

|                                                                                   |                                          |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------|
|  | PROCESO ATENCIÓN CLIENTES                | Versión No.: 02  |
|                                                                                   | FORMATO AUTORIZACIÓN CANALES DE CONTACTO | Código: FPSAC127 |

Fecha:  
N° de cuenta:  
N°. PQR:

Yo \_\_\_\_\_ mayor de edad, identificado con documento de identidad \_\_\_\_\_, expedido en \_\_\_\_\_ actuando a nombre propio, y con la firma del presente formato, autorizo de manera libre, expresa, inequívoca, voluntaria e informada a ESSA o a quien actúe en su nombre, para que en virtud de la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2300 de 2023 me contacte para la comunicación comercial publicitaria y gestión de cobro de mis productos y/o servicios, por los siguientes canales:

- Correo electrónico \_\_\_\_\_
- Mensaje de texto \_\_\_\_\_
- Telefónico \_\_\_\_\_
- WhatsApp \_\_\_\_\_
- Correspondencia \_\_\_\_\_

**Nota:** Informar mínimo 2 canales de contacto, de no informar ningún canal de contacto, ESSA entenderá que acepta todos los canales dispuestos para realizar los contactos.

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Electrificadora de Santander S.A E.S. P (en adelante ESSA) con Nit 890.201.230-1, con domicilio en la carrera 19 No 24-56 de Bucaramanga. En cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios, le comunica que los datos personales que se recojan y conserven en nuestras bases de datos con ocasión de la prestación de los servicios públicos domiciliarios serán tratados de manera segura y confidencial y se utilizarán para las siguientes finalidades: a) Proveer los servicios y productos requeridos por usted. b) 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. c) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con nuestros usuarios. d) Evaluar la calidad del servicio, y realizar estudios internos sobre los hábitos de consumo. e) Atención a las PQR's presentadas por los clientes y/o usuarios. f) Atención a las solicitudes de información pública para niños, niñas y adolescentes. g) Atención a las solicitudes de información clasificada o reservada. Felicitaciones, sugerencias o denuncias. ESSA le informa que le asisten los derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, 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 podrá presentarla de forma física en las oficinas de atención al cliente de ESSA, de conformidad a la Política de Protección de Datos de ESSA, la cual usted podrá consultar en la página [www.essa.com.co](http://www.essa.com.co). Así mismo, le informamos que sus datos personales pueden ser transferidos a otras empresas del Grupo EPM y/o a terceros, tratados dentro y fuera del país. En ese sentido, su información puede ser compartida con nuestros contratistas, para efectos de la correcta prestación de nuestros servicios.

**LEY 2300 de 2023 POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECEN MEDIDAS QUE PROTEJAN EL DERECHO A LA INTIMIDAD DE LOS CONSUMIDORES.** Objeto: La presente ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación.

**Parágrafo.** Las disposiciones aquí señaladas serán aplicadas por todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Cédula: \_\_\_\_\_

**Nota:** para cuentas nuevas, el formato debe ser diligenciado y firmado por el suscriptor de la cuenta.