

[Saltar al contenido principal](#)

# Política de privacidad Enel Chile

## POLITICA DE PRIVACIDAD ENEL CHILE S.A.

### 1. Responsable y encargado del tratamiento de datos personales

#### 1.1. Responsable de la protección de datos personales (RPD).

El Responsable de la Protección de los Datos Personales (RPD) proporcionados a través del sitio [www.enel.cl](http://www.enel.cl) (el "Sitio"), es Enel Chile S.A., Rut N° 76.536.353-5, domicilio: Roger de Flor 2725, comuna de Las Condes; teléfono: 562 3534400.

1.2. El Responsable ha designado un Oficial de Protección de Datos Personales (DPO) que puede ser contactado en la siguiente dirección de correo electrónico:

[dpo.chile@enel.com](mailto:dpo.chile@enel.com)

En caso de suscripción de varios servicios o de acceso a los mismos, se comunicará por medio de la App los nombres de los otros eventuales titulares y responsables del tratamiento.

### 2. Tipos de datos personales y modalidades del tratamiento

2.1. El Encargado procesará y tratará los datos personales que usted haya comunicado o que éste haya obtenido legítimamente ("**Datos Personales**"). El Encargado será Enel u otra empresa relacionada o no, debidamente autorizada por Enel a tal efecto. En concreto, se pueden tratar los siguientes datos personales:

a) **Datos de identificación:** datos que permiten la identificación directa, tales como nombre, apellido, domicilio, cédula de identidad, dirección de correo electrónico, número de teléfono fijo y celular, etc., entregados al Encargado de datos durante las comunicaciones. Trataremos estos Datos Personales en caso de que nos haga preguntas, solicite información o nos envíe comunicaciones de diversa índole.

El tratamiento de estos Datos Personales es necesario para proporcionar respuesta a las comunicaciones recibidas o solicitudes realizadas por usted

En ocasiones, dichos datos podrán ser enriquecidos con fuentes de información pública disponible en Chile.

b) **Datos de navegación:** los sistemas informáticos y telemáticos, y los procedimientos de software utilizados para operar el Sitio adquieren, durante su funcionamiento normal,

algunos datos (p. ej., la fecha y hora de acceso, las páginas visitadas, el nombre del Proveedor de Servicios de Internet y la dirección del Protocolo de Internet o IP a través de la cual accede a Internet, la dirección de Internet desde la cual se conectó a nuestro Sitio, etc.), cuya transmisión está implícita en el uso de protocolos de comunicación web o es útil para una mejor gestión y optimización del sistema de transmisión de datos y de correo electrónico.

c) **Datos de consumo:** datos relacionados con los niveles de suministro y consumo registrados, recopilados y procesados durante la vigencia del Contrato de suministro que pueda haber suscrito.

d) **Datos de pago:** aquéllos proporcionados en caso de compra de productos o servicios, incluidos los detalles de identificación.

e) **Datos de contacto:** información de contacto, tales como números de teléfono, teléfono fijo y / o móvil, dirección de correo electrónico, proporcionada al Encargado de datos durante la suscripción o durante la vigencia del Contrato de suministro o en cualquier otro momento. Estos datos permiten contactarlo para brindar respuestas a sus solicitudes y / o servicios adecuados a sus necesidades.

f) **Datos adquiridos por el Servicio al Cliente:** datos proporcionados durante las interacciones con el Servicio al Cliente de Enel, incluidas las grabaciones de llamadas telefónicas, si ha dado su consentimiento para el registro, o en los casos en que el registro se lleva a cabo en virtud de una obligación legal o reglamentaria.

2.2. Le informamos que los datos personales se tratarán manualmente y/o con el apoyo de medios informáticos o telemáticos.

### 3. Finalidad y base jurídica del tratamiento

3.1. El Encargado procesará sus datos personales para la consecución de fines específicos y sólo a partir de una base legal específica prevista por la ley aplicable sobre privacidad y protección de datos personales. Específicamente, Especialmente, Enel tratará sus Datos Personales solamente en los casos en que sean válidas una o más de las bases jurídicas siguientes:

- Usted ha dado su consentimiento libre, específico, informado, inequívoco y expreso al tratamiento;

- Enel está obligada por ley a tratar los Datos Personales.

3.2. A continuación, el listado de las finalidades según las cuales sus Datos Personales son tratados por el Titular y la base jurídica que legitima este tratamiento

## **Fines del tratamiento**

## **Base jurídica**

Permitir el uso de todas las características del Sitio

Consentimiento del interesado

Verificar el correcto funcionamiento del Sitio

Consentimiento del interesado

Permitir el registro y / o acceso al área reservada a través del perfil único

Consentimiento del interesado

Determinar la responsabilidad en caso de delitos informáticos contra el Sitio; detección, prevención, mitigación y comprobación de actividades fraudulentas o ilegales en relación con los servicios prestados en el sitio web; realización de los controles de seguridad requeridos por la ley.

Obligación Legal

Dar respuesta a una consulta o solicitud realizada por el interesado.

Consentimiento del interesado

Ejecutar los contratos firmados con el Responsable (por ejemplo, en relación con el suministro de electricidad, gas natural, aplicaciones para detectar el consumo de energía, etc.) y todas las operaciones consiguientes de interés para el cliente.

Obligación Legal

Permitir el acceso a las funciones "Guardar y continuar" disponibles en el sitio web del

Consentimiento del interesado

Responsable con motivo de la celebración de contratos a través de la web.

En caso que no complete el procedimiento para generar el Contrato con el Responsable o el procedimiento de registro en el Sitio, sus datos se utilizarán para contactarlo a fin de facilitar la conclusión del proceso.

El Responsable podrá acceder al formulario de membresía que contiene los datos que ya ingresó en la primera fase de recolección, a fin de continuar completando por contacto telefónico y permitirle finalizar el proceso de membresía accediendo a un enlace, que el Responsable enviará a su casilla de correo electrónico.

Alternativamente, el acceso a la recolección de los datos se puede lograr enviando una "Contraseña de un solo uso" (llamada "OTP") al número de celular indicado durante la fase de registro.

Después de cinco (5) días calendario desde el envío del correo electrónico, el enlace ya no será utilizable, con la consiguiente cancelación de los datos.

Administrar cualquier orden de compra y actividades administrativas relacionadas.

Obligación legal

Verificar que los datos bancarios y de domiciliación proporcionados sean correctos. Con este fin, el Responsable puede contactarlo directamente por teléfono o a través de los canales digitales puestos a su disposición para este propósito.

Consentimiento del interesado.

Permitir los controles de seguridad requeridos por la ley.

Obligación legal

Preparar medidas destinadas a proteger contra el riesgo de crédito, incluidas las actividades

Obligación legal

destinadas a identificar la fiabilidad y / o solvencia económica del cliente, antes o durante la relación contractual. Para este propósito, la información podría adquirirse a través del acceso a los sistemas de información de las compañías autorizadas con el fin de verificar la fiabilidad y la puntualidad de los pagos.

Detectar, prevenir, mitigar y determinar actividades fraudulentas o ilegales en relación con los servicios prestados en el Sitio.

Obligación legal

Llevar a cabo actividades destinadas a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos relacionados con la relación contractual (por ejemplo, mediante encuestas para evaluar la satisfacción del cliente).

Obligación legal

Permitir al Responsable llevar a cabo investigaciones de mercado, ventas directas, incluidas ventas telefónicas, colocación de productos o servicios, comunicaciones comerciales o actividades de marketing y envío de material publicitario. Estas actividades se pueden realizar utilizando métodos tradicionales (como correo en papel) o sistemas de contacto automatizados (por ejemplo, SMS, correo electrónico).

Consentimiento del interesado

Utilizar el correo electrónico y / o el domicilio proporcionado por el titular, parte de la relación contractual con el Responsable para enviar ofertas comerciales relacionadas con productos y / o servicios similares a los adquiridos anteriormente (los llamados Spam suave).

Consentimiento del interesado

Consentimiento del Titular

Permitir a las compañías del Grupo Enel, sus sociedades matrices, filiales y coligadas o de socios comerciales de éste llevar a cabo estudios de mercado, ventas directas, incluidas llamadas telefónicas, para la colocación de productos o servicios, para comunicaciones comerciales o actividades de marketing. Estas actividades pueden llevarse a cabo mediante el envío de material publicitario, informativo, promocional o de invitación, utilizando métodos tradicionales (p. ej., correo en papel) o sistemas de contacto automatizados (p. ej., SMS, correo electrónico).

Permitir a las compañías del Grupo Enel, sus sociedades matrices, filiales y coligadas o de socios comerciales de éste llevar a cabo actividades de elaboración de perfiles basadas en los hábitos de consumo y en los datos personales y la información adquirida al observar el uso de los productos o servicios ofrecidos, para ofrecer ofertas personalizadas.

Consentimiento del Titular

Ofrecer servicios comerciales, técnicos y de *atención* al cliente relacionados con el o los servicios contratados.

Consentimiento del interesado

Verificar la calidad de los servicios de asistencia ofrecidos directamente por el Responsable o sus socios comerciales para verificar su efectividad, mejorar los procesos comerciales y la calidad del servicio.

Consentimiento del interesado

3.3. La entrega y actualización oportuna de sus datos personales es necesario en todos los casos en que el tratamiento de éstos se lleva a cabo para el cumplimiento de una obligación legal o para ejecutar un contrato del que usted es parte o para la implementación de medidas precontractuales adoptadas a petición suya. Una eventual denegación en la entrega o actualización podría implicar la imposibilidad para Enel de llevar a cabo la finalidad para la cual se recopilan los datos personales.

3.4. La entrega y actualización oportuna de sus datos personales es voluntaria para la consecución de los fines indicados en la tabla para la cual la base legal del procesamiento es su consentimiento. El hecho de no dar su consentimiento en relación con estos últimos fines no tendrá ninguna consecuencia en la celebración del Contrato. La naturaleza obligatoria u opcional del otorgamiento del consentimiento se especificará en el momento en que se soliciten sus datos personales.

#### **4. Destinatarios de los datos personales**

4.1. Podrán acceder a sus datos personales para los fines mencionados anteriormente:

- a) Los empleados y colaboradores del Responsable y del Encargado, designados para este fin, o de las empresas del Grupo Enel, para la realización de actividades organizativas, administrativas, financieras y contables.
- b) Los empleados y colaboradores de las empresas terceras u otras entidades que llevan a cabo actividades subcontratadas en nombre del Encargado para permitir que el sitio web funcione, en su calidad de encargados externos del tratamiento de datos.
- c) A terceros, empresas del Grupo Enel, sociedades matrices, filiales y coligadas o de socios comerciales del Responsable, con fines de comercialización directa, de conformidad con las disposiciones de la legislación aplicable sobre privacidad y protección de datos personales, sujeto a la obtención de su consentimiento.

4.2. Los datos personales de los clientes podrán ser cedidos a autoridades y servicios y organismos públicos, centralizados y descentralizados, incluidos juzgados y tribunales, cuando así lo exija la normativa aplicable.

#### **5. Transferencia de los datos personales**

5.1. Sus datos personales se tratarán en Chile de acuerdo a la legislación vigente sobre protección de datos personales. Cuando sea necesario, podrán tratarse en la Unión Europea y se almacenarán en servidores ubicados en la Unión Europea.



5.2. Dichos datos pueden tratarse en países fuera de la Unión Europea, siempre que se garantice un nivel adecuado de protección, reconocido por una decisión específica de adecuación de la Comisión Europea y solo será posible si los propietarios y gerentes involucrados ofrecen garantías adecuadas de naturaleza contractual o extracontractual, incluidas las normas corporativas vinculantes (*"Binding Corporate Rules"*) y cláusulas estándar de protección de datos contractuales.

5.3. La transferencia de sus datos personales a terceros países de fuera de la Unión Europea, en ausencia de una decisión de adecuación u otras medidas apropiadas como se describe anteriormente, se realizará solo si usted lo ha consentido explícitamente o en los casos previstos por el RGPD (Reglamento General de Protección de Datos europeo) u otras medidas apropiadas como se describe anteriormente, se llevará a cabo y se tratarán en interés suyo. En estos casos, le informamos que, a pesar de que el Grupo Enel adopta instrucciones operativas comunes a todos los países en los que opera, la transferencia de sus datos personales podría estar expuesta a riesgos relacionados con las peculiaridades de las leyes locales con respecto al tratamiento de datos personales.

## **6. Período de conservación de los datos personales**

6.1. Los datos personales tratados para los fines establecidos anteriormente en el capítulo Finalidad y Base Jurídica del Tratamiento, se conservarán de conformidad con los principios de proporcionalidad y necesidad, y en cualquier caso mientras subsistan los fines del tratamiento o se hayan alcanzado los mismos.

6.2. En caso de que haya firmado un contrato con el Responsable, sus datos personales se conservarán durante un período de 10 años a partir de la finalización de la relación contractual, sin perjuicio de la conservación de los mismos para cumplir con obligaciones o disposiciones legales específicas de la Autoridad, para el cobro de créditos pendientes y para la gestión de controversias, quejas y acciones judiciales.

## **7. Derechos de los interesados**

7.1. En virtud de la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada, en relación con los datos personales comunicados, usted tiene derecho a:

- a) Acceder y solicitar una copia de ellos;
- b) Solicitar su corrección;

- c) Solicitar su cancelación;
- d) Obtener una limitación del tratamiento de sus datos personales;
- e) Oponerse al tratamiento de sus datos personales;
- f) Recibir en un formato estructurado, comúnmente utilizado y legible por un dispositivo automático dichos datos a otro Encargado del tratamiento, cuando ello sea técnicamente posible.

7.2. Le informamos que tiene derecho a oponerse en cualquier momento al tratamiento de todos o algunos de sus datos personales. En este caso, Enel se abstendrá de procesar aquéllos respecto de los cuales ejerció su derecho de oposición, a menos que demuestre la existencia de razones legítimas vinculantes para continuar con el dicho tratamiento, o para la verificación, cumplimiento o defensa de un derecho o una pretensión ante un tribunal de justicia.

7.3. Le informamos que, en cualquier caso, tiene derecho a oponerse en cualquier momento al procesamiento de sus datos personales con fines de marketing directo, incluida la elaboración de perfiles, en la medida en que esté relacionado con dicho marketing directo. El derecho a oponerse a dicho tratamiento realizado a través de medios de contacto automatizados también se extiende al procesamiento de datos personales a través de medios de contacto tradicionales, a menos que desee objetar solo un tipo de contacto. Si se opone al procesamiento con fines de marketing directo, sus datos personales ya no se procesarán para estos fines.

7.4. La negativa a suministrar los datos personales solicitados, o la entrega de datos inexactos o incompletos, podría ocasionar la imposibilidad de prestarle los servicios contratados de forma adecuada. Los clientes se hacen responsables de la veracidad de los datos facilitados, así como de comunicar al Responsable y Encargado cualquier modificación de los mismos.

7.5. Para ejercer sus derechos, retirar su consentimiento y obtener más información sobre sus datos personales, comuníquese con el Oficial de Protección de Datos, al que puede acceder en la siguiente dirección de correo electrónico: [dpo.chile@enel.com](mailto:dpo.chile@enel.com)

7.6. Se le informa, asimismo, de su derecho a presentar una reclamación ante el juzgado de letras en lo civil competente.