

Lucy, la agente de Afinia que atiende a los usuarios de manera ágil y segura vía Whatsapp

- A través de este canal virtual que la empresa ofrece a sus usuarios, se pueden solicitar duplicados de facturas, consultar el estado de la deuda de energía, realizar pagos en línea, entre otros servicios.

Cartagena de Indias, mayo 12 de 2022 | Afinia, filial del Grupo EPM, sigue incentivando el uso de los canales virtuales con el propósito brindar a sus usuarios un servicio ágil, eficiente y seguro, ahorrando tiempos de desplazamiento y trámites.

En ese sentido, la empresa cuenta con Lucy, una agente virtual vía Whatsapp, disponible las 24 horas del día y los siete días de la semana donde los usuarios pueden consultar su facturación mensual, su deuda acumulada, solicitar duplicados de sus facturas, pagarla de manera segura a través de un enlace, además, podrán conocer por este medio la lectura de sus medidores.

Para comunicarse con Lucy, los clientes deben guardar en su celular el número 304 – 243 3322, y escribir realizando su consulta, teniendo siempre a la mano el Número de Identificación del Contrato (NIC) sobre el cual va a consultar.

Lucy se une a los otros canales de atención y servicio al cliente con los que cuenta Afinia para fortalecer y mejorar la gestión de trámites y de información, entre ellos: 81 oficinas de atención presencial a lo largo del territorio, la Línea Afinia 115 para reportes de fallas en el servicio y las líneas 605 3504444 o 01 8000 919191 para asuntos comerciales; además, la oficina virtual en www.afinia.com.co y la aplicación para dispositivos móviles, Afiniapp.

Esta iniciativa se ha hecho posible gracias a los ajustes que ha realizado la compañía en sus procesos comerciales para prestar un servicio de la mayor calidad y una atención ágil y oportuna, como parte de su compromiso con el bienestar de los usuarios de la región Caribe.

Información para periodistas

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales | Afinia

Comunicaciones Bolívar: Ximena Fernández | ximena.fernandez@afinia.com.co