



Cartagena de Indias, 1 de Octubre de 2024

Señor(a)  
Estimado Usuario  
Ciudad

Referencia: Avances en el proceso de cambio de facturador de Afinia para Aguas de Cartagena en el 2024.

Cordial saludo,

Queremos comunicarle que Veolia Servicios Industriales Colombia S.A.S. E.S.P., su prestador del servicio público de aseo en la ciudad de Cartagena, a partir de la fecha realizará la facturación del servicio de aseo a través del convenio de facturación conjunta suscrito recientemente con la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., - Acuacar.

Es importante que usted tenga en cuenta que, en el primer mes del cobro del servicio de aseo bajo el proceso de transición de facturación mencionado, puede llegar a su vivienda el cobro en la factura de Afinia (anterior facturador conjunto donde emitíamos el cobro del aseo) y en la factura de Acuacar. Lo anterior, obedece a que cuentan con periodos diferentes de reparto de facturas. Sin embargo, para su tranquilidad informamos que corresponden a períodos distintos de facturación del servicio de aseo.

Ahora bien, si usted requiere alguna aclaración adicional sobre el proceso, puede contactarnos a través de nuestros canales de Atención al Cliente:

- Correo electrónico: [co.servicioalcliente.cartagena@veolia.com](mailto:co.servicioalcliente.cartagena@veolia.com)
- Línea gratuita 01 8000 950096 disponible de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m y sábados 6:00 a.m a 2:00 p.m desde cualquier operador móvil o línea fija.
- Oficina Presencial ubicada en Mamonal Km 3 CRA 56 -196 Cartagena / Colombia, en el horario de Lunes a Viernes: 7:30 am – 12:30 m y 1:30 pm - 4:30 pm
- Oficina móvil que se programará en los días de reparto de factura en su sector. (Previo perifoneo en el sector).

Agradecemos su apoyo y colaboración.

Atentamente;

PEDRO GUTIÉRREZ BAHOQUE  
Gerente General

Anexo: En el respaldo un ejemplo para mayor claridad de la facturación.

