

Los clientes de Afinia pueden hacer sus trámites y solicitudes de manera fácil y segura, sin filas ni intermediarios

- La compañía lanzó la campaña "Yo mismo" en la que promueve la autogestión y ofrece un amplio portafolio de canales virtuales y físicos disponibles para que sus usuarios realicen consultas, trámites y reclamos, directamente, de forma ágil y segura.

Cartagena de Indias, junio 7 de 2022 | Afinia, filial del Grupo EPM en la región Caribe, lanzó una nueva campaña denominada "Yo mismo", cuyo objetivo es dar a conocer a sus usuarios la amplia oferta de servicios innovadores que la empresa viene implementando para facilitar y agilizar la atención de sus requerimientos.

"Queremos hacer la vida más fácil a nuestros usuarios, por eso nuestro propósito es que ellos conozcan todos los canales de atención que hay a su disposición para que realicen consultas, trámites, pagos, reclamos, solicitudes de manera directa, ágil y segura, incluso desde la comodidad de sus hogares", aseguró Javier Lastra Fuscaldó, Gerente General de la compañía.

Dentro de los canales disponibles se encuentran:

- **Oficina virtual** www.afinia.com.co: donde se pueden tramitar peticiones, quejas o reclamos, así como pagar, consultar y descargar sus facturas.
- **Centro de atención virtual** www.afinia.com.co: en este espacio los usuarios encontrarán las siguientes opciones:
 - **Chat en línea:** se puede hacer reporte y seguimiento de daños, información de la factura, consulta de clientes telemedidos o que hagan parte del programa de energía prepagada y demás solicitudes comerciales.
 - **Llamada virtual:** atención directa por parte del equipo de servicio al cliente, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
 - **Video llamada:** atención directa por parte del equipo de servicio al cliente, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
 - **Atención con lenguaje de señas:** a través de una videollamada las personas en situación de discapacidad pueden ser atendidos por asesores especializados, este servicio se presta de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los sábados de 7:00 a.m. a 2:00 p.m.
- **Whatsapp Lucy 304 2433322:** para consultar deudas, solicitar y descargar facturas y realizar pagos.
- **Afiniapp:** disponible en Play Store, App Store y App Gallery, desde esta aplicación los usuarios pueden reportar daños, denunciar irregularidades, pagar facturas, agendar citas en las oficinas comerciales más cercanas, conocer los mantenimientos programados, reportar inmuebles desocupados, ver consumos y lecturas del medidor, consultar recomendaciones para el uso eficiente del servicio y conocer los puntos de atención cercanos, entre otros servicios.

- **Línea de atención gratuita 115:** marcando desde teléfonos fijos o celulares se pueden reportar situaciones asociadas a la prestación del servicio.
- **Líneas de atención 605-350 0444 (desde fijo o celular) y 01 8000 919191 (desde fijo):** para atención y asesoría de asuntos comerciales, consultar deudas, realizar acuerdos de pago, entre otros.
- **80 oficinas de atención presencial:** ubicadas a lo largo del territorio para atender todo tipo de solicitudes, además, los usuarios podrán agendar previamente sus citas para minimizar los tiempos de espera y en las ciudades capitales cuentan con cinco módulos de atención virtual y 12 módulos de autogestión.
- **15 oficinas móviles:** estos puntos se van ubicando en los distintos sectores para ofrecer una atención cercana a los usuarios directamente en sus barrios, donde podrán realizar todos los trámites a través de un equipo especializado.
- **Puntos de pago:** los usuarios pueden consultar su punto de pago propio de Afinia más cercano en www.afinia.com.co, además lo pueden hacer a través de Bancolombia, Davivienda, Banco de Bogotá, BBVA, Banco Agrario, AV Villas, Banco Caja Social, Itaú, Banco Popular y GNB Sudameris; cajeros: Servibanca (paga fácil - código de servicio 867) y cajeros ATH; Efecty, Supergiros, Coofinep Winred, Practipunto, corresponsales bancarios, entre otros aliados que varían según el territorio.

También se puede cancelar la factura directamente y de forma virtual en la oficina virtual www.afinia.com.co, opción 'Pagos en línea', la aplicación Afiniapp, el Whatsapp Lucy 304-2433322; o a través de Nequi, Rappi Pay y Daviplata.

De igual forma, la empresa recuerda que sus trámites no tienen costo y que los servicios de instalación de equipos, revisiones u otros que puedan generar un pago por parte del usuario, se cargan directamente a la factura de energía, pero nunca se cobran en efectivo por parte del equipo de la compañía ni de sus empresas contratistas.

Afinia seguirá trabajando por estar a la vanguardia en temas de atención al usuario, apuntando siempre a la satisfacción de sus clientes, mientras avanzan sus planes de inversión a lo largo del territorio para brindar un servicio de mayor calidad y continuidad.

Información para periodistas

Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Institucionales | Afinia
Gerente Margarita Rosa López | margarita.rosa.lopez@afinia.com.co