TRANSPARENCIA

Política de tratamiento de datos personales

Versión 1.0 · Vigente desde 9 de octubre de 2026

1. Responsable del tratamiento

Enervia ESP, identificada con NIT 9006413712, con domicilio en [Dirección pendiente], Bogotá, es la responsable del tratamiento de los datos personales que recoge en la prestación del servicio público de energía.

- Correo: [Correo pendiente]
- Teléfono: [Teléfono pendiente]
- Canal en línea: formulario de PQRS en https://enerviaesp.com/pqrs

2. Marco legal

Esta política se rige por el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015) y las demás normas que los modifiquen o complementen.

3. Datos que tratamos

Según la relación que tengas con nosotros, podemos tratar:

- **Identificación:** nombres, apellidos, tipo y número de documento.
- **Contacto:** teléfono, correo electrónico, dirección, vereda y municipio.
- **Del servicio:** número de suscriptor (NIU), facturas, pagos, visitas técnicas y mantenimientos.
- **Solicitudes:** la información que nos entregas al radicar una PQRS.

No solicitamos datos sensibles salvo cuando la ley lo permita, y en ese caso no estás obligado a entregarlos. Los datos de niños, niñas y adolescentes solo se tratan respetando su interés superior y con autorización de su representante legal.

4. Finalidades

- Prestar, facturar y cobrar el servicio público de energía.
- Programar instalaciones, visitas técnicas y mantenimientos.
- Atender y responder peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Enviar información sobre tu servicio por correo, mensaje de texto o llamada.
- Reportar la información que exijan las autoridades, como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- Elaborar estadísticas internas para mejorar el servicio.

5. Derechos del titular

Como titular de los datos tienes derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar tus datos.
- Pedir prueba de la autorización que nos diste.
- Saber qué uso le hemos dado a tus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite de consulta o reclamo con nosotros.
- Revocar la autorización o pedir que suprimamos tus datos, cuando no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
- Acceder gratuitamente a tus datos.

6. Autorización

Pedimos tu autorización de forma previa, expresa e informada, por escrito, por medios electrónicos o mediante conductas que permitan concluir que la otorgaste, como enviar un formulario después de aceptar esta política. No se requiere autorización en los casos que señala el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

7. Consultas y reclamos

Puedes presentarlos por cualquiera de los canales del numeral 1. Indica tu nombre, número de documento, la descripción de lo que solicitas y un dato de contacto para responderte.

- **Consultas:** respondemos en máximo 10 días hábiles. Si no es posible, te avisamos los motivos y respondemos dentro de los 5 días hábiles siguientes.
- **Reclamos:** respondemos en máximo 15 días hábiles. Si no es posible, te avisamos los motivos y respondemos dentro de los 8 días hábiles siguientes.

Si el reclamo está incompleto, te pediremos completarlo dentro de los 5 días siguientes. Si pasan dos meses sin que lo hagas, entenderemos que desististe.

8. Seguridad de la información

Aplicamos medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger tus datos contra pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado. Solo el personal que los necesita para cumplir sus funciones tiene acceso a ellos.

9. Transferencia y transmisión

Podemos compartir tus datos con terceros que nos prestan servicios, como mensajería, recaudo o soporte tecnológico, únicamente para las finalidades de esta política y bajo acuerdos que les exigen protegerlos. También los entregamos a las autoridades cuando la ley lo exige.

10. Vigencia y cambios

Esta política rige desde su publicación. Conservaremos tus datos mientras sean necesarios para las finalidades descritas y para cumplir nuestras obligaciones legales. Si la modificamos, publicaremos la nueva versión en este sitio.