

Ahora el servicio prestado por Urbaser Montería, lo estamos cobrando en tu factura de energía Afinia SAS ESP

¡Aquí te respondemos algunas preguntas!

1. ¿Por qué hacen el cambio de Veolia a Afinia?

Respuesta: Para ofrecerle más beneficios a los clientes y así facilitar el proceso de pago, ya que Afinia cuenta con más de 3000 puntos presenciales a nivel nacional, así como la posibilidad de realizar trámites de forma online en la página web de la compañía:

www.energiacaribemar.co.

2. ¿La tarifa sube?

Respuesta: No, las tarifas se mantienen conforme a lo aplicado por el marco normativo vigente.

3. ¿Desde cuándo se cobrará el servicio de aseo con Afinia?

Respuesta: **A partir del 1 de mayo de 2021**, la factura del servicio de aseo se verá reflejada junto al recibo de energía de **AFINIA SAS ESP** del grupo **EPM**.

4. ¿Quién es el responsable del servicio de aseo?

Respuesta: Queremos aclarar que al igual que Veolia, el servicio de aseo es totalmente independiente al servicio de energía. Por lo anterior, el responsable del servicio de aseo es URBASER MONTERIA,

5. ¿Si tengo deudas o quiero hacer un convenio de pago qué debo hacer?

Respuesta: Utilizar nuestros canales de comunicación y/o llegar a nuestras oficinas atendiendo las medidas de bioseguridad.

Página web: urbaser.co/monteria

Correo electrónico: cliente.monteria@urbaser.co

Telefono: **782 55 59 – 782 79 33**

Centro de Atención al Cliente: **Calle 33 No. 7-12. Barrio Centro**

6. ¿Qué pasa con la deuda que tengo actualmente con Urbaser?

Respuesta: Las deudas que tienen de aseo, siguen siendo responsabilidad del cliente con Urbaser. Por lo anterior, lo invitamos a que se comunique con nosotros al número 782 5559, o escribir al correo cliente.monteria@urbaser.co.

A partir de junio, URBASER MONTERÍA le dará como beneficio la financiación automática de la cartera que tenga el cliente, cero (0) intereses de financiación en plazos hasta 36 meses, según el estrato y monto de deuda.

7. ¿Nos pueden suspender el servicio de energía si no pagamos aseo?

Respuesta: Al igual que con Veolia, independiente a que usted pague el servicio de energía o no, Urbaser le sigue prestando el servicio de aseo; sin embargo, recuerde que debemos promover la cultura de pago en todos los servicios públicos prestados.

8. ¿La factura del mes de abril dónde la cancelo?

Respuesta: Usted debe seguir pagando su factura con la empresa Veolia y a partir de la emisión de la factura de mayo sí llegara el aseo para pagar en la factura de energía Afinia. La facturación conjunta entre Urbaser Montería y Afinia reafirma el compromiso con nuestros clientes en la prestación de un servicio de calidad en la ciudad.

9. ¿Cómo lo están informando?

Respuesta: Tenemos un plan de comunicación que ya se inició a difundir. En primera instancia, a los usuarios les llegó un volante detrás del recibo de energía donde le estamos informando dicha novedad desde el mes pasado, adicionalmente se oficiaron a los entes de control. En nuestra página web y redes sociales se encuentra información y en diferentes medios de comunicación de la ciudad ya se está difundiendo también.

10. ¿En qué parte de la factura de Afinia estará la información del servicio de aseo?

Respuesta: La información del servicio de aseo estará ubicada en la parte derecha de la factura, en el apartado de Otras Entidades. Se presentarán los datos de prestación del servicio de aseo, el valor del servicio de aseo (Concepto de Cargo Fijo Aseo) y el valor de subsidio. Si el cliente tiene financiación, estará en Concepto de Cargo Variable Aseo).

11. ¿En una casa donde hay contadores diferentes porque tienen tres pensionados, cada uno con contador independiente, se debe pagar tres veces el servicio de aseo?

Respuesta: No, el servicio de aseo se factura por inmueble o unidad habitacional siempre y cuando cumpla con los requerimientos mínimos de vivienda como sala, cocina, baños y habitaciones. Las unidades deben ser independientes.

Para responder más dudas e inquietudes le invitamos a escribirnos a nuestro correo cliente.monteria@urbaser.co y/o llamarnos al número 782 5559.

¡EN URBASER HOY TRANSFORMAMOS EL MAÑANA!