumplimiento de sus obligaciones en términos del Título de Concesión y de la Ley Aplicable.

Anexo 7:

6.12. Atención a Usuarios

La Concesionaria deberá proveer el servicio de atención telefónica 24 horas al día mediante un número adecuado de operadores e instalaciones óptimas que permitan atender todas las quejas y dudas expresadas por este medio. A partir de la Fecha del Cierre, la Concesionaria tiene la obligación de tener habilitado un centro, o centros, siendo decisión del Concesionario la modificación, reestructuración y las adecuaciones al centro de atención telefónica existente, que le será cedido.

Las llamadas serán grabadas y mantenidas por un mínimo de 1 año; a partir de ellas, la Concesionaria llevará estadísticas automatizadas sobre los tiempos de atención, tiempo de espera y número de rechazos (llamadas no contestadas), así como del rendimiento de cada uno de los operadores, medido en número de llamadas atendidas por día. Este centro de atención telefónica, atenderá consultas y quejas de Usuarios domésticos y Usuarios No Domésticos, no clasificados como grandes demandantes de agua, para los cuales será habilitado un esquema de atención distinto, conforme a la descripción dada en el Apartado correspondiente. El costo de la llamada debe ser como máximo el de una llamada local. El número de rechazos del centro de atención contabilizará como reclamos efectivos de Usuarios no resueltos en el indicador de Reclamos regulado en los Estándares de Desempeño.

31

Otro mecanismo exigible a la Concesionaria será la implementación de su sitio web con la funcionalidad suficiente para permitir procesar o iniciar cualquier trámite, reporte del fallo del sistema, incluyendo pagos en línea; además deberá permitir levantar quejas, cuyo seguimiento será reportado al SOAPAP.

Con base en lo anterior, este Órgano Garante puede determinar que si bien es cierto que el servicio se encuentra concesionado, lo cierto es que el sujeto obligado tiene la facultad de supervisar y monitorear la prestación y condiciones de los Servicios Públicos, solicitar y obtener información que considere necesaria del concesionario y de los usuarios, en relación con la prestación de los Servicios Públicos, solicitar y

obtener información respecto de la calidad, cantidad y sustentabilidad de la prestación de los Servicios Públicos, en relación con los estándares de desempeño y niveles de servicio establecidos en el Anexo 7 del Título de Concesión y la Ley aplicable, supervisar el desempeño del Concesionario en relación con los términos y condiciones del Título de Concesión y de la Ley aplicable, entre otros; por otro lado, en el Anexo 7 encontramos el apartado de Atención a Usuarios, en el que se establece que la concesionaria deberá promover el servicio de atención telefónica y la implementación de un sitio web, donde, además de varias funcionalidades, deberá de permitir levantar quejas y el seguimiento a las mismas será reportado al sujeto obligado.

Bajo esa tesitura, se concluye que el sujeto obligado debe atender las solicitudes de información bajo los principios de legalidad, certeza jurídica, imparcialidad, veracidad, transparencia y máxima publicidad, proporcionando a los solicitantes, la documentación que les requiera sobre la función pública a su cargo, excepto aquella que sea de acceso restringido.

En consecuencia, este Instituto considera fundado el agravio de la persona recurrente y en términos del artículo 181, fracción IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, determina **REVOCAR** el acto impugnado para los siguientes efectos:

1. El sujeto obligado de respuesta a la persona recurrente de forma congruente y exhaustiva respecto del periodo comprendido entre dos mil diez y mayo de dos mil catorce, lo anterior en términos del artículo 156 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla.
2. El sujeto obligado realice una búsqueda exhaustiva de la información solicitada y, en caso de existir, entregue al solicitante la información

requerida en su solicitud de acceso a la información, observando en todo momento lo establecido en los artículos 152, 153 y 154 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. Asimismo, en el caso de no contar con lo requerido, la autoridad responsable, de manera fundada y motivada, declare formalmente la inexistencia de dicha información, lo anterior debe ser notificado al recurrente en el medio señalado para ello.

Finalmente, en términos de los diversos 187 y 188 de la Ley de la Materia del Estado de Puebla, el sujeto obligado deberá dar cumplimiento a lo ordenado en la presente resolución en un plazo que no exceda de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su notificación, informando a esta autoridad dicho acatamiento en un término no mayor de tres días hábiles, remitiendo las constancias debidamente certificadas para la verificación de la misma.

PUNTOS RESOLUTIVOS.

Primero. Se **REVOCA** el acto impugnado en términos de lo establecido en el considerando **SÉPTIMO** de la presente resolución.

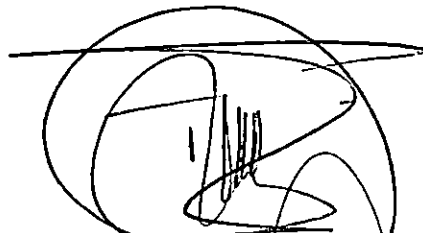
Segundo. Se requiere al sujeto obligado para que, a través de la Unidad de Transparencia, de estricto cumplimiento a la resolución dentro del término de diez días hábiles siguientes de estar debidamente notificado, informando esta Autoridad su cumplimiento, en un plazo no mayor de tres días hábiles, remitiendo las constancias debidamente certificadas para la verificación de la misma.

Tercero. Se instruye al Coordinador General Jurídico para que, a más tardar el día hábil siguiente de recibido el informe a que se alude en el resolutivo que

antecede, verifique de oficio, la calidad de la información y proceda conforme lo establece la Ley de la materia respecto al procedimiento de cumplimiento de la presente resolución.

Notifíquese la presente resolución al recurrente a través del medio elegido para ello y por el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia al Titular de la Unidad de Transparencia del sujeto obligado.

Así lo resolvieron por **UNANIMIDAD** de votos los Comisionados del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla, **RITA ELENA BALDERAS HUESCA, NOHEMÍ LEÓN ISLAS y FRANCISCO JAVIER GARCÍA BLANCO**, siendo el ponente el tercero de los mencionados, en Sesión Ordinaria de Pleno celebrada en la Heroica Puebla de Zaragoza, el día dieciocho de octubre de dos mil veintitrés, asistidos por Héctor Berra Piloni, Coordinador General Jurídico.



**RITA ELENA BALDERAS HUESCA.
COMISIONADA PRESIDENTE.**



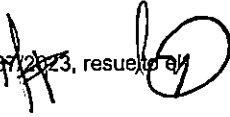
**NOHEMÍ LEÓN ISLAS.
COMISIONADA.**



**FRANCISCO JAVIER GARCÍA BLANCO
COMISIONADO.**

Sujeto Obligado: Sistema Operador de los Servicios de
Agua Potable y Alcantarillado del
Municipio de Puebla.
Ponente: Francisco Javier García Blanco
Expediente: RR-4537/2023


HÉCTOR BERRA PILONI.
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO.

La presente foja es parte integral de la resolución del recurso de revisión relativo al expediente RR-4537/2023, resuelto el dieciocho de octubre de dos mil veintitrés. 

FJGB/vmim