



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Este documento contiene la Política de Tratamiento de Datos Personales tratados por **ENERGIA LIMPIA Y EFICIENTE S.A.S. E.S.P.**, la cual regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia y supresión de los datos recolectados por **ENERGIA LIMPIA Y EFICIENTE S.A.S. E.S.P.**, (en adelante la “Compañía”) de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, por medio de los cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales:

**Información del Responsable del Tratamiento de la información personal La Compañía responsable del tratamiento de los datos personales es:**

- Razón social: ENERGIA LIMPIA Y EFICIENTE S.A.S. E.S.P.
- Domicilio: Bogotá D.C
- Dirección: Cr 18 No. 137 11
- Email: [servicioalcliente@elefi.co](mailto:servicioalcliente@elefi.co)
- Teléfonos: 601 5749238 – 318 3497647 – 316 4709208

### **Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad:**

Los datos personales que usted nos suministra son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo con los siguientes fines:

1. Para ampliar ofertas y/o contratos de compra y/o suministro de energía eléctrica, para publicar productos y servicios que podrían ser de su interés, y/o para desarrollar labores contratadas.
2. Para personalizar y mejorar nuestros productos y servicios.
3. para fines de uso estadístico, tributario, contable y legal de la Compañía.

Toda la información que usted nos proporcione se tratará de acuerdo con la normativa aplicable y sólo se utilizará de acuerdo con los límites establecidos en este documento.

### **Tratamiento de datos sensibles:**

La Compañía observará estrictamente las limitaciones legales al tratamiento de datos sensibles, por lo cual se asegurará que:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

ENERGIA LIMPIA Y EFICIENTE S.A.S E.S.P NIT 901.371.247-1

Cr 18 No 137 11 Bogotá D.C.

Teléfonos: FIJO (60-1) 5749238 MOVIL 318 3497647 – 316 4709208

[www.elefi.co](http://www.elefi.co)

- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

#### ***Video vigilancia***

La Compañía utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes lugares de sus instalaciones u oficinas. La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones.

Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

#### ***Tratamientos de datos personales de niños y/o adolescentes***

El Tratamiento de datos personales de niños y/o adolescentes que sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Valoración de la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño o adolescente podrá otorgar la autorización para el Tratamiento, previo ejercicio del derecho del menor de su derecho de ser escuchado, opinión que deberá valorar teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Derechos que le asisten como Titular de los datos De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Compañía, en su calidad de Responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no hay asido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía, en su calidad de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la

continuidad del tratamiento según lo previsto en el numeral 4º del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.

- c) Ser informado por la Compañía, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Compañía.
- 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.

La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento la Compañía ha incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### ***Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos***

El Área Administrativa de la compañía será responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular de la información personal y las mismas serán recibidas por los mismos canales establecidos por la Compañía para la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionadas con la prestación del servicio público de comercialización de energía en el correo electrónico [servicioalcliente@elefi.co](mailto:servicioalcliente@elefi.co)

#### ***Procedimiento para ejercer los derechos del Titular de los datos***

##### **Procedimiento para acceso y de consulta**

El Titular de los datos o sus causahabientes podrán consultar la información que repose en las bases de datos en posesión de la Compañía, para lo cual deberán formular la correspondiente petición por escrito y radicarla ante el Área encargada de acuerdo con el numeral anterior de lunes a viernes en horario 8:00 AM a 5:00 PM, en el correo electrónico [servicioalcliente@elefi.co](mailto:servicioalcliente@elefi.co)

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada. La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamos:**

El Titular, o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las bases de datos de la Compañía debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando

advieran el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo o solicitud de actualización ante la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012:

- a) El reclamo o solicitud de actualización, se formulará mediante solicitud radicada ante el Área encargada de la Compañía de lunes a viernes en horario 8:00 AM a 5:00 PM, a través de los canales de atención de usuarios definidos en el presente documento.
- b) Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular.  
Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- c) La solicitud debe contener como mínimo la siguiente información: La identificación del Titular.
  - (i) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
  - (ii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante.
  - (iii) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
  - (iv) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
  - (v) Los documentos que se quiera hacer valer.
  - (vi) Firma, número de identificación y huella.
  - (vii) Radicación en original.
- d) Si el reclamo resulta incompleto, la Compañía requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.  
Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- e) Si el Área que recibe el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- f) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo y/o solicitud en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea aclarado.
- g) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Supresión de Datos**

El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Compañía la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:



- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Compañía.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando:

- a) La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

#### ***Revocatoria de la Autorización.***

El Titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

#### ***Vigencia de la Política.***

La Política rige a partir de los términos establecidos en el Decreto 1377 de 2013. Por regla general el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

La Compañía se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de modificar, alterar, agregar o eliminar partes de estas Políticas de privacidad en cualquier momento.

Recomendamos que examine esta política cada vez que visite el sitio en Internet de la Compañía:  
<http://www.elefi.co>



**PATRICIA DEL CARMEN HERRERA ACOSTA**  
REPRESENTANTE LEGAL  
Energía Limpia y Eficiente S.A.S. E.S.P.

ENERGIA LIMPIA Y EFICIENTE S.A.S E.S.P NIT 901.371.247-1

Cr 18 No 137 11 Bogotá D.C.

Teléfonos: FIJO (60-1) 5749238 MOVIL 318 3497647 – 316 4709208

[www.elefi.co](http://www.elefi.co)