

Afinia ofrece mecanismos para la atención ágil, fácil y oportuna de sus usuarios, sin necesidad de intermediarios

- La compañía ha evidenciado que en Montería algunos usuarios tienen deudas acumuladas por facturas que se encuentran en reclamación, las cuales son desconocidas por el cliente ya que son gestionadas por terceros.
- El llamado es para que la comunidad no utilice intermediarios para su gestión ante la compañía, revise el estado real de sus deudas en las oficinas de atención presencial.

Cartagena de Indias, mayo 25 de 2022 | Propendiendo por el bienestar de los clientes, Afinia, filial del Grupo EPM, hace un llamado a los usuarios que adelantan procesos ante la empresa a través de terceros para que validen los requerimientos presentados a su nombre y confirmen el estado real de sus facturas, resolviendo personalmente sus trámites usando los canales dispuestos sin necesidad de intermediarios.

Ante la inquietud de algunos usuarios de Montería, la compañía ha podido evidenciar que se vienen generando montos significativos en facturas que se encuentran en estado de reclamación, ocasionando acumulación de la deuda de energía, la cual es desconocida por el cliente, dado a que estos procesos se encuentran gestionados por terceros.

Liliana Barrios, gerente (e) de Afinia en Córdoba Norte, indicó que “venimos registrando casos en los que el cliente presumía que su factura se encontraba al día, cuando realmente se encuentra en reclamo y con saldos pendientes. Nuestro llamado a la comunidad es a que no utilice terceros para la gestión ante la compañía, no se deje engañar y que en caso de tener alguna situación puntual la resuelvan a través de los canales que tenemos disponibles sin necesidad de intermediarios”.

Frente a esta situación, la compañía invita a aquellos clientes comerciales o residenciales que han realizado trámites con intermediarios, para que visiten las oficinas de la compañía y de esta manera validen el estado de cuenta de sus contratos y conozcan si la información que les están ofreciendo las personas a cargo de sus peticiones es real.

La empresa recuerda que el incumplimiento en el pago de la factura de energía conlleva a la suspensión del servicio, así como cargos por mora y reconexión.