

POLITICA PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES EN LA EMPRESA ELECTRICA PÚBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP

CAPITULO I

POLITICA DE PRIVACIDAD Y AMBITO DE APLICACION

Art. 1 Alcance. -

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de la CNEL EP, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

La política es de acceso público, consecuentemente toda persona que conste en la Base de Datos, puede acceder a su información en la medida que la misma se encuentre publicadas.

Art. 2 Objeto. -

La política para el tratamiento y protección de datos personales en la **EMPRESA ELECTRICA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP**, tiene como objeto establecer los lineamientos para la gestión y el tratamiento adecuado de los datos personales que recolecta, conserva y administra, así como los derechos de los Titulares y la forma de ejercerlos.

Art. 3 Datos que recolecta. –

Los datos que se recolectan están de acuerdo a la funcionalidad que accede el ciudadano en los diversos portales y sistemas en ambiente web de la **EMPRESA ELECTRICA PUBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP**.

Portales web	Datos que recolecta
Servicios en línea de página web.- Consulta de facturas	Correo electrónico Nombre Apellidos Número telefónico Código Único Eléctrico Nacional o Cuenta Contrato
Servicios en línea de página web.- Agendamiento de citas virtuales	Correo electrónico Nombre Apellidos Número telefónico Código Único Eléctrico Nacional o Cuenta Contrato
Servicios en línea de página web.- Solicitud de proyectos eléctricos fotovoltaicos	Correo electrónico Nombre Apellidos Número telefónico Código Único Eléctrico Nacional o Cuenta Contrato Número de cédula de identidad o RUC Ciudad Potencia nominal Energía anual a generar Recurso energético renovable Ubicación del punto de conexión
Actualización de datos de página web	Correo electrónico Número de cédula de identidad Número telefónico Código Único Eléctrico Nacional o Cuenta Contrato

Balcón de servicio web	Número de cédula de identidad Nombres Apellidos Correo electrónico Número telefónico Dirección Ubicación en GPS Electrodomésticos y/o equipos que tendrá en el hogar Cédula escaneada Código Único Eléctrico Nacional o Cuenta Contrato Documentos que confirmen la titularidad del predio Contrato de arrendamiento cuando aplique Formularios de aplicación de beneficios cuando aplique Certificado de discapacidad escaneado cuando aplique Memoria técnica del proyectos eléctrico cuando aplique Planos eléctricos de la obra cuando aplique
Simulador de facturación de consumo de energía eléctrica de página web	Unidad de Negocio Cantón Fecha de emisión Tipo de tarifa Tipo de consulta Lectura para calcular simulación Energía en kWh para calcular simulación Electrodoméstico para calcular simulación con detalle de potencia y tiempo de uso
Sistema de atención de reclamos de página web	Nombres Apellidos Tipo de reclamo Número de cédula de identidad Dirección de suministro Correo electrónico Número telefónico
Chat en línea de la página web (sólo para clientes de Unidad de Negocio Guayaquil)	Nombre Apellido Cuenta Contrato Correo electrónico Número telefónico
Solicitudes de servicios en agencias de manera presencial	Cédula de identidad Nombres Apellidos Correo electrónico Número telefónico Dirección Código Único Eléctrico Nacional o Cuenta Contrato en caso de ser cliente Documentos que confirmen la titularidad del predio Contrato de arrendamiento cuando aplique Formularios de aplicación de beneficios cuando aplique Certificado de discapacidad escaneado cuando aplique Memoria técnica del proyectos eléctrico cuando aplique Planos eléctricos de la obra cuando aplique
Registro en APP de CNELEP	Número de cédula de identidad o RUC Nombres Apellidos Correo electrónico Número telefónico
Generación de reclamos en APP de CNELEP	Código Único Eléctrico Nacional o Cuenta Contrato Tipo de reclamo Clasificación de reclamo Dirección Foto en caso de que aplique
Registro de lectura en APP de CNELEP	Foto de lectura Dato de lectura
Pago a través de APP de CNELEP	Número de cédula de identidad del tarjeta habiente Nombres del tarjeta habiente Apellidos del tarjeta habiente Número de celular del tarjeta habiente Correo electrónico del tarjeta habiente Datos de la tarjeta

La CNEL EP, no compartirá información sobre datos personales de los ciudadanos a terceras personas naturales o jurídicas, salvo los casos de excepción previstos en el ordenamiento jurídico.

Art. 4 Finalidad de la protección de datos. -

La **EMPRESA ELECTRICA PÚBLICA ESTRATEGICA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP** utiliza (y, cuando se especifica, comparte) su información personal para los siguientes fines:

- Para ejecutar campañas informativas.
- Para brindar una mejor atención a nuestros clientes desde el centro de atención telefónica.
- Para brindar asistencia. CNEL EP puede usar su información personal para proporcionar información basada en sus necesidades y responder a sus solicitudes.
- Para proporcionar avisos de nuevos lanzamientos de productos y desarrollo de servicios.
- Para atender las solicitudes de servicio y/o reclamos. CNEL EP recolecta información sobre ubicaciones de trabajos a realizar, detalles de los reclamos y nuevos servicios.
- Para evaluar el uso de los productos y servicios. CNEL EP puede rastrear el uso de los servicios para determinar su nivel de uso, y esas estadísticas son para uso exclusivo de esta entidad.
- Para comunicarnos con usted acerca de una reunión, conferencia o evento organizado o copatrocinado por la CNEL EP o una de nuestras Unidades de Negocios. Esto puede incluir información sobre el contenido del evento, la logística del evento, las actualizaciones y la información adicional relacionada con el evento.
- Para proteger contenidos y servicios. Podemos usar su información para prevenir actividades potencialmente ilegales y para hacer cumplir nuestros términos y condiciones.
- Para obtener retroalimentación o aportación de usted. Con el fin de ofrecer productos y servicios de mayor interés (por ejemplo, a través de encuestas, estudios de usabilidad, grupos de enfoque).

CNEL EP no recopila datos de o sobre niños sin el permiso de los padres o tutores. Si nos enteramos de que hemos recopilado información personal de un niño, eliminaremos esa información lo más rápido posible. Si cree que podemos tener alguna información de o sobre un niño, contáctenos.

Art. 5 Consentimiento. –

La CNEL EP podrá tratar y comunicar datos personales cuando se cuente con el manifiesto de la voluntad del titular para hacerlo. El consentimiento será válido, cuando la manifestación de la voluntad sea:

- 1) Libre, es decir, cuando se encuentre exenta de vicios de consentimiento;
- 2) Específica, en cuanto a la determinación concreta de los medios y fines del tratamiento;
- 3) Informada, de modo que cumpla con el principio de transparencia y efectivice el derecho de transparencia,
- 4) Inequívoca, de manera que no presente dudas sobre el alcance de la autorización otorgada por el titular.

CAPITULO II

DERECHO DE LOS TITULARES

Art. 6 Normativa Especializada. –

La CNEL EP considerando que los datos personales cuyo tratamiento se encuentre regulado en normativa especializada en materia de ejercicio de la libertad de expresión, sectores regulados por normativa específica, gestión de riesgos, desastres naturales, seguridad nacional y defensa del Estado; y, los datos personales que deban proporcionarse a autoridades administrativas o judiciales en virtud de solicitudes y órdenes amparadas en competencias atribuidas en la normativa legal vigente, estarán sujetas a los principios establecidos en sus respectivas normas y los principios especificados en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en los casos que correspondan y sea de aplicación favorable.

La CNEL EP cumplirá con estándares internacionales en la materia de derechos humanos y a los principios de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales en correspondencia a criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad.

Art. 7 Derecho a la información. –

El titular de datos personales tiene derecho a ser informado conforme los principios de lealtad y transparencia por cualquier medio sobre las temáticas especificadas en el Art. 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

La CNEL EP, en el caso de que los datos se obtengan directamente del titular, la información deberá ser comunicada de forma previa a este, es decir, en el momento mismo de la recogida del dato personal.

Cuando los datos personales no se obtuviesen de forma directa del titular o fueron obtenidos de una fuente accesible al público, la CNEL EP deberá informar al titular dentro de los siguientes (30) días o al momento de la primera comunicación con el titular, cualquiera de las dos circunstancias que ocurra primero. La CNEL EP deberá proporcionar información expresa, inequívoca, transparente, inteligible, precisa y sin barreras técnicas.

Art. 8 Proceso para ejercer derecho de Acceso y Rectificación. –

El titular tiene derecho a conocer y a obtener gratuitamente, del responsable de tratamiento acceso a todos sus datos personales y a la información detallada especificada en el Art. 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales sin necesidad de presentar justificación alguna.

CNEL EP reconoce a los titulares de datos personales el Acceso y Rectificación al tratamiento que se realice sobre sus datos, para lo cual debe seguir el respectivo proceso, ingresando al siguiente enlace: <https://www.cnelep.gob.ec/sar/>

También puede ingresar por medio de la página web <https://www.cnel.gob.ec>, y escoger la opción “Atención a Reclamos”.

En el Sistema de Atención a Reclamos, debe escoger su unidad de negocio para dirigirse al formulario respectivo. Deberá proporcionar el “Nombre del abonado”, seleccionar su “Código Único” y dar clic en siguiente. Luego dar “OK” en la ventana de confirmación.

En la siguiente ventana debe seleccionar la pestaña “Protección de Datos Personales” y elegir una de las dos opciones, según su requerimiento: Derecho al acceso a los datos o Derecho a la rectificación de los datos. Una vez seleccionada la opción requerida se cargará un formulario, el cual deberá llenarlo para detallar su requerimiento.

CNEL EP analiza si el pedido es procedente o no y comunicará al titular notificando dicho particular, por lo que controlará que el derecho de acceso no podrá ejercerse de forma tal que constituya abuso del derecho

Art. 9 Notificaciones cuando existan cambios en la política de privacidad. –

CNEL EP puede actualizar su Política de Privacidad cuando sea necesario. Si realizamos cambios sustanciales, le notificaremos por correo o mediante un aviso en este sitio web antes de que el cambio entre en vigencia. Le recomendamos que revise periódicamente esta página para obtener la información más reciente sobre nuestras prácticas de privacidad.

Art. 10 Uso de cookies. –

CNEL EP puede utilizar sus datos personales, incluidos los datos recopilados como resultado de la navegación del sitio y los protocolos y registros electrónicos para ayudar a crear y personalizar el contenido del sitio web, mejorar la calidad del sitio web, realizar un seguimiento de la capacidad de respuesta de los servicios entregados.

No compartimos sus datos personales sin su consentimiento. Cuando hace clic o interactúa con un anuncio, existe la posibilidad de que el anunciante pueda colocar una cookie en su navegador con sus propias condiciones de uso.

Art. 11 Medidas para precautelar la seguridad de los datos personales. –

CNEL EP protege la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información al seguir un enfoque de administración de riesgos basado en políticas, estándares, pautas y procedimientos para cumplir con los objetivos de seguridad al tiempo que respalda los objetivos.

CNEL EP utiliza el protocolo HTTPS para brindar seguridad en el uso de este canal electrónico.

Mitiga los riesgos utilizando normativa interna para la administración y gestión de riesgos Operacionales, Financieros, Tecnológicos, Estratégicos, Legal y Reputacional, los riesgos de Desastres y Cambio climático, así como los Riesgos de Seguridad de la Información a través de la aplicación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información EGSÍ.

La CNEL EP se referencia a las mejores prácticas a través de Estándares y Normas ISO para la administración y gestión del riesgo y la continuidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica.

Art. 12 Base legal que sustenta el tratamiento de los datos. –

CNEL EP fundamenta el tratamiento que da a los datos personales en los siguientes instrumentos legales, como los que se citan a continuación:

- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, publicada en el Quinto Suplemento No 459 del Registro Oficial de 26 de mayo de 2021.
- Guía para la protección de datos personales en la Administración Pública Central, emitido por el MINTEL mediante Acuerdo Ministerial 012-2019 del 11 de junio de 2019.
- COESCCI Disposiciones Generales, VIGÉSIMA SÉPTIMA. – «(...) El tratamiento de datos personales que incluya acciones tales como la recopilación, sistematización y almacenamiento de datos personales, requerirá la autorización previa e informada del titular. No se requerirá de la autorización del titular cuando el tratamiento sea desarrollado por una institución pública y tenga una finalidad estadística o científica; de protección a la salud o seguridad; o sea realizado como parte de una política pública de garantía de derechos constitucionalmente reconocidos».
- Decreto Ejecutivo No. 1384, diciembre 2012, que establece como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la Administración Pública Central, para compartir e intercambiar entre ellas, por medio de las tecnologías de la información y comunicación, datos e información electrónicos que son necesarios en la prestación de los trámites y servicios ciudadanos que presentan las entidades, así como en la gestión interna e interinstitucional.

CAPITULO III

CATEGORIA ESPECIALES DE DATOS

Art. 13 Categoría especiales de datos personales. –

La CNEL EP considerara categorías especiales de datos personales, los siguientes.

- a) Datos sensibles: Datos relativos a etnia, identidad de género, identidad cultural, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición migratoria, orientación sexual, salud, datos biométricos, datos genéticos y aquellos por lo que un tratamiento indebido pueda dar origen a discriminación, atenten o puedan atentar contra los derechos y libertades fundamentales.
- b) Datos de salud
- c) Datos de personas con discapacidad y de sus sustitutos, relativos a la capacidad.

Art. 14 Tratamiento de Datos Sensibles. –

En la CNEL EP es estrictamente prohibido el tratamiento de datos personales sensibles, a excepción que concurra algunas de las siguientes circunstancias:

- a) El titular haya dado su consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos personales, especificándose claramente sus fines.
- b) El tratamiento es necesario para el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos específicos del responsable del tratamiento o del titular en el ámbito del Derecho laboral y de la seguridad y protección social.
- c) El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del titular o de otra persona natural, en el supuesto de que el titular no esté capacitado, física o jurídicamente, para dar su consentimiento.
- d) El tratamiento se refiere a datos personales que el titular ha hecho manifiestamente públicos.
- e) El tratamiento se lo realizar por orden de autoridad judicial.
- f) El tratamiento es necesario con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, que debe ser proporcional al objetivo perseguido, respetar en lo esencial el derecho a la protección de datos y establecer medidas adecuadas y específicas para proteger los intereses y derechos fundamentales del titular.
- g) Cuando el tratamiento de los datos de salud se sujete a las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

Art. 15 Datos personales de personas fallecidas. –

Los titulares de derechos sucesorios de las personas fallecidas, podrán dirigirse al responsable del tratamiento de datos personales con el objeto de solicitar el acceso, rectificación y actualización o eliminación de los datos personales del causante, siempre que el titular de los datos no hay, en vida, indicado otra utilización o destino para sus datos.

Las personas o instituciones que la o el fallecido haya designado expresamente para ellos, podrán también solicitar con arreglo a las instrucciones recibidas, el acceso a los datos personales de éste; y, en su caso, su rectificación, actualización o eliminación.

En caso de fallecimiento de personas que la Ley reconozca como incapaces, las facultades de acceso, rectificación, actualización o eliminación, podrán ser ejercidas por quien hubiese sido su último representante legal.

La CNEL atenderá el punto anterior de conformidad al Reglamento de la Ley, para establecer los mecanismos para el ejercicio de las facultades enunciadas en el presente artículo.

Art 16 Datos relativos a la salud. –

La CNEL respecto a los datos relativos a la salud se sujetará de acuerdo a lo previsto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, en la legislación especializada sobre la materia y demás normativa dictada por Autoridad de Protección de Datos Personales en coordinación con la autoridad sanitaria nacional.

CAPITULO IV

TRANSFERENCIA O COMUNICACION Y ACCESO A DATOS PERSONALES POR TERCEROS

Art. 17 Transferencia o comunicación de datos personales. –

Los datos personales podrán transferirse o comunicarse a terceros cuando se realice para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del responsable y del destinatario, cuando la transferencia se encuentre configurada dentro de una de las causales de legitimidad establecida en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales; y, se cuente además con el consentimiento del Titular.

Para la aplicación de la presente Política, se entenderá que el consentimiento es informado cuando para la transferencia o comunicación de datos personales el Responsable del tratamiento haya entregado información suficiente al titular que le permita conocer la finalidad a que se destinarán sus datos y el tipo de actividad del tercero a quien se pretende transferir o comunicar dichos datos.

Art. 18 Acceso a datos personales por parte del encargado. –

La CNEL EP no considera transferencia o comunicación en el caso de que el encargado acceda a datos personales para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento de datos personales.

El tercero que ha accedido legítimamente a datos personales en estas consideraciones, será considerado encargado del tratamiento. El tratamiento de datos personales realizado por el encargado deberá estar regulado por un contrato, en el que se establecen de manera clara y precisa que el encargado del tratamiento de datos personales tratará únicamente los mismos conforme las instrucciones del responsable y que no serán utilizados para finalidades diferentes a las señaladas en el contrato, así mismo se registrará que los mismos no se podrán transferir o comunicar para su conservación a otras personas.

Art. 19 Acceso a datos personales por parte de terceros. –

La CNEL EP no considerará transferencia o comunicación cuando el acceso a datos personales por un tercero sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento de datos personales. El tercero que ha accedido a datos personales en estas condiciones deberá hacerlo legítimamente.

El tratamiento de datos personales realizado por terceros deberá estar regulado por un contrato, en el que se establezca de manera clara y precisa que el encargado del tratamiento de datos personales tratará únicamente los mismos conforme las instrucciones del responsable y que no los utilizará para finalidades diferentes a las señaladas en el contrato, ni que los transferirá o comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas.

Una vez concluida la prestación contractual, los datos personales deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento de datos personales bajo la supervisión de la autoridad de protección de datos personales. El tercero será responsable de las infracciones derivadas del incumplimiento de las condiciones de tratamiento de datos personales establecidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

Art. 20 Excepciones de consentimiento para la transferencia o comunicación de datos personales. –

La CNEL EP aplicará la no necesidad de contar con el consentimiento del titular para la transferencia o comunicación de datos personales, en los siguientes supuestos.

- 1) Cuando los datos han sido recogidos de fuentes accesibles al público;
- 2) Cuando el tratamiento responda a la libre y legítima aceptación de una relación jurídica entre el responsable del tratamiento y el titular, en este caso el desarrollo, cumplimiento y control implique necesariamente la conexión de dicho tratamiento con base de datos. En este caso la transferencia o comunicación sólo será legítima en cuanto se limite a la finalidad que la justifique.
- 3) Cuando los datos personales deban proporcionarse a autoridades administrativas o judiciales en virtud de solicitudes y órdenes amparadas en competencias atribuidas en la norma vigente;
- 4) Cuando la comunicación se produzca entre Administraciones Públicas y tenga por objeto el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando dichos datos se encuentren debidamente disociados o a lo menos anonimizados.
- 5) Cuando la comunicación de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que implique intereses vitales de su titular y este se encontrare impedido de otorgar consentimiento.
- 6) Cuando la comunicación de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para realizar los estudios epidemiológicos de interés público, dando cumplimiento a los estándares internacionales en materia de derechos humanos y como mínimo a los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad.

Cuando sea requerido el consentimiento del titular para que sus datos personales sean comunicados a terceros, este puede revocarlo en cualquier momento, sin necesidad de que medie justificación alguna.

La CNEL EP obliga a aplicar la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales por el destinatario, por el solo hecho de la comunicación de los datos; a menos que estos hayan sido anonimizados o sometidos a un proceso de Seguridad de Datos Personales de conformidad a la normativa interna.

CAPITULO V

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

El uso de este portal o de cualquiera de sus componentes, implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones de Uso.

CNEL EP dispone de este portal web para prestar información a los ciudadanos sobre la gestión que lleva adelante y para ofrecer servicios como consulta de planillas, actualización de datos, atención de reclamos y solicitudes de servicios eléctricos.

Responsabilidad

CNEL EP solamente será responsable del tratamiento y uso de los datos personales que recabe en forma directa a través de sus canales electrónicos <https://www.cnelep.gob.ec/> y la aplicación móvil oficial CNEL EP.

CNEL EP se deslinda de cualquier responsabilidad que pueda generar al usuario por cualquier uso inadecuado o contrario a los fines de este canal electrónico.

CNEL EP no se hace responsable por la veracidad o exactitud de la información contenida en los enlaces a otros sitios web o que haya sido entregada por terceros.

Son obligaciones del usuario

No dañar, inutilizar, modificar o deteriorar los canales electrónicos a los que está teniendo acceso, ni los contenidos incorporados y almacenados en éstos.

No utilizar versiones de sistemas modificados con el fin de obtener accesos no autorizados a cualquier canal electrónico, contenido y/o servicios ofrecidos a través de estos.

No interferir ni interrumpir el acceso, funcionalidad y utilización de canales electrónicos y redes conectados al mismo.