



AQUASERVICIOS S.A. E.S.P.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales establece los lineamientos y criterios para el tratamiento de los datos personales recolectados por **AQUASERVICIOS S.A. ESP.**

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, verificación, corrección y supresión de los datos personales tratados por la sociedad AQUASERVICIOS S.A. ESP, identificada con el NIT. No. 815.000.329-4 y con domicilio en el Kilómetro 5 vía Cali Candelaria, manzana 23, casa 52. del municipio de Candelaria, Valle del Cauca, Colombia, con el fin de cumplir la legislación vigente en materia de protección de datos, en especial a la Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios, así como las normas constitucionales para garantizar los derechos fundamentales al buen nombre y a la intimidad.

2. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de AQUASERVICIOS S.A. ESP -clientes, proveedores, empleados, exempleados y demás personas naturales vinculadas o relacionadas con la AQUASERVICIOS S.A. ESP, como prestadora de servicios públicos domiciliarios de agua y alcantarillado en Colombia, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

La presente política se desarrolla a través del Manual de Política de Tratamientos de datos de AQUASERVICIOS S.A. ESP, el cual define las actividades específicas para el tratamiento de la información de cada una de las bases de datos -clientes de las unidades de negocio como la Comercial empleados, proveedores, visitantes y demás personas relacionadas con la AQUASERVICIOS S.A. ESP- y periodo de vigencia de estas.

3. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para AQUASERVICIOS S.A. ESP como responsable del tratamiento de los datos personales.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

En el desarrollo de la presente política AQUASERVICIOS S.A. ESP aplica, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a) Principio de legalidad: El tratamiento de datos personales es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que lo desarrollen; **b) Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular de la información; **c) Principio de libertad:** El tratamiento de datos personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de la información. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento; **d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error; **e) Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan; **f) Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones establecidas en la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento de datos personales sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular de la información y/o por las personas previstas en la ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados en la ley; **g) Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; **h) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

5. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

El responsable y encargado del tratamiento de datos personales es **AQUASERVICIOS S.A. ESP**, legalmente constituida en Colombia, identificada con el NIT. No. 815.000.329-4, con domicilio principal en Kilómetro 5 vía Cali-Candelaria, manzana 23, casa 52 del municipio de Candelaria (Valle del Cauca), Colombia. Página web <http://www.aquaservicios.com>, correo electrónico servicliente@aquaservicios.com y teléfono (572) 2601445. Lo anterior, toda vez que AQUASERVICIOS S.A. ESP recauda la información y toma las decisiones sobre el tratamiento de los datos personales.

6. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento que realiza la sociedad AQUASERVICIOS S.A. ESP con la información personal, según el tipo de base de datos que se trate, es la de recolectar, almacenar, tratar, usar, custodiar, archivar, recopilar, consultar, analizar, verificar, reportar, suministrar, suprimir, compartir, transmitir y transferir datos personales para las finalidades que se indican más adelante.

6.1. Recolección de Datos Personales

AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., en desarrollo de su objeto social, ha recolectado y recolectará datos personales de todos sus usuarios y/o suscriptores, contratistas, proveedores, colaboradores (Trabajadores), sobre los cuales garantizará su actualización, rectificación, conservación, veracidad y supresión. Para ello, la empresa AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., cuando pretenda recolectar, archivar, almacenar, recopilar, usar, custodiar, suministrar, consultar, circular, analizar, verificar, reportar, compartir, transmitir y transferir o suprimir cualquier dato personal, solicitará al titular de los datos autorización previa, expresa e informada para realizar el tratamiento de sus datos personales.

Igualmente, AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., cuando haya lugar al tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes y datos sensibles aplicará los artículos 5, 6 y 7 de la ley 1581 de 2012 y el artículo 6 del decreto 1377 de 2013.

6.2. Finalidad

AQUASERVICIOS S.A. ESP., atendido a su objeto social, una vez obtenga la autorización de los usuarios y/o suscriptores, contratistas, proveedores y colaboradores (Trabajadores) para el tratamiento de sus datos personales, utilizará la información personal recolectada para los siguientes fines:

- a) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de AQUASERVICIOS S.A. ESP en lo que tiene que ver con todos los procesos de suscripción, conexión, suministro, facturación, cobro judicial y extrajudicial y atención al cliente en razón de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado,

- igualmente, para realizar la lectura de los medidores, suspensión del servicio por falta de pago y/o incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes, reconexión del servicio, atención de peticiones, quejas, reclamos y resolución de los respectivos recursos interpuestos, así como las demás relacionadas con la celebración del contrato celebrado con el titular de la información.
- b) Desarrollar e implementar estrategias de mercadeo y promoción, realizar invitaciones a eventos, relacionadas con los servicios ofrecidos por AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., o por sus aliados comerciales.
 - c) Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual AQUASERVICIOS S.A. ESP tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc.) para la ejecución de estas.
 - d) Realizar campañas de difusión y desarrollar estrategias de comunicación relacionada con obras y los servicios ofrecidos por AQUASERVICIOS S.A. E.S.P. y sus contratistas.
 - e) Hacer llamadas, encuestas y entrevistas de satisfacción de los servicios y/o productos prestados por AQUASERVICIOS S.A. ESP, igualmente, realizar los respectivos registros y análisis de todos y cada uno de los datos de los diferentes procesos de la organización y realizar análisis de riesgo.
 - f) Contactar al titular de la información a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual con AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - g) Contactar al titular de la información a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio de AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - h) Contactar al titular de la información a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta, facturas o cualquier otra información en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado con AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - i) Realizar todos los procesos de selección de personal y evaluación de competencias laborales de los colaboradores de la compañía y aspirantes a ocupar cargos en la empresa AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., igualmente, para desarrollar actividades en la aplicación de la ley 1010 de 2006 y demás normas relacionadas con el tema y el clima organizacional
 - j) Realizar los procesos de nómina, pago de salarios, prestaciones sociales y demás actividades inherentes al proceso asociado al contrato de trabajo, como afiliación y cotización al Sistema General de Seguridad Social Integral, parafiscales y demás actos que se requiere para el cumplimiento de las obligaciones laborales y contractuales contraídas con el titular de la información por AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - k) Desarrollar los programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades de AQUASERVICIOS S.A. ESP para el titular y sus beneficiarios tales como hijos, cónyuge, compañero permanente, etc.
 - l) Adelantar las acciones pertinentes para hacer cumplir el reglamento de trabajo, así mismo, tramitar las investigaciones administrativas pertinentes relacionadas con las faltas al reglamento de trabajo.

- m) Suministrar información de los datos personales y de nómina a las entidades de crédito con el fin de acceder a créditos personales y/o libranza.
- n) Adelantar todas las acciones pertinentes para ejecutar actividades de gestión social con la comunidad y responsabilidad social empresarial.
- o) Transmitir los datos personales en el país o fuera del país a terceros con los cuales AQUASERVICIOS S.A. ESP haya suscrito o suscribiere un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual de AQUASERVICIOS S.A. ESP y de los aliados comerciales o con las personas naturales o jurídicas que se celebren cualquier tipo de contrato. Siempre y cuando el país o tercero deba cumplir con normas relativas al tratamiento de datos personales.
- p) Suministrar la información a terceros con los cuales AQUASERVICIOS S.A. ESP tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- q) Suministrar información a los diferentes organismos de control y a las autoridades administrativas y judiciales, igualmente, instaurar las denuncias y demandas ante las autoridades competentes.
- r) Adelantar las investigaciones administrativas en procura de detectar fraudes y anomalías al sistema de acueducto y alcantarillado.
- s) Disponer de una base de datos de los contratistas y proveedores con el objeto de facilitar la contratación en la empresa.
- t) Gestionar todo tipo de trámites, en especial solicitudes, quejas y reclamos.

Las actividades antes descritas pueden ser ejecutadas por AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., o terceros, previo cumplimiento de estas políticas y lo consagrado en la ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, reglamenten, aclaren o sustituya.

7. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Un dato sensible es aquel que afecta la intimidad del titular de la información y puede dar lugar a que sea discriminado, como aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Los datos sensibles recolectados por AQUASERVICIOS S.A. ESP son tratados con las siguientes finalidades según el tipo de base de datos que se trate:

- a) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de AQUASERVICIOS S.A. ESP en lo que tiene que ver con todos los procesos de suscripción, conexión, suministro, facturación, cobro judicial y extrajudicial y atención al cliente en razón de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, igualmente, para realizar la lectura de los medidores, suspensión del servicio por falta de pago y/o incumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de

- condiciones uniformes, reconexión del servicio, atención de peticiones, quejas, reclamos y resolución de los respectivos recursos interpuestos, así como las demás relacionadas con la celebración del contrato celebrado con el titular de la información.
- b) Realizar invitaciones a eventos comerciales y ofrecer nuevos servicios y/o productos de AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - c) Gestionar todo tipo de trámites, en especial solicitudes, quejas y reclamos.
 - d) Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - e) Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual AQUASERVICIOS S.A. ESP tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemercadeo, etc.) para la ejecución de estas.
 - f) Contactar al titular de la información a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual con AQUASERVICIOS S.A. ESP, igualmente, realizar los respectivos registros y análisis de todos y cada uno de los datos de los diferentes procesos de la organización y realizar análisis de riesgo.
 - g) Contactar al titular de la información a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio de AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - h) Contactar al titular de la información a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta, facturas o cualquier otra información en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado con AQUASERVICIOS S.A. ESP.
 - i) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por AQUASERVICIOS S.A. ESP con el titular de la información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley.
 - j) Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades por parte de AQUASERVICIOS S.A. ESP para el titular y sus beneficiarios tales como hijos, cónyuge, compañero permanente, etc.
 - k) Transmitir los datos personales fuera dentro y fuera del país a terceros con los cuales AQUASERVICIOS S.A. ESP haya suscrito o suscribiere un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual, siempre y cuando el país o tercero deba cumplir con normas relativas al tratamiento de datos personales.
 - l) Suministrar la información a terceros con los cuales AQUASERVICIOS S.A. ESP tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

8. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Como titular de sus datos personales usted tiene derecho a:

- a) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a AQUASERVICIOS S.A. ESP, salvo lo previsto en el artículo 10 de la 1581 de 2012.
- c) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento por parte de AQUASERVICIOS S.A. ESP de conformidad con la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.
- d) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- e) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., en su condición de encargado y responsable del tratamiento de los datos.
- f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de cualquier dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- g) 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 el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- h) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles, excepto con los datos requeridos en cumplimiento de las normas de emergencia sanitaria como el COVID-19. Así mismo, las respuestas sobre datos sensibles o sobre niñas y niños y adolescentes son de carácter facultativo.
- i) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, luego de que AQUASERVICIOS S.A. ESP no haya cumplido los términos establecidos en la ley para atender las solicitudes del titular.

9. ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Oficial de Protección de Datos Personales y su equipo de apoyo es el encargado de la atención de consultas y reclamos, así como la dependencia responsable de dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

Para tal fin, los titulares de la información pueden ejercer sus derechos a través de los siguientes canales o medios dispuestos por AQUASERVICIOS S.A. ESP para la atención al público: Personalmente ante la oficina de atención al cliente ubicadas en el kilómetro 5 vía Cali-Candelaria, manzana 23, casa 52 el municipio de Candelaria (Valle del Cauca); esta consulta, petición o reclamo puede ser verbal o escrita, en horario de 8 a.m. a 3:00 p.m. Al teléfono (2) 2601445, por medio del correo electrónico servicliente@aguaserviciosesp.com y las oficinas de atención al cliente ubicadas Valle del Cauca, Colombia o a través de la página web <https://www.aguaservicios.com>.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AQUASERVICIOS S.A. ESP adopta las medidas de seguridad necesarias y apropiadas para proteger la información personal de los titulares.

En cumplimiento del principio de seguridad, la información sujeta a tratamiento por parte de AQUASERVICIOS S.A. ESP, como responsable y encargado del tratamiento, se maneja con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

De esta forma, AQUASERVICIOS S.A. ESP como responsable y/o encargado del tratamiento toma las medidas acordes con el sistema de información correspondiente -entre ellas la protección de acceso con contraseñas; diferentes roles según el nivel de autoridad; complejidad y vigencia de contraseñas para usuarios; software de cifrado de datos, etc.- y establece controles de seguridad, de acuerdo con el tipo de base de datos que se trate, que permita garantizar los estándares de protección consagrados en la ley.

11. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

Las consultas y reclamos en ejercicio del derecho al Habeas Data, pueden ser presentadas por: su titular, por sus causahabientes, por el representante legal en tratándose de menores de edad o por apoderado debidamente facultado.

El titular del dato acreditará su condición mediante exhibición del documento de identidad y fotocopia. Los causahabientes, acreditarán su condición mediante copia del registro civil de nacimiento, exhibición del documento de identidad y fotocopia y registro civil de defunción del causante. El representante legal de los menores de edad, acreditarán su condición y/o calidad mediante exhibición y fotocopia del documento de identidad y registro civil de nacimiento del menor o de la sentencia debidamente ejecutoriada que lo nombra tutor del menor.

En caso de que se obre por apoderado, este deberá allegar el respectivo poder, el cual deberá otorgarse conforme a las disposiciones legales, es decir, ante notario público, el apoderado deberá exhibir documento de identidad y fotocopia de este.

La solicitud de consulta, petición o reclamo sobre datos personales se debe formular a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por AQUASERVICIOS S.A. ESP y en especial a través de comunicación escrita o electrónica, dirigida a la dependencia y persona indicada en el numeral anterior de la presente política.

En este sentido, en cumplimiento de las normas legales vigentes sobre protección de datos personales, AQUASERVICIOS S.A. ESP, como responsable del tratamiento, presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

11.1. Solicitudes para consultar datos personales

Los titulares de la información, sus causahabientes, sus representantes o apoderados, pueden consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de AQUASERVICIOS S.A. ESP.

AQUASERVICIOS S.A. ESP como responsable y/o encargada del tratamiento de los datos personales suministra la información solicitada que se encuentre contenida la base de datos o la que esté vinculada con la identificación del titular.

El titular debe acreditar su condición mediante la exhibición o suministro de la copia del documento de identificación pertinente que puede suministrar en medio físico o digital. En caso de que el titular esté representado por un tercero, debe allegar el respectivo poder, que debe contener el respectivo reconocimiento ante notario; a su vez, el apoderado debe igualmente acreditar su identidad en los términos antes indicados.

La consulta de datos es atendida por AQUASERVICIOS S.A. ESP en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible para AQUASERVICIOS S.A. ESP atender la consulta dentro de dicho término, lo informa al interesado, en el que se expresa los motivos de la demora y se señala la fecha en que atiende su consulta, la cual en ningún caso supera los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los datos personales se pueden consultar de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas establecidas por AQUASERVICIOS S.A. ESP que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, AQUASERVICIOS S.A. ESP puede cobrar al titular de la información los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

11.2. Solicitudes para reclamos sobre los datos personales

Los titulares, sus causahabientes, sus representantes o apoderados pueden presentar una solicitud de reclamo cuando consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de AQUASERVICIOS S.A. ESP, como responsable y/o encargada del tratamiento, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.

Para la radicación y atención de la solicitud de reclamo se debe suministrar la siguiente información:

- a) La designación a la autoridad a la que se dirige en este caso AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., como responsable de los datos.
- b) Nombre y apellidos completos del titular del dato, del causahabiente, del representante legal y/o apoderado, en cada caso, la solicitud se acompañará con los documentos necesarios que lo acrediten como tal y con las formalidades ya indicadas en este documento.
- c) Datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- d) Medios (dirección física y/o electrónica u otro medio) para recibir respuesta y notificaciones a la solicitud elevada ante AQUASERVICIOS S.A. E.S.P., tales como dirección de residencia, teléfono, correo electrónico.
- e) Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer; las razones en las que fundamenta su petición y/o descripción de los hechos de forma clara y precisa de los datos personales sobre los cuales el titular busca ejercer alguno de sus derechos, tales como conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
- f) Los documentos que sirven de prueba para iniciar el respectivo trámite como: la consulta, petición o reclamo.
- g) Firma y número de identificación de la persona legitimada para presentar la consulta, petición o reclamo.

Si el reclamo resulta incompleto, AQUASERVICIOS S.A. ESP requiere al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado a + AQUASERVICIOS S.A. ESP, sin que el solicitante presente la información requerida, AQUASERVICIOS S.A. ESP entiende que se ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, da traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informa de la situación al interesado.

Una vez AQUASERVICIOS S.A. ESP reciba el reclamo completo, incluye en la base de datos una leyenda que indica: "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda debe mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.

El término máximo previsto por la ley para resolver la solicitud de reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, AQUASERVICIOS S.A. ESP informa al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atiende su reclamo, la cual en ningún caso puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular de la información al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación puede poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) – Delegatura para la Protección de Datos Personales.

12. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

AQUASERVICIOS S.A. ESP como responsable del tratamiento de los datos personales de los titulares de la información asume los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

AQUASERVICIOS S.A. ESP como encargado del tratamiento de los datos personales de los titulares de la información asume los siguientes deberes:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley cuando se tramita tal solicitud.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

13. CAMBIOS DE POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

AQUASERVICIOS S.A E.S.P., puede cambiar su política de protección de datos personales en cualquier momento, el cambio deberá ser informado de manera previa a través de la página web y de medios eficientes de comunicación.

Cuando este ocurra y se refiera a la finalidad del tratamiento deberá comunicar al titular antes de implementar las nuevas políticas y obtener de él una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.

14. VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Una vez cumplida la finalidad para lo cual se recolectó la información personal, AQUASERVICIOS S.A. ESP., aplicará las normas de archivo establecidas por la compañía.

15. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales de AQUASERVICIOS S.A. ESP, entro en vigor desde Treinta (01) de Agosto del dos mil veinte (2020) y ha sido actualizada y publicada en la página web el Treinta (31) de Agosto de dos mil veinte (2020)

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales de EMPRESA rige a partir del 1 de agosto del 2020 .


CARLOS ALBERTO MONTAÑO MARMOLEJO
CC. 16.665.370