

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Erco Energía S.A.**, sociedad identificada con Registro Único de Contribuyente **155687824-2-2019**, quien en adelante se denominará **LA EMPRESA**, en cumplimiento de la Ley 81 de 2019 que tiene como objetivo establecer los principios, derechos, obligaciones y procedimientos que regulan la protección de datos personales, por parte de las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, y en concordancia con las demás normas aplicables a la materia, por medio del presente documento, procedemos a emitir la Política de Tratamiento de Datos Personales.

De conformidad con lo anterior, esta Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales es creada por LA EMPRESA con el objetivo de salvaguardar y proteger la información de los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en las interacciones u operaciones, y en especial para la atención de consultas y reclamos acerca del tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje LA EMPRESA. Adicionalmente, se promulga la política para garantizar el derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada y garantizar a todos los usuarios el poder de decisión y control sobre su información personal.

### OBJETIVO

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por **Erco Energía S.A**

**LA EMPRESA**, manifiesta que garantiza los derechos de privacidad, intimidad y buen nombre en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que en el ejercicio de las actividades comerciales o laborales suministren cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificar.

### ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal de los usuarios que interactúen por nuestra página web <https://ercoenergia.com.pa/> y/o realicen transacciones con la Empresa.

### DEFINICIONES

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

**ANTAI:** Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el usuario titular de la misma.

**Dato público:** Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la política en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.

**Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político, entre otros.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

**Responsable del Tratamiento:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de estos.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Usuario:** Son aquellas personas, naturales o jurídicas, que utilizan el Sitio Web con miras a cumplir actividades informativas y/o comerciales.

## PRINCIPIOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, <https://ercoenergia.com.pa/> aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

**Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.

**Principio de finalidad:** la actividad del tratamiento de datos personales que realice <https://ercoenergia.com.pa/> o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.

**Principio de libertad:** el tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

**Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales, <https://ercoenergia.com.pa/> garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

**Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.

**Principio de seguridad:** la información sujeta a tratamiento por <https://ercoenergia.com.pa/>, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que en <https://ercoenergia.com.pa/>, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento

## **FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA**

**LA EMPRESA** únicamente recopila los datos personales proporcionados directamente por el USUARIO para el registro suyo, y con el objetivo de:

- Enviarle información comercial sobre ofertas, promociones y demás datos que le motiven a hacer uso de **LA PLATAFORMA**.
- Clasificar y posicionar la información a los Usuarios.
- Analizar las necesidades principales de los USUARIOS, realizar diagnósticos y analizar toda la data relacionada con los mismos. Para ello, podrá entregar esta información a otras empresas para que faciliten el cumplimiento de dicho diagnóstico.
- Envío de información, publicidad, marketing, entre otros.
- Cualquier actividad relacionada.

Los datos personales almacenados para el registro del USUARIO serán conservados para efectos de archivo, constancia de la relación contractual, ejecución de saldos pendientes de pago y el envío de información comercial relacionada con el servicio ofrecido en **LA PLATAFORMA**.

### **OBLIGACIÓN DE LA EMPRESA**

De acuerdo con la normatividad vigente sobre datos personales, privados y sensibles, La Empresa utilizará dicha información única y exclusivamente para cumplir con las funciones y obligaciones anteriormente descritas, así como con las derivadas de nuestras obligaciones contractuales. **LA EMPRESA** a su vez, dispondrá de dicha información para fines estadísticos, de mercadeo, de contacto con el USUARIO, envío de documentación, propaganda o notificaciones, entre otros, salvo que el usuario manifieste expresa o verbalmente que elimine, rectifique o suprima su información de la base de datos.

### **OBLIGACIONES FRENTE AL TITULAR.**

Será el usuario quien, al momento de realizar cualquier tipo de acto o negocio jurídico a través de **LA PLATAFORMA**. **EL TITULAR** podrá manifestar expresa o tácitamente a través del uso de **LA PLATAFORMA**, su consentimiento a la política para el manejo de dicha información. Se requerirá, no obstante que, ese consentimiento sea libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de estos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley.

El titular podrá manifestar su autorización de la siguiente forma: (i) por escrito, y (ii) al formalizar su ingreso en **LA PLATAFORMA**. La autorización podrá ser suministrada por el titular, quien deberá acreditar su identidad de forma suficiente; por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad; el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. **LA EMPRESA** deberá:

1. Buscar el medio a través del cual obtener la autorización expresa por parte del titular de los datos para realizar cualquier tipo de tratamiento.
2. Informar de manera clara y expresa a sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general de quienes obtenga bases de datos, el tratamiento al cual serán sometidos los mismos y la finalidad de dicho tratamiento.
3. Informar a los titulares de los datos para cada caso, el carácter facultativo de responder y otorgar la respectiva información solicitada
4. Informar la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la persona o área que tendrá la calidad de responsable del tratamiento
5. Garantizar la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, solicitar la actualización o corrección de datos y tramitar consultas, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos previstos en la presente política.
6. Conservar con las debidas seguridades los registros de datos personales almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento y realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que los titulares de los mismos le reporten novedades o solicitudes.

### **CASOS EN LOS CUALES NO SE REQUIERE AUTORIZACION POR PARTE DEL TITULAR.**

No será necesaria la autorización del usuario para la utilización o entrega de los datos suministrados en los siguientes casos:

- Los que provengan o se recolecten de fuentes de dominio público o accesible en medios públicos.
- Los de carácter económico, financiero, bancario o comercial que cuenten con el consentimiento previo.
- Los que son necesarios dentro de una relación comercial establecida, ya sea para la atención directa, comercialización o venta de los bienes o servicios pactados.
- Los que se contengan en listas relativas a una categoría de personas que se limiten a indicar antecedentes, como la pertenencia de la persona natural a una organización, su profesión o actividad, sus títulos educativos, dirección o fecha de nacimiento.
- Cuando dicha información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones constitucionales o legales. Cuando medie una orden judicial que lo así lo ordene. Ante eventos de urgencia médica y/o sanitaria. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. Los demás establecidos por la ley.

El titular de los datos podrá ejercer el derecho de acceso a sus datos personales sin cargo alguno y podrá en cualquier momento solicitar la modificación, eliminación o bloqueo de sus datos personales de las bases de datos.

### **DERECHOS DEL TITULAR FRENTE A SUS DATOS**

Todos los **USUARIOS** son titulares de los datos personales, como también sus herederos o apoderados, quienes podrán ejercer los siguientes derechos:

1. Derecho de acceso: el usuario podrá obtener sus datos personales que se encuentren almacenados o sujetos a tratamiento en bases de datos y a conocer el origen y la finalidad para los cuales han sido recabados.
2. Derecho de rectificación: el usuario podrá solicitar la corrección de sus datos personales que sean incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
3. Derecho de cancelación: el usuario podrá solicitar la eliminación de sus datos personales incorrectos, irrelevantes, incompletos, desfasados, inexactos, falsos o impertinentes.
4. Derecho de oposición: el usuario tendrá derecho, por motivos fundados y legítimos relacionados con una situación en particular, negarse a proporcionar sus datos personales o a que sean objeto de tratamiento, así como a revocar su consentimiento.
5. Derecho de portabilidad: el usuario podrá obtener una copia de los datos personales de manera estructurada, en un formato genérico y de uso común, que permita ser operado por distintos sistemas o transmitirlos a otro responsable, cuando:
  - a. El titular haya entregado sus datos directamente al responsable.
  - b. Sea un volumen relevante de datos, tratados de forma autorizada.

- c. El titular haya dado su consentimiento para el tratamiento o se requiera para la ejecución o el cumplimiento de un contrato.
6. Presentar las respectivas quejas y reclamos frente a la Empresa o ante la ANTAI, ser informado de la radicación, tiempo para su contestación y recibir respuesta de una manera clara, completa y comprensible para el usuario titular.

En todo momento, el usuario podrá ejercer estos derechos irrenunciables, salvo las excepciones establecidas en leyes especiales.

### **TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES**

El almacenamiento o transferencia de datos personales originados o almacenados dentro de la República de Panamá que sean confidenciales, sensibles o restringidos, que reciban un tratamiento transfronterizo, será permitido que el responsable del almacenamiento cumpla con los estándares de protección de datos personales exigidos por la Ley. **La empresa** únicamente podrá transferir los datos personales del **USUARIO** en los siguientes casos:

- Cuando se obtiene el consentimiento previo, expreso e informado por parte del titular.
- Cuando la transferencia sea necesaria para la celebración o ejecución de un contrato celebrado o por celebrar por el interesado o en interés de éste.
- Atender algún requerimiento de información que recibamos de un órgano administrativo, judicial o investigativo competente.
- Cumplir con los requisitos u obligaciones naturales del manejo de los datos personales que se tengan con las autoridades administrativas competentes.
- Cuando se trate de transferencias bancarias, dinerarias y bursátiles del mercado de valores.
- Detectar, impedir o hacer frente de otro modo a cualquier fraude, vulnerabilidad, incidencia técnica o de seguridad que afecte la estabilidad, funcionamiento y seguridad de nuestro Sitio Web.
- Cuando se tramite información cuya transmisión sea requerida por ello en cumplimiento de tratados internacionales ratificados por la República de Panamá. En cualquiera de los casos, el tratamiento o transferencia de datos personales que se realice a través de Internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica, digital o física, se hará cumpliendo con los estándares, normas, certificaciones, protocolos, medidas técnicas y de gestión informática adecuados para preservar la seguridad en sus sistemas o redes, o en la prestación de sus servicios, con el fin de garantizar los niveles de protección de los datos personales establecidos en la Ley 81 de 2019 y en las certificaciones, protocolos, estándares y otras medidas que se establezcan.

### **EXCEPCIONES A LA TRANSFERENCIA DE DATOS SENSIBLES**

Los datos sensibles recolectados por la empresa no podrán ser objeto de transferencia, excepto en los siguientes casos:

1. Cuando el titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
2. Cuando sea necesario para salvaguardar la vida del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos casos, los acudientes, curadores o quienes tengan la tutela deben dar la autorización.
3. Cuando se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso con autorización judicial competente.
4. Cuando tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, deberán adoptarse las medidas conducentes a disociar la identidad de los titulares.

### **CANAL DE ATENCIÓN USUARIOS**

**EL USUARIO**, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus datos personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**. Para ello deberá dirigir una petición escrita al correo [info@ercoenergia.com.pa](mailto:info@ercoenergia.com.pa) manifestando tal intención.

### **RECLAMOS**

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes, podrán presentar un reclamo ante **LA EMPRESA** el cual se gestionará de la siguiente manera:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se 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.

El reclamo se podrá realizar mediante correo electrónico enviado a:

Adicionalmente, se podrán realizar estos requerimientos a través del “contáctenos” establecido y habilitado en nuestra página web.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos en un término no mayor a dos (2) días hábiles una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (10) 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 (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. Solo se podrá elevar queja ante la **ANTAI** una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

#### **NOTIFICACIONES FÍSICAS**

En caso de querer presentar su reclamación por medio físico, la misma deberá ser dirigida a Vía Israel, PH Terrasol, Torre 3000, Panamá, Ciudad de Panamá. El procedimiento para ser tratada seguirá el procedimiento anteriormente descrito.

#### **VIGENCIA**

La presente política rige a partir del **20 de enero del 2021**.