

# CARTA DE TRATO DIGNO

## Electrificadora de Santander S.A ESP

La Electrificadora de Santander S.A ESP (En adelante ESSA) es una empresa colombiana de servicios públicos domiciliarios, de naturaleza mixta que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994.

Nuestro compromiso es garantizar a nuestros clientes y/o usuarios y/o potenciales suscriptores un trato digno, respetuoso y reservado, basado en atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de nuestros diferentes canales de atención para que puedan presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias. Por lo anterior en cumplimiento de la normatividad vigente, se expide para conocimiento de nuestros usuarios y/o suscriptores la carta de trato digno, a través de la cual se dan a conocer sus derechos y deberes, así como los deberes y los derechos de ESSA y los medios que tiene a su disposición para garantizar sus derechos.

### Conozca sus derechos:

- ✓ A ser tratado dignamente por ESSA.
- ✓ Obtener de ESSA la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de ESSA o las categorías de los municipios establecidas por la ley.
- ✓ Libertad de elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su obtención o utilización.
- ✓ Obtener los bienes y servicios ofrecidos en calidad o cantidad superior a las proporcionadas de manera masiva, siempre que ello no perjudique a terceros y que el USUARIO asuma los costos correspondientes.
- ✓ Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- ✓ A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- ✓ A la prestación continua de un servicio de buena calidad y a las reparaciones por falla en la prestación del servicio, de conformidad con el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.
- ✓ A una información clara, completa, precisa y oportuna en las facturas.

- ✓ A presentar peticiones, quejas y recursos relativos al Contrato de Condiciones Uniformes.
- ✓ A recibir la factura a su cargo por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma.
- ✓ A la participación en los comités de desarrollo y control social.
- ✓ A recibir copia de la lectura efectuada para efectos de facturación, cuando lo solicite el USUARIO.
- ✓ A que se le mida el consumo, o, en su defecto, se le afore o calcule de conformidad con la ley.
- ✓ ESSA, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, tratará los datos personales de los usuarios con motivo de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica para los fines dispuestos en el Contrato de Condiciones Uniformes, garantizando el ejercicio del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar su información y en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o a revocar la autorización otorgada para su tratamiento cuando no se evidencie una obligación legal o contractual de permanecer en las bases de datos, de acuerdo con lo establecido en la política de protección de datos personales de ESSA publicada en la portal web [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co) y las normas aplicables en relación con datos personales.
- ✓ Los demás que le otorgue la ley.

## Conozca sus deberes

### 1. RESPECTO A LA CONEXIÓN Y SU PROPIEDAD

- ✓ La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor y/o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.
- ✓ El suscriptor, usuario o propietario debe velar por la custodia y conservación del equipo de medida y las conexiones eléctricas.
- ✓ De acuerdo con las normas vigentes, el diseño, construcción y mantenimiento de la red interna es responsabilidad exclusiva del suscriptor y/o usuario, razón por la cual ESSA, está exenta de toda responsabilidad en los eventos que comprometan dichas instalaciones.
- ✓ El suscriptor y/o usuario, bajo su responsabilidad, podrá elegir el electricista, técnico electricista o ingeniero que diseñe, construya y/o mantenga la red interna, según la competencia que las normas vigentes otorgan para actuar a cada uno de ellos.
- ✓ Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, ESSA, no podrá disponer de las conexiones cuando sean propiedad del suscriptor y/o usuario, sin el consentimiento de él.

## 2. RESPECTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Mantener la destinación del servicio y no cambiarla sin que previamente se dé cumplimiento a los requisitos exigidos por ESSA en el contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ No se podrá dar a la energía eléctrica un uso distinto al contratado, el cambio de uso del servicio o modificación de la carga o capacidad contratada deberá ser autorizada expresamente por ESSA.
- ✓ Permitir la revisión de las instalaciones eléctricas internas, por parte de los funcionarios o contratistas autorizados por la empresa, en cualquiera de los siguientes casos: suspensión, corte, retiro de medidores, recuperación y control de pérdidas de energía, o cuando un nuevo suscriptor sea ingresado al sistema, o vaya a modificar las condiciones de carga autorizadas, o la empresa deba validar su información de carga para optimizar los flujos de la misma, o por solicitud del suscriptor y/o usuario, o cuando la empresa requiera recaudar pruebas para responder un reclamo o petición y en general, cualquier diligencia que sea necesaria efectuar producto de la ejecución del contrato de servicios públicos.
- ✓ Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica por parte del personal autorizado.
- ✓ Ubicar los equipos de medida en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble para la toma de lectura y revisiones que se requieran.
- ✓ Pagar oportunamente las facturas del consumo y demás conceptos.
- ✓ Adquirir, mantener en buen estado y/ o reponer cuando ESSA lo exija, la infraestructura, contadores, equipos de medida, acometidas, instalaciones eléctricas internas que sean de su propiedad, de conformidad con las normas técnicas vigentes.
- ✓ Efectuar las adecuaciones necesarias, con el fin de proteger las instalaciones internas, las acometidas, electrodomésticos y demás artefactos eléctricos, acorde con las normas técnicas vigentes.
- ✓ Dar aviso cuando no reciba oportunamente la factura de servicios y solicitar el duplicado correspondiente para proceder a su pago oportuno.
- ✓ Asumir los costos de la calibración del equipo de medida y permitir el retiro o el traslado del equipo para verificar su estado de funcionamiento.
- ✓ Pagar los conceptos que no son objeto de reclamación, para interponer los recursos contra las decisiones proferidas por la entidad.
- ✓ Informar oportunamente cualquier cambio o anomalía que afecte de manera temporal o parcial la utilización del servicio, el medidor o equipo de medida, el uso del inmueble (destinación del servicio), o por variación de la carga autorizada, o de datos básicos del propietario o dirección o es trato socioeconómico, o de otra novedad que implique modificación a las condiciones y datos registrados ante ESSA los cuales no serán de carácter retroactivo.
- ✓ No suministrar ni tomar la energía de otros predios, así como no conectarse en caso de estar suspendido o en corte.
- ✓ Responder por cualquier anomalía, fraude o adulteración que se encuentre en los sellos, medidores o equipos de medida, o elementos de seguridad tales como cajas de medidores, sellos, pernos, chapas, etc., así como por las variaciones o modificaciones que sin autorización de la empresa se hagan en relación con las condiciones del servicio que se han contratado.

- ✓ ESSA cobrará el costo de estos elementos, sin perjuicio de la responsabilidad legal derivada para el suscriptor y/o usuario.
- ✓ Proporcionar a las instalaciones, equipos y aparatos eléctricos el mantenimiento y uso adecuado, con el fin de prevenir daños que pueden ocasionar deficiencias o interrupciones en el suministro del servicio o peligro para bienes o personas.
- ✓ Cumplir con el pago oportuno de los derechos de conexión y las facturas de cobro expedidas por la empresa.
- ✓ Reclamar, antes del vencimiento, sobre cualquier irregularidad, omisión, inconsistencia o variación que detecte en las facturas de cobro.
- ✓ Corregir, de acuerdo con las recomendaciones y términos que la empresa indique, las altas raciones o fluctuaciones que provengan de los equipos eléctricos utilizados por el suscriptor y /o usuario y que afecten las redes de la empresa. Si se negare a desconectarlo o reincidiera en la utilización del elemento que produzca la perturbación, la empresa podrá suspender el servicio.
- ✓ Garantizar con un título valor el pago de las facturas vencidas a su cargo cuando así lo exija la empresa, en caso de financiación.
- ✓ Suministrar la información que se le requiera para identificar plenamente el inmueble objeto de la prestación del servicio.
- ✓ Permitir el mantenimiento de las redes externas de uso general, incluyendo la limpieza de la vegetación que interfiera con las mismas y amenace la seguridad de las personas, bienes y la normal operación y continuidad del servicio.
- ✓ Pagar el mantenimiento de las redes, equipos y elementos que integran la acometida externa cuando sean de su propiedad, además del valor de la revisión técnica que se hubiese generado producto de una revisión solicitada por el usuario, en aquellos casos que es time ESSA y, en general, cualquier otro servicio que el suscriptor y/o usuario pueda contratar con ESSA.
- ✓ Todas las acciones que correspondan al usuario deberán ser ejecutadas por cuenta y costo del mismo.
- ✓ Abstenerse de ofrecer y entregar dádivas o dinero a los trabajadores, operarios y/o contratistas de ESSA por actividades relacionadas con la prestación del servicio.
- ✓ Informar a ESSA cualquier irregularidad cometida por los trabajadores y/o contratistas de ESSA.
- ✓ En el evento que el inmueble donde se mida el consumo sea parte de una Propiedad Horizontal y/o de Unidad Inmobiliaria cerrada, el suscriptor y/o usuario, administrador o representante legal, deberá dar las instrucciones suficientes y necesarias para que ESSA pueda acceder en cualquier momento a las instalaciones internas, para leer, revisar, retirar el equipo de medida o cualquier otra acción inherente a la prestación del servicio de energía.
- ✓ Cumplir con las condiciones uniformes del contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ Las demás contenidas en la Ley 142 de 1994 y en las normas expedidas por las autoridades competentes.

## Conozca los deberes de ESSA

- ✓ Suministrar energía eléctrica al inmueble, en forma continua y con los parámetros de eficiencia, calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes y en este contrato. Esta obligación tendrá lugar a partir del momento en el que para ESSA sea técnicamente posible, y el USUARIO hubiese satisfecho las condiciones básicas requeridas para el ingreso de la instalación al sistema, es decir, a partir de la conexión al servicio, la instalación del medidor, el pago de los costos de instalación y de redes, los demás cobros y tarifas a que haya lugar de acuerdo con las normas vigentes, y el otorgamiento de un título valor para garantizar el pago de las facturas cuando ESSA lo requiera.
- ✓ Medir o calcular los consumos reales o estimados, con los instrumentos, métodos o procedimientos tecnológicos apropiados, de acuerdo con lo establecido en la ley. Cuando no fuere posible medir el consumo, se facturará con base en lo establecido en el clausulado referente a la “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato.
- ✓ Devolver al USUARIO los equipos de medida y demás equipos retirados por ESSA que sean de su propiedad, dentro de los plazos administrativos definidos por ESSA.

Esta obligación no operará, cuando se presente cualquiera de las siguientes situaciones:

- Cuando se adelante una investigación administrativa por incumplimiento de las condiciones uniformes del contrato de prestación del servicio de energía eléctrica.
- Cuando el laboratorio de medidores requiera del equipo para su verificación por más del plazo administrativo definido.
- Cuando proceda el retiro definitivo del equipo y el USUARIO no se presente a reclamarlo dentro de plazo administrativo definido, contados a partir de la fecha de notificación de devolución del equipo, caso en el cual ESSA no se hace responsable del medidor, materiales y demás elementos no reclamados.
- Facturar oportunamente los consumos suministrados. Cuando no fuere posible medir el consumo la factura se hará con base en lo establecido en el clausulado de “Determinación del consumo cuando no sea posible establecer la medida” del presente contrato. Después de cinco (5) meses de haberse entregado la factura, ESSA se abstendrá de cobrar bienes o servicios no facturados por error, omisión o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, salvo en los casos en que se compruebe dolo del USUARIO. En concordancia con lo contemplado en el Artículo 150 de la Ley 142 de 1994.
- ✓ Entregar las facturas de los servicios prestados, de acuerdo con los parámetros y en los períodos señalados por la ley, por la comisión reguladora y por lo establecido en este contrato. Esta entrega se hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La no recepción de la factura no exime al USUARIO del pago oportuno del servicio. Para efectos de las reclamaciones y recursos, se tomará como fecha de entrega de la factura, la señalada para el primer vencimiento.

- ✓ Investigar las desviaciones significativas frente a los consumos anteriores de los USUARIOS.
- ✓ Constituir una oficina de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se reciban, se atiendan, se tramite y se responda al USUARIO sobre este tipo de solicitudes, conforme a lo establecido en la ley y en el presente contrato. Se declaran oficinas de Atención de Peticiones, Quejas y Recursos, donde se garantiza atención presencial al público mínimo cuarenta (40) horas a la semana, las establecidas en los siguientes municipios: Bucaramanga (Edificio Principal ESSA), Girón, Floridablanca, Piedecuesta, Barrancabermeja, San Gil, Socorro, Barbosa. Los demás puntos de atención son oficinas satélites con horarios flexibles establecidos por ESSA.
- ✓ Suspender o cortar el servicio, cuando el USUARIO incurra en una de las causales de suspensión o corte del servicio, definidas en la ley y en este contrato.
- ✓ Rehusarse a prestar el servicio o discontinuar el mismo cuando una instalación o parte de la misma sea insegura, inadecuada, o inapropiada para recibir el servicio y/o cuando no cuente con el certificado de conformidad exigido por la normatividad técnica o reglamentación aplicable.
- ✓ Hacer los descuentos, reparar e indemnizar cuando haya falla en la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido por la regulación vigente al momento de la ocurrencia del hecho, la ley y este contrato.
- ✓ Tramitar y responder en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, las peticiones, quejas, reclamos y recursos, conforme lo establecido de este contrato.
- ✓ Establecer para los casos en los que lo exigen las normas vigentes, las condiciones de otorgamiento de financiación a los USUARIOS para el pago de los cargos por conexión domiciliaria.
- ✓ Revisar, cuando la normatividad lo exija o cuando se estime conveniente, el equipo de medida instalado para verificar su correcto funcionamiento. Cuando el USUARIO pida la revisión, ESSA podrá cobrar la tarifa fijada para el efecto.
- ✓ Restablecer el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes a la fecha en que ESSA haya recibido noticia de que ha desaparecido la causa o causas que dieron origen a la suspensión o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes si se trata de corte. La reconexión o reinstalación del servicio solo podrá ser ejecutada por el personal autorizado por ESSA. Cuando por causas ajenas a ESSA no fuera posible la reconexión o reinstalación en dicho plazo,
- ✓ ESSA quedará exenta de realizar compensaciones por daños o perjuicios. En estos casos se informará al USUARIO el procedimiento a seguir para su normalización o la causa por la cual no fue posible realizar la reconexión o reinstalación. En caso de que el USUARIO no cumpla con las condiciones requeridas o la causa que impide la reconexión o reinstalación no se haya subsanado, el plazo se contará a partir del día en que ESSA verifique su cumplimiento o no tenga limitación alguna para realizar la reconexión o reinstalación.
- ✓ Dar respuesta a la solicitud de conexión del servicio según lo estipulado en este contrato.
- ✓ Informar al USUARIO sobre los requisitos para el cumplimiento de las normas técnicas y de seguridad en las instalaciones eléctricas de acuerdo con la normatividad vigente.

- ✓ Efectuar el mantenimiento y reparación de las redes de uso general y equipos de su propiedad.
- ✓ Informar, por lo menos con setenta y dos (72) horas de anticipación para los USUARIOS INDUSTRIALES y cuarenta y ocho (48) horas para los USUARIOS NO INDUSTRIALES, en medios de comunicación de amplia difusión o a través de un mecanismo directo de información, sobre las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos, reparaciones técnicas o por racionamientos de electricidad previamente autorizados.

## **Conozca los derechos de ESSA**

- ✓ Negar la celebración de un contrato de servicios públicos, cuando el solicitante figure en mora con obligaciones anteriores, por la prestación del servicio de energía, o cuando este en mora con el comercializador que le prestaba antes el servicio.
- ✓ Suspender el servicio cuando se incumpla con algunas de las obligaciones a cargo del suscriptor y/o usuario, contenidas en la ley o en el contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ De acuerdo con el artículo 29 de la ley 142 de 1994, ESSA podrá solicitar a las autoridades nacionales, departamentales y municipales, tanto civiles como de Policía el apoyo a través del amparo policivo para hacer que cesen los actos que entorpezcan o amenacen perturbar en cualquier tiempo el ejercicio de sus derechos; tales como: servidumbre, suspensión y corte, reubicación e instalación sistema de medida, conexión del servicio, suspensión de obras por incumplimiento del RETIE, entre otros.
- ✓ Practicar las visitas y realizar las pruebas técnicas que se requieran para determinar si existe anomalía en el sistema de medición o para verificar el cumplimiento de las obligaciones del contrato de servicios públicos.
- ✓ Instalar, o reemplazar los equipos de medida a satisfacción de ESSA, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos o cuando se niegue a hacerlo el suscriptor y/o usuario, dentro de un plazo igual a un período de facturación, cuyos costos serán sufragados por el suscriptor y/o usuario.
- ✓ Realizar o autorizar cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas o instalaciones, así como efectuar o autorizar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen.
- ✓ Exigir que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble, así como solicitar que cuando se den dos servicios diferentes en un mismo predio, sean independizados para su identificación, previo el pago de los costos que generen.
- ✓ Retirar la acometida y el contador cuando el servicio sea cortado, si estas son de propiedad del suscriptor y /o usuario se retirarán y le serán entregadas al mismo mediante acta.
- ✓ Instalar el equipo de medida con cargo al suscriptor y/o usuario, así como revisarlos o retirarlos cuando se estime conveniente, para verificar alteraciones, interferencias, deterioros, mala calidad, rotura de sellos, obsolescencia o incompatibilidad técnica

- con el tipo de sistema que lo atiende (monofásico, bifásico o trifásico), de conformidad con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes de ESSA.
- ✓ Exigir el cumplimiento de las especificaciones técnicas para la construcción de obras o instalaciones eléctricas, internas o externas, que son las vigentes en las normas de construcción de ESSA y podrá previo acuerdo con el suscriptor y/o usuario construirlas e instalar los equipos necesarios, o podrá autorizar la realización de estas obras a personas o entidades debidamente constituidas, en cuyo caso a empresa ejercerá la interventoría requerida. En cualquiera de las dos situaciones, los costos respectivos correrán por cuenta de los peticionarios del servicio.
  - ✓ Cobrar al suscriptor y/o usuario las obligaciones vencidas por la prestación del servicio.
  - ✓ Instalar los equipos que considere necesarios en la red, en las fronteras y/o equipos de medición del usuario, con el fin de determinar las fuentes de distorsiones de calidad de la potencia.

## Conozca nuestros canales de atención:

ESSA ha establecido los siguientes canales, para que usted ejerza sus derechos:

- 🌿 **Oficinas de atención:** ESSA cuenta con personal calificado en las ventanillas de atención integral, en las cuales puedes presentar requerimientos e informarte de todos aquellos asuntos relacionados con tu factura y la prestación del servicio de energía. Tenemos a tu disposición 34 oficinas de atención al cliente ubicadas estratégicamente en los 102 municipios de nuestra área de cobertura. Puedes consultar su ubicación a través del siguiente enlace: <https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion/oficinas-de-atencion>.
- 🌿 **Línea gratuita de servicio al cliente:** atención al cliente 24 horas al día, de domingo a domingo, a través de la línea gratuita **01 8000 97 19 03**. Aquí nuestros clientes y usuarios podrán solicitar todo lo relacionado con su factura: solicitar financiaciones, resolver inquietudes, realizar abonos, solicitar duplicados y conocer el saldo; también reportar daños o emergencias, radicar sus **peticiones, quejas, reclamos y recursos**, así mismo verificar la identidad de nuestros trabajadores, entre otros trámites.
- 🌿 **Línea gratuita para el reporte de daños y/o emergencias:** atención al cliente 24 horas al día, de domingo a domingo, a través de la línea gratuita **115**. Aquí podrán resolver inquietudes, reportar daños o emergencias.
- 🌿 Para las solicitudes relacionadas con el proceso de **vinculación clientes** como son; solicitudes de servicio, revisión de diseños, visitas de interventoría, recibos técnicos y puestas en servicio, se encuentra habilitado en nuestro portal web el siguiente enlace [essa.com.co/site/clientes/hogar/proceso-vinculacion-clientes](https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/proceso-vinculacion-clientes); aquí se visualizan las etapas y nuevos formatos para la conexión de nuevos proyectos o modificación de conexiones existentes en sistemas de distribución de energía eléctrica inferiores a 57,5 KV.



Extendemos invitación a registrarse en nuestro portal, utilizar nuestros servicios digitales, esto con el fin de afianzar lazos de comunicación, estar enterados de tus trámites, como también participar de las diferentes actividades que ESSA organiza para el bienestar de nuestros grupos de interés.

- 🌿 **Página web [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co):** los servicios digitales están disponibles en nuestra página de internet. A través de la opción “**transacciones**” encontrarán las siguientes opciones, entre otros servicios:

- 🌿 Conocer su factura (duplicado).
- 🌿 Realizar el abono y pago del servicio de energía a través del botón PSE.
- 🌿 **Radicar una petición, queja, reclamo o recurso.**
- 🌿 **Conocer el contenido de su notificación por aviso en caso devolución.**
- 🌿 Realizar el reporte de daños o emergencias.
- 🌿 Información relacionada con las tarifas de energía.
- 🌿 Información sobre nuestros requisitos y trámites.
- 🌿 Realizar trámites del proceso de conexión del servicio de energía.
- 🌿 Solicitar generación a pequeña escala.

- 🌿 **Asistente Virtual:** con **Luisa** nuestra asistente virtual, nuestros clientes y usuarios tendrán una orientación rápida durante las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Encontrarán información relacionada con el programa Somos, podrán realizar el reporte de daños y/o emergencias en el servicio de energía, radicar una PQR, opciones asociadas a la factura: duplicado, saldo, abonos, pago a través de PSE, opciones de financiación, energía Prepago, oficinas y puntos de pago, actualización de datos, información de interés, confirmar la identidad de un trabajador o contratista ESSA, reportar una presunta irregularidad y trámites y requisitos.

Para recibir orientación con nuestra asistente virtual, nuestros clientes y usuarios pueden escribirle al **WhatsApp Empresarial 318 833 91 21** o en [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co) opción **chat, botón servicio al cliente**. También pueden descargar la **aplicación móvil ESSA**.

Para comodidad de los clientes y usuarios, y en aras de dar cumplimiento al debido proceso, la interposición de peticiones, quejas, reclamos, recursos, podrán realizarla ingresando a nuestra página web [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co): a través de la opción “**transacciones**” – “**solicita tu PQR**”, a través de la línea gratuita **01 8000 97 19 03**, asistente virtual ESSA “**Luisa**” disponible en **WhatsApp Empresarial 318 833 91 21** o en [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co) opción **chat, botón servicio al cliente**. También pueden descargar la **aplicación móvil ESSA**. Se sugiere al momento de presentar sus PQR’s autorizar a ESSA para enviar la respuesta correspondiente a través del correo electrónico.