

Contactenos

De: uo0156@epm.com.co en nombre de Unidad Soporte Clientes <uo0156@epm.com.co>
Enviado el: viernes, 02 de mayo de 2014 3:47 p. m.
Para: contactenos@sic.gov.co
Asunto: Certificado: Respuesta al radicado 2014061475. MTABAREM
Datos adjuntos: Respuesta Radicado 2014061475 SIC.pdf

Importancia: Alta

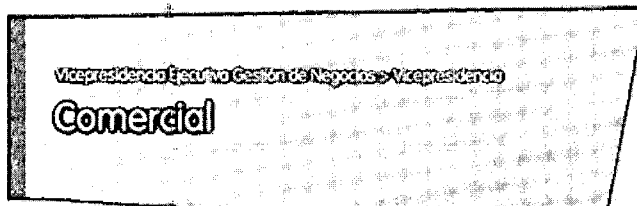
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO



No. 14-061475- -00002-0000

Fecha: 2014-05-02 16:56:29 Dep. 2020 DIR.NUEVASCR
Tra. 2 PATENTES Eve: 1 REGDEPOSITO
Act. 329 CTOINFORMACION Folios: 5

Este es un Correo Electrónico Certificado™ de Unidad Soporte Clientes.



epm®

Favor No responder a éste correo, ya que es sólo un medio de envío. Para escribirnos puede hacerlo al Buzón Corporativo: epm@epm.com.co

Cordial Saludo,

Adjunto al presente correo electrónico, el oficio **2014041824**, mediante el cual se da respuesta al radicado 2014061475.

Cordialmente,



Equipo Atención Escrita
Unidad Soporte Clientes
C.A. 0156AE

epm@epm.com.co
 Fax Corporativo: +57-4 356 9111

estamosahi@epm.com.co

Línea de atención +57-4-4444 115

2

estamos ahí.

jbuilesg

“El contenido de este documento y/o sus anexos son para uso exclusivo de su destinatario intencional y puede contener Información legalmente protegida por ser privilegiada o confidencial. Si usted no es el destinatario intencional de este documento por favor Infórmenos de inmediato y elimine el documento y sus anexos. Igualmente el uso indebido, revision no autorizada, retención, distribución, divulgación, reenvío, copia, impresión o reproducción de este documento y/o sus anexos está estrictamente prohibido y sancionado legalmente. Agradecemos su atención. Grupo Empresarial EPM” “The contents of this transmissions and its attachments are for exclusive use of the intended recipient and may contain privileged or confidential information. If you are not the intended recipient of this document, please immediately reply to the sender and delete this information and its attachments from your system. Likewise, the misuse, unauthorized review, any retention, dissemination, distribution, disclosure, forwarding, copying, printing or reproduction of this transmission, including any attachments, is strictly prohibited and punishable by law. Thank you for your attention. Grupo Empresarial EPM”

Para más información sobre el servicio de Correo Electrónico Certificado de Certim@il™ visite www.certicamara.com.



Medellín, 30 de abril de 2014

Señor **0156SE- 2014041824**
HENRY STEVEN GIRALDO MURCIA
 Coordinador
 Grupo de Trabajo de Investigaciones Administrativas
 Superintendencia de Industria y Comercio
 E-mail: contactenos@sic.gov.co
 Carrera 13 No. 27 -00 Pisos 1,3,5, 7 y 10
 Teléfono: 587 00 00
 Bogotá, Cundinamarca

Asunto: Respuesta al radicado SIC 13-280934- -4-0 y radicado EPM 2014061475
 Radicado SIC 13-280934-4-0
 Trámite 384. Evento 330. Actuación 709

Respetado Señor Henry Steven:

En respuesta al radicado referenciado en el asunto, mediante el cual plantea cinco inquietudes, relacionadas con la denuncia presentada por el señor David León Esteban, identificado con cédula de ciudadanía 91512657, Empresas Públicas de Medellín E.S.P. a continuación da respuesta a los planteamientos contenidos en su escrito:

1. *"¿Qué tipo de datos personales contienen las facturas de cobro generadas por las EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.M con ocasión de la prestación del servicio?"*

En la factura de cobro de los servicios públicos que presta EPM, se registra el nombre del cliente, y la dirección del inmueble que puede entenderse como dirección del cliente y en algunos casos la identificación (Cédula o NIT).

2. *"¿Cuál es el procedimiento previsto por las EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., para la expedición de duplicados de facturas del servicio?"*

El procedimiento previsto por EPM para la expedición de duplicados de facturas de servicios públicos, se basa en el proceso de atención al cliente designado para tal fin, el cual se describe a continuación:

- La petición es presentada por el cliente o usuario, para la expedición de una copia (duplicado) de la factura original de un determinado inmueble, la cual puede ser atendida por diferentes medios (Oficinas de Atención al Cliente, Telefónico o Web: [Link consulta y paga tu factura www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)).

- Los documentos requeridos al usuario para ser expedido el duplicado, son los siguientes: para persona natural, se requiere el documento de identidad si el contrato está a su nombre o última factura de EPM, o último impuesto predial o certificado de tradición y libertad o contrato de arrendamiento si es inquilino. A las personas jurídicas, se les solicita informar el número del Nit y el número del contrato o última factura de EPM.

3. *"Además del suscriptor del servicio, ¿quiénes pueden solicitar la expedición de duplicados de facturas del servicio ante las EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.?"*

Tal como se indicó en el numeral anterior, el duplicado de la factura es entregado al usuario del servicio que realice la solicitud, requiriéndole los documentos correspondientes a su condición de persona natural o jurídica.

4. *"¿Cuáles son los protocolos de seguridad establecidos por las EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. para acceder a la solicitud de expedición de duplicados de facturas del servicio?"*

En relación con los protocolos de seguridad, para acceder a la solicitud de expedición de duplicados, la Entidad exige al solicitante el cumplimiento de los requisitos relacionados en el numeral dos del presente documento. Adicionalmente, es una política empresarial que el funcionario de atención al cliente que analice la solicitud, tenga muy presente el cumplimiento de las normas mínimas de autenticidad de los documentos presentados.

5. *"¿Qué medidas de seguridad han dispuesto las EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P. para evitar la pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de la información personal de los suscriptores?"*

En el lineamiento de protección de datos personales (Decreto 2013- DECGGL-1946) expedido por EPM, en cumplimiento del mandato de la Ley 1581 de 2012, se establece que los datos personales bajo custodia de EPM no estarán disponibles en internet ni en ningún otro medio de divulgación masiva, con el fin de brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme lo dispone la ley.

En el Decreto en mención, se establece que EPM adopta las medidas de seguridad previstas en la ley y normas técnicas internacionales; cuyo objetivo es proteger y preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en bases de datos independientemente del medio en que se encuentre. Cabe resaltar que EPM usa los datos personales de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que presta para los fines dispuestos en el contrato de condiciones uniformes y los mismos son tratados conforme a este lineamiento y a los parámetros establecidos en la ley.

En concordancia con lo anterior, el lineamiento de EPM, sobre protección de datos personales establece que: *"Cuando las autoridades del Estado soliciten a EPM el acceso y/o entrega de datos de carácter personal contenidos en cualquiera de sus bases de datos, se verificará la legalidad de la petición, la pertinencia de los datos solicitados en relación con la finalidad expresada por la autoridad, y se documentará la entrega de la información personal solicitada previendo que la misma cumpla con todos sus atributos (autenticidad, confiabilidad e integridad), y advirtiéndolo el deber de protección sobre estos datos, tanto al servidor público que hace la solicitud, a quien la recibe, así como a la entidad para la cual estos laboran. Se prevendrá a la autoridad que requiera la información personal, sobre las medidas de seguridad que aplican a los datos personales entregados y los riesgos que conlleva su indebido uso e inadecuado tratamiento."*

La Constitución Política en su Artículo 15 establece de manera expresa que *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar (...)"* (Subraya fuera de texto).

Las medidas de seguridad que aplica EPM a los datos personales solicitados son las siguientes:

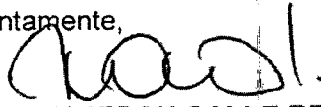
- a. Datos en soporte papel
 - i. Control de acceso a la documentación
 - ii. Medidas de conservación y almacenamiento
- b. Datos en soporte digital
 - i. Control de acceso a los datos personales.
 - ii. Identificación y autenticación de las personas que acceden a los datos personales.
 - iii. Gestión de soportes de datos personales.
 - iv. Registro de incidentes.

Igualmente, en EPM existen diferentes roles los cuales son asignados a los funcionarios, dependiendo de las responsabilidades y actividades detalladas en la Descripción de los Cargos de la Compañía. Para la asignación de los permisos de acceso al aplicativo de facturación, los funcionarios están debidamente autorizados por los Jefes de cada Unidad, quienes generan las respectivas autorizaciones informáticas para consulta, impresión y/o modificación de los datos consignados en las bases de datos relacionados con los contratos de servicios públicos domiciliarios.

Finalmente, se aclara que realizadas las verificaciones pertinentes en los sistemas de información de EPM, no aparecen inmuebles ni contratos de condiciones uniformes, asociados a la cédula 91.512.657 correspondiente al señor David León Esteban.

Empresas Públicas de Medellín esperan haber atendido el requerimiento de su Despacho y estamos atentos para las aclaraciones o precisiones que considere pertinentes.

Atentamente,


JUAN ESTEBAN CALLE RESTREPO
 Gerente General
 Empresas Públicas de Medellín E.S.P.