
AVISO DE PRIVACIDAD

Como en todas las áreas en las que desarrollan sus funciones, para todas las Sociedades del Grupo AES El Salvador (entre las que se encuentran CAESS, AES-CLESA, DEUSEM, EEO, AES UNION DE NEGOCIOS, entre otras empresas del grupo) la seguridad es uno de los valores más importantes y sobre el cual gira nuestro modelo de negocio. La protección de datos no es una tarea ajena a esa filosofía que nos caracteriza. Por ello, en Grupo AES El Salvador nos comprometemos a brindar un tratamiento de sus datos personales respetuoso del ordenamiento jurídico y a proteger la privacidad de nuestros clientes, usuarios, empleados, proveedores y toda aquella persona sobre la que se haya recolectado, obtenido o recibido información para los trámites, gestiones, solicitudes, contratos o intenciones de contratar con los servicios de suministro o distribución de energía eléctrica u otros productos, bienes o servicios que se ofrezcan al público.

En este aviso se hacen saber al público en general la manera en cómo se recolectan, almacenan, tratan o transfieren datos personales con base en los lineamientos y principios contenidos en la Política de Privacidad del Grupo AES El Salvador.

1. Identidad y domicilio del responsable
Grupo AES El Salvador con domicilio en Calle El Bambú, colonia San Antonio, Ayutuxtepeque, hace uso de una base de datos consolidada de sus clientes y es responsable del tratamiento y resguardo de sus datos personales.

2. Datos personales recabados
La recolección de datos personales se realiza, con carácter preferente, de manera directa con el cliente o potencial cliente titular de los datos, a través de mecanismos legítimos y con expresión clara de los fines para los cuales se recolecta. Durante el desarrollo de la relación contractual, Grupo AES El Salvador también recolecta la información que se genera en cualquier tipo de solicitud o relación comercial de bienes y en la ejecución de servicios, como por ejemplo el historial de consumo y de pagos con AES EL SALVADOR o con terceros, entre otros; asimismo, en la gestión de solicitudes, trámites o reclamos se recibe información de carácter personal o contractual relacionada con el trámite en cuestión o que le sirve de fundamento.

En Grupo AES El Salvador se procura solicitar o recolectar únicamente los datos necesarios para la finalidad que se persigue y estarán particularmente referidos a la identificación del titular cuando exista un contrato o una intención de contratar; datos de contacto para la recepción de las comunicaciones corporativas, comerciales y administrativas a que dé lugar el servicio o producto contratado o por contratar, como por ejemplo la afiliación a la medición inteligente y factura digital, facturación electrónica, notificaciones sobre los cambios en la política de privacidad, servicios adicionales, respuesta a reclamos, solicitudes o gestiones, entre otros; sin perjuicio de que el titular consienta otros usos, como la recepción de publicidad u ofertas de otros bienes y servicios del Grupo AES El Salvador.

Asimismo, para la ejecución de los contratos de suministro de energía eléctrica y el cumplimiento de otras obligaciones tributarias y municipales sobre facturación y cobro de tasas se recopila la información necesaria sobre los inmuebles en los que se brinda o brindará el servicio, tales como dirección, extensión, ubicación catastral, entre otros. En igual sentido, durante la relación contractual se genera información de manera continuada en cuanto al consumo o historial de consumo la cual se recolectará con la finalidad de conocer el costo de distribución y la definición de la tarifa a cancelar.

En el caso de los servicios digitales disponibles en Plataformas Digitales, y para brindar una mejor experiencia de usuario y una atención personalizada, Grupo AES El Salvador recopila información personal directamente de los usuarios para su identificación, tales como nombre, alias y datos de contacto y otros que según las normativas legales sean requeridas, lo que incluye entre otras, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono; asimismo, dado que es necesaria la identificación precisa de los servicios que se brindan, se recopilan y procesan la información relacionada con la cuenta o el número de contrato a partir del cual se prestan los servicios de distribución o suministro de energía eléctrica como cliente de cualquiera de las sociedades del Grupo AES El Salvador.

Grupo AES El Salvador no requiere acceso ni solicita información íntima o privada como fotografías personales, archivos, historial de conversaciones, información de contactos y, en general, a ninguna información confidencial que administre el usuario en su dispositivo de acceso a las Plataformas Digitales, salvo aquella que el usuario ingrese a los campos de información que requieran alojar o ingresar archivos, imágenes o documentos en cada una de las solicitudes y gestiones en que sea necesario, como documentos que acrediten la legitimación para determinado tipo de solicitudes o gestiones.

3. Finalidades del tratamiento

Con pleno respeto de sus derechos relacionados con la protección de datos y para el mantenimiento y actualización de la relación contractual en Grupo AES El Salvador utilizamos sus datos para:

- Identificar los derechos y obligaciones entre las partes en la contratación de servicios brindados por alguna de las Sociedades del Grupo AES El Salvador.
- Responder a sus reclamos, solicitudes o gestiones, presenciales o digitales, relacionadas con el servicio, tarifas o identificación de la zona de cobertura por fallas del servicio contratado.
- Ofrecerle soporte técnico, dar atención y seguimiento a las solicitudes y los servicios que tenga contratados.
- Cumplimiento de requerimientos públicos o regulaciones legales y contractuales.
- Envío de comunicaciones relacionadas con el servicio contratado o de los productos de las sociedades del Grupo AES El Salvador.
- Mejora de ofertas o promoción de productos adaptados a sus necesidades.
- Oferta de nuevos productos o servicios.

Por su parte, en las plataformas digitales, las finalidades con base en las cuales AES El Salvador realiza el tratamiento de la información son:

- Conocer el comportamiento de consumo del usuario.
- Reconocer las solicitudes y gestiones más frecuentes, para mostrar sugerencias de inicio a modo de volver más accesible y amigable las Plataformas según dichas preferencias.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar su información.
- Dar cumplimiento a la Ley de Prevención de Lavado de Dinero y Activos
- Validar y verificar la identidad del usuario para el ofrecimiento y administración de productos y servicios.
- Establecer una relación contractual, así como las acciones necesarias para mantener y terminar las mismas.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del usuario y los avances tecnológicos.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del usuario para efectos de notificaciones con fines de seguridad y calidad de los servicios, como notificaciones de interrupción del servicio por áreas geográficas u otras notificaciones relacionadas con el servicio.
- Efectuar análisis o investigaciones regulatorias, estadísticas, de riesgos, de mercado, incluso de forma automatizada.
- Realizar, validar, autorizar o verificar gestiones o solicitudes hechas por el usuario.
- Realizar encuestas de satisfacción concerniente a los servicios prestados.

El fundamento legal para el tratamiento de estos datos personales es que estos son necesarios para la ejecución del contrato de prestación de servicios de suministro de energía eléctrica a su favor; así como otras bases de licitud contempladas en la Ley para la Protección de Datos Personales, particularmente las referidas al consentimiento del titular y su definición legal prevista en el art. 4 letra d), sus excepciones previstas en el art. 28, el principio y causales de licitud diferentes al consentimiento contempladas en el art. 5 y el alcance y limitaciones a los derechos ARCO-POL del art. 22 de la misma ley.

4. Almacenamiento y resguardo de datos
 Para todas las Sociedades del Grupo AES El Salvador la seguridad y confidencialidad de la información son primordiales; por ello, se implementan estrictas medidas de seguridad administrativas, informáticas, técnicas y físicas para proteger de manera eficaz la información contra accesos no autorizados o usos fraudulentos, bloqueando posibles infiltraciones para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad información.

Los sistemas de seguridad se revisan periódicamente para implementar mejoras y novedades tecnológicas que salvaguarden la información de mejor manera; sin embargo, lo anterior no exime los clientes y usuarios de resguardar su propia información de manera confidencial, como claves de acceso o credenciales para el ingreso a plataformas digitales o servicios en los que se requiera dicha información o

su autenticación. Por tanto, es importante que el cliente o usuario también conserve dicha información de manera segura en todo momento y no se comparta con terceros o enlaces sospechosos.

En caso de que esta información resulte comprometida por parte del cliente o usuario o tenga conocimiento de alguna filtración de seguridad en sus credenciales de acceso a las plataformas digitales, deberán comunicarlo inmediatamente a [canal de comunicación] para que se realicen las gestiones oportunas y mitigar la infiltración o fuga de información.

Por nuestra parte, en caso de que Grupo AES El Salvador tenga conocimiento de que alguno de nuestros socios, proveedores, contratistas, subcontratistas o incluso desarrolladores de software, ha puesto en riesgo la integridad o utiliza la información de los usuarios para llevar a cabo cualquier acción ilegal o contraria a las finalidades definidas, se tomarán las medidas oportunas para contener las acciones contrarias a la finalidad con que se recabó la información y los efectos inmediatos en la relación con dicho tercero.

5. Transferencia de datos

La transferencia de datos a terceros se realiza solamente en caso de ser necesario y requiere el consentimiento del titular con indicación de la finalidad de la transferencia. También las sociedades del Grupo AES El Salvador podrán compartir los datos personales a requerimiento de las autoridades competentes, empresas relacionadas, nacionales o extranjeras, terceros o proveedores necesarios para la prestación del servicio o el cumplimiento del contrato, siempre bajo estrictas medidas de seguridad y confidencialidad y para el cumplimiento de las finalidades establecidas en este Aviso de Privacidad.

El almacenamiento de los datos en sistemas de resguardo como “nubes” es tercerizado y es prestado por una empresa de sólido prestigio que opera bajo estrictos parámetros de seguridad de la información y es auditado constantemente por Grupo AES El Salvador, sin que se vea interrumpida o delegada la disponibilidad de la información, o comprometida su integridad. A tales efectos, en el contrato de servicios de resguardo suscrito se han establecido las respectivas obligaciones de confidencialidad, resguardo de la información y ciberseguridad.

6. Derechos del Titular

Los titulares de los datos o sus representantes tienen derecho a solicitar el acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, así como el derecho a la portabilidad, olvido y limitación sobre sus datos y el derecho revocar su consentimiento para el tratamiento de datos, cuando dicho consentimiento haya sido la base para la recolección y tratamiento de sus datos. Para ejercer estos derechos, puede enviar una solicitud a encargadoprotecciondatos@aes.com.

La solicitud deberá contener:

- a. Identificación e información de contacto del titular y número de Contrato (NC), si fuera aplicable.
- b. La descripción clara y precisa de los datos sobre los que se presenta la solicitud.
- c. Los derechos que se pretenden ejercer.
- d. En el caso de las solicitudes de rectificación de sus datos personales, se deberá de indicar el dato que es erróneo y la corrección que debe de realizarse al respecto, así como la documentación que acredite la inexactitud que pretender rectificar.

- e. La información, documentos, referencias o registros que faciliten la localización de Datos Personales.

Como titular de los datos Usted se compromete a que los datos personales proporcionados a sean veraces y se hace responsable de comunicar cualquier modificación en los mismos a través de los canales establecidos, ya sea mediante visita a alguna de nuestras agencias de o a través de los medios electrónicos que se le provean a tales efectos.

Grupo AES El Salvador brindará la respuesta oportuna en los plazos legales establecidos y de conformidad con el ejercicio del derecho solicitado, tomando en cuenta la documentación que legitime al titular y fundamente la solicitud, para determinar su procedencia y realizar las acciones correspondientes, con base en la Ley para la Protección de Datos Personales.

7. Cambios en el Aviso de Privacidad

Las Sociedades del Grupo AES El Salvador se reservan la facultad de realizar modificaciones a este aviso de privacidad. Cualquier cambio será notificado a través de su correo electrónico, publicaciones en la página web de la Sociedades del Grupo o en sus redes sociales; asimismo, todas las comunicaciones relacionadas con plataformas digitales referidas a las modificaciones de la Política y el Aviso de Privacidad o los términos y condiciones de las mismas, podrán ser comunicados a través de las respectivas actualizaciones del aplicativo móvil, los clientes o usuarios deberán cerciorarse de leer dichas actualizaciones para el conocimiento de los cambios en los textos indicados.

8. Contacto

Si tiene dudas sobre este aviso de privacidad, puede comunicarse con nuestro delegado de protección de datos al mecanismo de contacto indicado previamente.
