

# Política

## Tratamiento de Datos Personales



ENEL-CODENSA declara su compromiso con la Ley de Datos Personales 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de junio de 2013 a través de los siguientes postulados:

Nos comprometemos a cuidar y dar el tratamiento adecuado a las datos personales de nuestros clientes, contratistas, personal directo y demás personas naturales, que reposen en la base de datos bajo nuestra responsabilidad, porque ellos son las principales activos de información que tenemos.

El tratamiento al cual serán sometidos los datos tienen como finalidad utilizarlos para informar a nuestros clientes en temas relacionados con la prestación del servicio eléctrico, ofertas, promociones y beneficios del portafolio de productos y servicios de la compañía. En algunos casos, esta información se transfiere a terceros, para el envío de información relacionada con el servicio de energía u otros productos y servicios ofrecidos directamente para CODENSA S.A. ESP o a través de sus aliados comerciales.

Nos comprometemos a garantizar los derechos que le asisten al titulares de los datos personales, los cuales relacionamos a continuación:

- a. Conocer, actualizar y rectificar datos personales frente a las responsables o encargados del tratamiento.
  - b. Solicitar prueba de autorización otorgada al responsable del tratamiento.
  - c. Ser informado por el responsable o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
  - d. Presentar ante la SIC quejas por infracciones a lo
  - e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, previo proceso y orden de la SIC.
  - f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- 4.** ENEL-CODENSA ha dispuesto los siguientes canales de atención para realizar consultas, requerimientos y reclamos:
- a. La línea 7115115 Fonoservicio.
  - b. Los Centros de Servicio.
  - c. El Departamento de Relacionamiento del Cliente.
- 5.** ENEL-CODENSA ha dispuesto el siguiente procedimiento para realizar consultas:
- Para ampliar la información sobre cómo proteger sus datos o resolver inquietudes, desde

# Política

## Tratamiento de Datos Personales



Bogotá marque al 7115115, desde Cundinamarca marque al 5115115 o en nuestros Centros de Servicio.

- La consulta deberá ser atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuese posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar las cinco

(5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**6.** ENEL-CODENSA ha dispuesto las siguientes procedimientos para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir información, y revocar la autorización:

- Puede presentar su reclamo desde Bogotá marcando al 7115115 o desde Cundinamarca marcando al 5115115.

- Visitar nuestros Centros de Servicio.

- El interesado deberá formular el reclamo mediante una solicitud dirigida a la Empresa, la cual deberá contener:

1. Identificación del titular

2. Descripción del reclamo.

3. Dirección para notificación.

4. Documentación que quiere hacer valer.

- Si el reclamo por parte del cliente no está completo, se informará dentro de las cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que presente la información faltante.

- El cliente tiene dos (2) meses desde la fecha del requerimiento para entregar la información requerida, si no entrega la información se dará por finalizado el caso.

- Si la Empresa no puede resolver el reclamo, y siempre que le sea posible, le dará traslado a quien corresponda e informará de la situación al interesado.

**7.** Esta Política debe ser cumplida por todos los empleados y colaboradores de ENEL-CODENSA desde el 27 de Junio de 2013. El incumplimiento de la misma se considera un incidente de seguridad y una violación a la reglamentación interna, y debe ser tratado de acuerdo con los procedimientos y políticas de la Organización en este aspecto.

**8.** La duración de esta política será igual al periodo de vigencia de la base de datos o al tiempo de duración de la sociedad.