



## TERMINOS Y CONDICIONES

**LAS CEIBAS – EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP.** prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, le informa que sus datos personales, que actualmente o en el futuro reposen en nuestras bases de datos, serán tratados por **LAS CEIBAS - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP.** y/o las empresas relacionadas a ésta última y/o subordinadas y/o filiales y/o subsidiarias y/o vinculadas de sus accionistas y/o de **LAS CEIBAS - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP.** y en general, por las empresas vinculadas a **LAS CEIBAS - EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP.** conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente, domiciliadas en Colombia o en el extranjero, y/o aquellos terceros domiciliados en Colombia o en el extranjero que en calidad de proveedores de **LAS CEIBAS – EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP.** por la naturaleza de sus trabajos o funciones tengan la necesidad de tratar sus datos personales; con el propósito de:

- Estudiar y atender la(s) solicitudes de servicios o bienes que solicite, para ejercer su deber de conocer al suscriptor y/o usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios;
- Prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitudes pudieran originarse;
- Ofrecer conjunta o separadamente con terceros o a nombre de terceros, bienes y/o servicios para los que está autorizado por ley y de acuerdo con su objeto social;
- Atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad (a que hacen referencia con estos aspectos) que pudieran ser razonablemente aplicables;
- Atender cualquier queja, pregunta o comentario presentado por usted que tenga relación con el vínculo contractual existente entre la empresa y los usuarios y/o suscriptores;
- Enviar información, boletines y noticias del sector de los servicios públicos domiciliarios y/o de temas que consideremos que pueden interesarle, así como noticias, comunicaciones o publicidad de **LAS CEIBAS – EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP**
- Crear bases de datos (incluyendo bases de datos respecto de datos sensibles con las limitaciones legales) para fines estadísticos y/o de análisis de información y mercado;
- Crear bases de datos para fines de investigación y desarrollo de nuevos productos o servicios, así como para estudios de riesgo o mercado y demás cálculos actuariales.

Para las finalidades descritas, **LAS CEIBAS – EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP** podrá:

- Ordenar, catalogar, clasificar, dividir o separar sus datos personales, que actualmente o en el futuro reposen en nuestras bases de datos.
- Verificar, corroborar, comprobar, validar, investigar o comparar la información suministrada, con cualquier información de que disponga legítimamente.



## TERMINOS Y CONDICIONES

- Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios.
- Analizar, procesar, evaluar, tratar o comparar la información suministrada para el seguimiento, desarrollo y/o mejoramiento, tanto individual como general, de condiciones de servicio, administración, seguridad o atención, así como para la implementación de planes de mercadeo, campañas, beneficios especiales y promociones.
- Transmitir a las empresas controladoras de **LAS CEIBAS – EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA ESP** y/o sus empresas filiales y/o subsidiarias y en general por las empresas vinculadas a **LAS CEIBAS – EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA ESP** conforme a lo dispuesto en la normatividad vigente y/o a sus aliados comerciales los resultados de los mencionados estudios, análisis, personalizaciones y usos, así como toda la información y datos personales suministrados por su usuario.
- Reportar, comunicar o permitir el acceso a la información suministrada por su usuario y/o suscriptor o aquella de que disponga sobre estos:
  - ✓ A las centrales de riesgo crediticio, financiero, comercial o de servicios legítimamente constituidas, o a otras entidades financieras, de acuerdo con las normas aplicables.
  - ✓ A los terceros que, en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada.
  - ✓ A las autoridades que en ejercicio de su competencia y con autorización legal lo soliciten, o ante las cuales se encuentre procedente formular denuncia, demanda, convocatoria a arbitraje, queja o reclamación.
  - ✓ A toda otra persona natural o jurídica a quien su usuario y/o suscriptor autorice expresamente.

**Ley 1581 de 2012, Art. 15.** *“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 contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:*

*1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del Tratamiento o al Encargado 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.*



## TERMINOS Y CONDICIONES

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

*2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.*

*3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.”*