

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### **Campaña de Actualización de Datos ESSA “Tus Datos Bien, Todo Bien”**

La campaña de actualización de datos, “**Tus Datos Bien, Todo Bien**” de ESSA tiene como objetivo principal incentivar la actualización de datos de los clientes residenciales del área de influencia ESSA durante el año 2026, fortalecer la contactabilidad efectiva, promover la vinculación a la factura digital y al mismo tiempo fomentar el uso eficiente de la energía.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Incentivar a los clientes y usuarios del servicio de energía en modalidad pospago y prepago, correspondientes a la clase de servicio residencial (todos los estratos) del área de influencia ESSA, a actualizar sus datos y vincularse a la facturación digital a través del formulario dispuesto en la página web oficial de ESSA: <https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/actualiza-tus-datos-hogar>
- Fomentar el pago oportuno de las facturas del servicio de energía de los clientes y usuarios residenciales en modalidad pospago.
- Fortalecer la comunicación con los clientes y usuarios mediante el envío de información relevante sobre desconexiones programadas, ofertas comerciales, novedades del servicio de energía prepago y demás contenidos relacionados con la prestación del servicio.
- Promover el uso de los canales digitales de atención, contribuyendo al fortalecimiento del relacionamiento con los clientes y usuarios, así como al posicionamiento de la marca ESSA.
- Recopilar y actualizar la información de clientes y usuarios, incluyendo propietarios y arrendatarios, con el fin de mantener actualizados los datos de facturación y contacto en el Sistema de Administración Comercial (SAC).
- Promover el uso eficiente de la energía mediante la divulgación de recomendaciones y buenas prácticas dirigidas a los clientes y usuarios.

#### **VIGENCIA DE LA CAMPAÑA:**

La campaña estará vigente desde el 11 de mayo de 2026 hasta el día 3 de junio de 2026.

## **JORNADAS DE ASIGNACIÓN DE PREMIOS:**

Se realizarán dos (2) jornadas de asignación de premios en las siguientes fechas:

- Primer jornada: jueves, 28 de mayo de 2026.
- Segundo jornada: jueves, 4 de junio de 2026.

## **CONDICIONES PARA PARTICIPAR:**

### **Requisitos generales:**

- Ser cliente o usuario del servicio de energía ESSA en modalidad pospago o prepago, clase de servicio residencial (todos los estratos) del área de influencia ESSA.
- Ser mayor de edad.
- Haber realizado correctamente la actualización de datos mediante el formulario web oficial dentro del período establecido. Se entenderá como válida cuando el formulario haya sido diligenciado en su totalidad con información veraz, completa y consistente, y enviado exitosamente.

También podrán participar quienes realicen la actualización de datos durante las actividades en terreno ejecutadas por el equipo de Mercadeo y Ofertas y/o su contratista, siempre que se confirme que la información suministrada es veraz y consistente.

### **Requisitos para clientes pospago:**

- Estar al día en el pago del servicio.
- Se permite tener pendiente únicamente la factura correspondiente al período vigente, siempre que no esté vencida.

### **Requisitos para clientes prepago:**

- Realizar al menos una (1) recarga mensual por un valor igual o superior a \$20.000 durante la vigencia de la Campaña.

## **PREMIOS:**

En cada jornada se entregarán, cinco (5) combos que incluyen:

- 2 camisetas Selección Colombia (una para hombre y una para mujer).
- 1 balón de futbol.

## **MECÁNICA DE ASIGNACIÓN DE PREMIOS:**

- Participarán únicamente los clientes y usuarios que hayan actualizado sus datos dentro del período establecido, ya sea a través del formulario dispuesto en la página web oficial de ESSA (<https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/actualiza-tus-datos-hogar>) o durante las actividades en terreno ejecutadas por el equipo de Mercadeo y Ofertas y/o su contratista, siempre que se verifique que la información suministrada es veraz, completa y consistente.
- La base de datos será validada para verificar el cumplimiento de requisitos. No serán tenidos en cuenta los clientes y/o usuarios que presenten: Información incompleta o inexacta, correos electrónicos inexistentes o números de celular inválidos.
- Se permitirá una única participación por número de cuenta y por número de identificación. Las participaciones duplicadas no serán válidas y, en caso de detectarse, serán excluidas del proceso.
- ESSA se reserva el derecho de descalificar a los participantes que no cumplan con las condiciones establecidas.
- Los registros válidos serán organizados de forma cronológica según fecha de diligenciamiento del formulario o sistema de información según corresponda.
- Se contactará telefónicamente a los participantes ubicados en posiciones múltiples de cinco (5, 10, 15, etc.).
- Durante la llamada, el participante deberá responder correctamente una pregunta relacionada con ESSA, previamente divulgada en los canales oficiales de la empresa.
- El premio será asignado al participante que cumpla los requisitos y responda correctamente.
- En caso de respuesta incorrecta o de no lograr el contacto, se continuará con el participante en la posición múltiplo de 5 en la lista hasta completar los ganadores.
- Se realizarán hasta tres (3) intentos de contacto por participante.

- El proceso será supervisado por un profesional del área de Auditoría. En caso de no ser posible este acompañamiento, la jefe del Área de Gestión Comercial designará un delegado de un equipo distinto al de Mercadeo y Ofertas para realizar la supervisión durante el proceso.
- Los participantes que resulten ganadores en la primera jornada de asignación de premios no serán tenidos en cuenta para la segunda jornada.

### **ENTREGA DE PREMIOS:**

- Los ganadores serán contactados dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para coordinar la entrega del premio.
- Los ganadores deberán aceptar expresamente el premio otorgado.
- La entrega se realizará en la oficina de ESSA más cercana al lugar de residencia del ganador; en caso de no existir una oficina cercana, el premio será enviado por correo certificado siempre y cuando se encuentre dentro del área de influencia ESSA.
- El ganador deberá presentarse en la fecha, hora y lugar indicados con su documento de identidad y una copia de este, y firmar el acta de entrega.
- En caso de no poder asistir personalmente, el ganador podrá autorizar a un tercero mediante documento escrito y firmado, adjuntando copia de su cédula. El autorizado deberá presentar carta de aceptación y copia de su documento de identidad.
- Los premios deberán ser verificados al momento de la entrega y se deberá firmar el acta de recibido a satisfacción.
- Los ganadores que no reclamen su premio dentro de los treinta (30) días calendario perderán el derecho a reclamarlo.

### **CONDICIONES Y RESTRICCIONES:**

- La participación en esta campaña implica el conocimiento y aceptación de estos términos y condiciones.
- Para participar en esta campaña, los clientes y usuarios no deben cancelar ningún valor.
- El premio no es canjeable ni reembolsable por dinero en efectivo ni por otros productos, sin excepciones.
- No podrán participar empleados de ESSA.
- Aplica únicamente para clientes residenciales.

- ESSA se reserva el derecho de modificar estos términos o cancelar total o parcialmente la campaña por causas justificadas. Cualquier cambio será informado oportunamente a los participantes a través del correo electrónico o redes sociales.

## **AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **Aviso de Privacidad**

Electrificadora de Santander S.A E.S. P (en adelante ESSA) identificada con NIT 890.201.230-1 y con sede principal en la carrera 19 # 24-56 de Bucaramanga, como responsable del tratamiento de datos personales y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013, le informa que los datos personales que se recojan y conserven en nuestras bases de datos, serán utilizados para las siguientes finalidades:

### **Base de datos personales clientes y usuarios ESSA:**

- Proveer los servicios y productos requeridos por usted.
- Enviarle información sobre cambios o nuevos productos o servicios que estén relacionados con el contrato y ofertas tanto de carácter comercial como relacionada con los servicios que ofrece la empresa y sus aliados.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con nuestros usuarios.
- Evaluar la calidad del servicio, y realizar estudios internos sobre los hábitos de consumo.
- Atención a las PQR's presentadas por los clientes y/o usuarios.
- Atención a las solicitudes de información pública para niños, niñas y adolescentes.
- Atención a las solicitudes de información clasificada o reservada. Felicitaciones, sugerencias o denuncias.

Como titular de los datos personales le asisten los derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

Los cuales podrá ejercer presentando una solicitud enviada a nuestro correo electrónico [datospersonales@essa.com.co](mailto:datospersonales@essa.com.co) o en las oficinas de atención al cliente de ESSA de forma física conforme a la política de protección de datos personales de ESSA.

El Titular puede acceder a nuestra política de protección de datos personales, la cual se encuentra publicada en medio electrónico en el portal del ESSA [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co) el menú superior "ESSA" > Sección "Transparencia IA", Sección "Ley protección de datos" o puedes acceder directamente en la página: [www.essa.com.co/site/transparencia-ita/ley-de-proteccion-de-datos](http://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/ley-de-proteccion-de-datos)