



## AVISO DE PRIVACIDAD DISTRIBUIDORAS DE GAS NATURAL RESIDENCIAL

Grupo ENGIE, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal que los titulares suministran a nuestras Compañías a través de los diversos canales habilitados (sitios web, documentos físicos, de manera directa), estando comprometidos con la protección y tratamiento adecuado de los mismos, conforme al régimen legal de protección de datos personales aplicable a cada territorio donde operemos.

Este Aviso de Privacidad web aplicable a los servicios de distribución de gas natural residencial en ENGIE México, describe los tipos de datos personales que recopilamos, cómo usamos esta información, cómo procesamos y protegemos la información, con quién la compartimos, a quién la transferimos y los derechos que las personas pueden ejercer con respecto al tratamiento de sus datos personales. También describe cómo puede ponerse en contacto con nosotros para conocer nuestras prácticas de privacidad y ejercer sus derechos.

En ese sentido, los datos personales que se soliciten o faciliten de manera voluntaria serán tratados de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010, (en adelante la "Ley"), su Reglamento emitido el 21 de diciembre de 2012, los Lineamientos del Aviso de Privacidad publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2013, y en las políticas de protección de datos y privacidad globales a nivel el Grupo. Garantizando en todo momento el empleo de medidas de seguridad administrativas, físicas y técnicas suficientes para proteger sus datos ante cualquier daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado.

En razón de lo anterior se le informa lo siguiente:

### RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

El Responsable del tratamiento de los datos personales será de acuerdo al Estado dentro de la República Mexicana en donde usted desee contratar los servicios (en adelante las Distribuidoras). A continuación, se describen las empresas pertenecientes a la parte de distribución de gas natural residencial:

EMPRESA	ESTADO DE LA REPÚBLICA
NATGASMEX, S.A. DE C.V.	Puebla y Tlaxcala
TAMAULIGAS, S.A. DE C.V.	Tamaulipas
CONSORCIO MEXI-GAS, S.A. DE C.V.	Estado de México
TRACTEBEL GNP, S.A. DE C.V.	Tamaulipas
TRACTEBEL DGJ, S.A. DE C.V.	Jalisco
TRACTEBEL DIGAQRO, S.A. DE C.V.	Querétaro

#### OFICINA CENTRAL

Bldv. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

[www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com)





**Domicilio para oír y recibir notificaciones:** Boulevard Manuel Ávila Camacho, Número 36, Piso 16, Colonia Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11000 en la Ciudad de México y correo electrónico: [oficialprivacidad.latmx@engie.com](mailto:oficialprivacidad.latmx@engie.com).

Los datos personales recopilados serán controlados y procesados por los Responsables del tratamiento de datos.

Este Aviso de Privacidad se aplica a nuestros usuarios de este sitio web, usuarios, clientes, clientes de nuestro contact center y clientes prospectivos.

## INFORMACIÓN QUE RECOPIAMOS

Recopilamos su información personal de varias maneras, como por ejemplo a través de nuestra página web, a través de las campañas que se realizan directamente en casa, a través de nuestros servicios de atención telefónica o servicios de atención en línea, por correo electrónico y redes sociales. Podemos recopilar una selección de datos personales dependiendo de la naturaleza de la relación, que incluye, pero no se limita a:

- Información de contacto (como nombre, dirección postal, dirección de correo electrónico y número de teléfono fijo y/o celular).

A continuación, se describirán las diferentes formas de recolección de los datos personales.

### A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB:

#### 1.- Mi cuenta

Datos identificación: Registro de cuenta con los datos de contratación y correo electrónico.

Datos financieros y económicos: Los datos recopilados serán tratados directamente por la Institución Bancaria, por lo que al ser capturados sus datos en la página web será redirigido directamente a la página del Banco.

#### 2.- Solicitar servicio

Datos identificativos: Nombre, apellidos, número de teléfono fijo, número de teléfono móvil, correo electrónico, calle, número interior, número exterior, C.P., colonia, estado, municipio.

#### 3.-Chat

Datos identificativos: Nombre y número de contacto.

#### 4.-Contáctanos

Datos identificativos si no se es cliente: Nombre y apellidos, correo electrónico, región, teléfono fijo o móvil.

---

#### OFICINA CENTRAL

Bldv. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

[www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com)





## **A TRAVÉS DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL RESIDENCIAL:**

Datos identificativos: Nombre, apellidos, número de teléfono fijo, número de teléfono móvil, correo electrónico, calle, número interior, número exterior, C.P., colonia, estado, municipio, identificación, RFC (en su caso) y domicilio fiscal (en su caso).

Datos financieros y económicos: en caso de domiciliación de pagos de la factura se solicitará el número de la tarjeta de débito o cuenta bancaria, pago con tarjeta de crédito para cargos recurrentes en agencia y/o vía telefónica, en ambos casos.

Es importante hacer de su conocimiento, que no se solicitan datos sensibles para el cumplimiento de las finalidades que a continuación se describen.

### **FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES PARA LA PÁGINA WEB Y CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE GAS NATURAL RESIDENCIAL**

- Proveer los servicios requeridos por el cliente, usuario y cliente prospectivo;
- Informar sobre cambios o nuevos servicios que estén relacionados con el contratado o adquirido por el cliente;
- Pago de servicio en agencia o vía telefónica;
- Recepción y pago de su factura electrónica a través de su cuenta dada de alta en la página web;
- Brindar los servicios contratados de manera eficiente y con la calidad debida;
- Atención al servicio al cliente a través de nuestro contact center;
- Cumplir con las obligaciones legales y regulatorias que el sector nos marca, de acuerdo con lo requerido por las autoridades competentes.

### **FINALIDADES SECUNDARIAS**

- Atender reportes de emergencias;
- Evaluar la calidad del servicio.

### **FINALIDADES DE MERCADOTECNIA, PUBLICIDAD Y PROSPECCIÓN COMERCIAL**

- Con fines de mercadotecnia, publicidad y prospección comercial, y
- Enviar avisos, mensajes, invitaciones, así como publicidad y publicaciones de forma impresa o a través de medios electrónicos, telefónicos, físicos o presenciales.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, usted puede presentar desde este momento un escrito manifestando lo anterior, haciendo la solicitud correspondiente mediante un correo electrónico a [oficialprivacidad.latmx@engie.com](mailto:oficialprivacidad.latmx@engie.com).

---

#### **OFICINA CENTRAL**

Blvd. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

[www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com)





## INFORMACIÓN QUE COMPARTIMOS

Compartimos información personal con los proveedores que realizan servicios en nuestro nombre con base en nuestras instrucciones. No autorizamos a estos proveedores a utilizar o divulgar la información salvo que sea necesario para realizar servicios en nuestro nombre o el cumplimiento de los requisitos legales.

## TRANSFERENCIAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE LOS DATOS PERSONALES

Por este medio se le informa que sus datos podrán ser transferidos de conformidad con el inciso III y IV del artículo 37 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares a empresas pertenecientes al Grupo dentro y fuera del país, sin necesidad de que nos brinde su consentimiento.

Así mismo, se podrán transferir en aquellos casos previstos en Ley, a Instituciones y Organismos de Gobierno.

Destinatario de los datos personales	Finalidad
Otras empresas del Grupo ENGIE	a) Ofrecimiento de productos y servicios
	b) Servicios adicionales al servicio principal contratado

Es importante hacer mención que para los servicios adicionales distintos al contratado, requieren de su consentimiento para ser prestados. No obstante, se le harán de su conocimiento y firmará un contrato o anexo de contrato si es su deseo adquirirlos.

## DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con los artículos del 22 al 35 de la Ley y los artículos del 87 al 110 del Reglamento de la Ley, usted podrá ejercer los siguientes derechos:

- Derecho de Acceso:** Los titulares tienen derecho a acceder a sus datos personales que obren en poder del responsable, así como conocer el Aviso de Privacidad al que está sujeto el tratamiento.
- Derecho de Rectificación:** El titular de los datos tendrá derecho a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos.
- Derecho de Cancelación:** El titular tendrá en todo momento el derecho a cancelar sus datos personales.

La cancelación de datos personales dará lugar a un periodo de bloqueo tras el cual se procederá a la supresión del dato. El responsable podrá conservarlos exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento. El periodo de bloqueo será equivalente al plazo de prescripción de las acciones derivadas de la relación jurídica que funda el tratamiento en los términos de la Ley aplicable en la materia.

### OFICINA CENTRAL

Blvd. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

[www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com)



Una vez cancelado el dato se avisará a su titular.

- d) Derecho de Oposición: El titular tendrá derecho en todo momento y por causa legítima a oponerse al tratamiento de sus datos. De resultar procedente, el responsable no podrá tratar los datos relativos al titular.

### **Ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO):**

Para el ejercicio de los Derechos ARCO, usted o su representante legal debidamente acreditado, deberá enviar solicitud por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [oficialprivacidad.latmx@engie.com](mailto:oficialprivacidad.latmx@engie.com).

El escrito de solicitud para el ejercicio de Derechos ARCO deberá contener lo siguiente:

- Nombre del titular de los datos, domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta a su solicitud;
- Correo electrónico de contacto;
- Documento que acredite su identidad (credencial de elector, pasaporte, pasaporte vigente, cartilla del servicio militar, cédula profesional o matrícula consular);
- Descripción clara y precisa de los datos por los cuales se busca ejercer alguno de los derechos (acceso, rectificación, cancelación y oposición);
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales;
- En caso de ser representante legal del titular de los datos, anexar la siguiente información: copia electrónica del instrumento público en el que conste la representación, carta poder firmada ante dos testigos, o declaración en comparecencia del titular, además de la identificación oficial vigente del titular y representante.

### **Plazos legales para dar contestación:**

20 días hábiles para comunicar al titular la determinación tomada respecto a la solicitud, y si resulta procedente, se hará efectiva dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que se comunicó la determinación.

Para mayor información, favor de comunicarse al departamento de privacidad en el siguiente [oficialprivacidad.latmx@engie.com](mailto:oficialprivacidad.latmx@engie.com).

### **REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

Usted podrá revocar su consentimiento al tratamiento de sus datos. No obstante, es importante que se le comunique que no en todos los casos es posible atender su solicitud, o concluir de forma inmediata el uso, ya que podría darse el caso que por alguna obligación legal se requiera seguir tratando sus datos. En todo caso, deberá tomar en cuenta que la revocación de sus datos implica la conclusión de la relación con el Responsable del Tratamiento.

---

#### **OFICINA CENTRAL**

Blvd. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

[www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com)



Para revocar su consentimiento, podrá enviar solicitud por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [oficialprivacidad.latmx@engie.com](mailto:oficialprivacidad.latmx@engie.com).

### CAMBIOS EN EL AVISO DE PRIVACIDAD

Nos reservamos el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad, ya sea por cambios derivados de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas. Las Distribuidoras se comprometen a mantenerlo informado, ya sea a través de esta página, a través de anuncios visibles en nuestros establecimientos o centros de atención a clientes, trípticos o folletos disponibles en nuestros establecimientos o centros de atención, o en su caso, con el envío al último correo electrónico registrado en nuestra base de datos. En el supuesto de que no manifieste su negativa a los términos del presente Aviso de Privacidad o a futuras modificaciones, éste se considerará acordado y consentido en su contenido, en términos de lo previsto por el artículo 8 de la Ley.

### MEDIOS PARA LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Usted tiene el derecho de solicitar en cualquier momento la limitación del uso y divulgación de sus Datos Personales.

Si es su deseo, podrá solicitar el que se le dé de baja para el envío mensajes promocionales y / o de publicidad por teléfono fijo o celular, estado de cuenta físico o electrónico, asimismo, correo postal publicitario o correos electrónicos promocionales a través de la siguiente solicitud.

Envíe un correo electrónico a [oficialprivacidad.latmx@engie.com](mailto:oficialprivacidad.latmx@engie.com) en el cual deberá indicar lo siguiente:

- Nombre completo;
- Número telefónico o correo electrónico de contacto;
- Copia electrónica por ambos lados de su identificación oficial vigente (Credencial del Instituto Federal Electoral, Pasaporte, Cartilla del servicio Militar Nacional, Cédula profesional, o Cartilla de identidad postal expedida por SEPOMEX);
- Referencia del medio que desea bloquear para publicidad (número telefónico, dirección postal o correo electrónico) o todos los anteriores;
- Indicación que no desea recibir publicidad de nuestros productos y servicios o de terceros y qué medios desea restringir;
- En caso de ser representante legal del titular anexar: copia electrónica del Instrumento público en el que conste la representación, Carta poder firmada ante dos testigos, o Declaración en comparecencia del titular, además de la identificación oficial vigente del titular y del representante.

En un plazo máximo de veinte días hábiles atenderemos su petición y le informaremos sobre la procedencia de la misma a través del correo electrónico que nos proporcione para notificarle o en el domicilio que señale en su solicitud para dichos efectos.

---

#### OFICINA CENTRAL

Bldv. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

[www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com)





## COMUNICACIONES

Cualquier comunicación que desee dirigirnos con motivo del presente Aviso de Privacidad, diferente de los procedimientos que hemos establecido en el presente, deberá realizarse al correo electrónico [oficialprivacidad.latmx@engie.com](mailto:oficialprivacidad.latmx@engie.com), mencionando de manera clara y precisa: (i) el nombre completo del titular, su domicilio y/o correo electrónico; (ii) los documentos oficiales que acrediten la identidad o, en su caso, la representación legal del titular; y (iii) el objeto de su comunicación.

Las Distribuidoras, atenderán y responderán de cualquier comunicación que nos sea dirigida dentro de los 20 días hábiles al haber recibido dicho escrito. El medio por el cual le daremos respuesta será en la forma en la que usted haya indicado, o en su defecto, utilizaremos el mismo medio por el cual nos hizo llegar su comunicación.

**Última actualización: 17 de Febrero de 2021**

---

### OFICINA CENTRAL

Bldv. M. Ávila Camacho No. 36, Piso 16, Col. Lomas de Chapultepec.

Miguel Hidalgo. C.P. 11000. Ciudad de México, México.

Tel. +52 (55) 52.84.40.00

[www.engiemexico.com](http://www.engiemexico.com)

    ENGIE México

