

## **¿Qué es Aquanet?**

Es la oficina comercial virtual (OCV) que Sedapal pone a disposición de los clientes, con conexiones sociales, domesticas, comerciales e industriales.

## **¿Que beneficios nos brinda Aquanet?**

- Consultas de saldos.
- Consultas sobre requerimientos para servicios.
- Imprimir copia simple del recibo.
- Visualizar sus últimos consumos.
- Visualizar sus recibos.
- Visualizar sus lecturas.
- Pagos por Internet a través de los Bancos Continental, Scotiabank, Interbank, Crédito y De La Nación.

## **La copia simple del recibo ¿tiene validez tributaria?**

La copia simple del recibo no tiene validez tributaria.

## **¿Cuales son los requisitos para acceder a este servicio?**

Ser usuario registrado en el Canal de Atención On Line Aquanet

## **Tengo una conexión domestica, comercial, industrial y/o Negocios, ¿Puedo afiliarme a Aquanet?**

Por supuesto, ya que no existe restricción para la afiliación a este servicio.

## **Soy cliente titular de varias conexiones ¿puedo afiliar solo alguna de ellas al nuevo servicio Aquanet?**

Sí, ya que la afiliación al servicio se realiza a nivel de suministro; es decir por cada suministro se otorga una contraseña, también se puede realizar suscripciones corporativas de varios suministros y una misma contraseña.

## **En mi condición de inquilino, ¿puedo afiliarme al servicio?**

Sí. Los inquilinos pueden afiliarse al servicio On Line Aquanet. Una vez terminado el contrato, el nuevo residente podrá modificar los datos y contraseña. Enviando una consulta al **E-Mail:** [aquanet@sedapal.com.pe](mailto:aquanet@sedapal.com.pe) solicitándolo.

## **¿Hay algún costo que debo pagar por afiliarme a este nuevo servicio?**

No. la afiliación a la OCV Aquanet es totalmente gratuita.

## **Si no se me enviara el usuario y contraseña a mi correo electrónico, ¿cómo sabré que ya puedo acceder a la OCV Aquanet?**

A todos los clientes afiliados al servicio, se les remitirá un correo electrónico en el cual se dará aviso de su usuario y contraseña correspondiente, para consulta escribanos a: [aquanet@sedapal.com.pe](mailto:aquanet@sedapal.com.pe) ; también puede llamarnos a los teléfonos 3173000 anexos: 4803 -4804.

### **¿A qué correo electrónico se me enviará dicho aviso?**

Al correo que el mismo cliente indique al momento de afiliarse al servicio (corresponde al dato que se ingrese en el campo "(\*) E-Mail")

### **¿Si posteriormente a que me haya afiliado al servicio, deseo cambiar la contraseña que indiqué inicialmente?**

Si deseas modificar la contraseña, registrada en la OCV Aquanet, deberás actualizar dicho dato a través de la opción "¿olvidaste tu clave?" en el canal de AOL Aquanet. Recuerda que la contraseña que nos indiques será el medio más importante para que puedas acceder a la OCV.

### **¿Cuál será el buzón de correo desde donde se me avisará acerca de mi Acceso a usuario y contraseña?**

El correo genérico que usará Sedapal, para contactarse con sus clientes afiliados al servicio de aquanet será: [aquanet@sedapal.com.pe](mailto:aquanet@sedapal.com.pe).

### **Es decir que, como cliente afiliado a Aquanet, puedo imprimir directamente el recibo desde la OCV?**

Efectivamente, en la OCV se podrá visualizar e imprimir la factura digital.

### **¿Cómo me puedo afiliar al servicio?**

#### **1. Autoafiliación:**

Debes ingresar a nuestro sitio Web: [www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe) se encontrará en el lado derecho de la pantalla el ingreso a la Oficina Virtual Aquanet.

Para clientes que no se encuentran suscritos, deben ingresar al link [Regístrate aquí](#), y se habilitará la Solicitud de Registro en Aquanet que debe ser debidamente llenada con los datos del solicitante y del suministro.

Una vez que se verifique los datos ingresados en la ficha y proceda su solicitud de suscripción, se confirmará la clave de acceso al correo electrónico del solicitante.

Asimismo los clientes pueden efectuar sus consultas a través del correo electrónico [aquanet@sedapal.com.pe](mailto:aquanet@sedapal.com.pe) referidos a su suministro, información general de la Empresa u orientación respecto al uso del servicio Aquanet.

### **Si ya estoy afiliado a la OCV Aquanet pero no recuerdo mi contraseña, ¿qué pasos debo seguir?**

Sólo debes ingresar a [www.sedapal.com.pe](http://www.sedapal.com.pe), identificar el módulo de Atención Aquanet y hacer clic en la opción de ¿olvidaste tu clave?

### **Si ya estoy afiliado a la OCV Aquanet pero no recuerdo mi usuario ni mi contraseña, ¿qué pasos debo seguir?**

En este caso puedes escribir a la casilla de correo [aquanet@sedapal.com.pe](mailto:aquanet@sedapal.com.pe) o ponerte en contacto con nuestros canales de atención telefónica 317-3000 anexos: 4803- 4804.

### **Si ya estoy afiliado a la OCV Aquanet ¿qué pasos debo seguir para visualizar mi recibo?**

Una vez que estés afiliado al servicio Aquanet, podrás acceder a su recibo digital desde el canal de AOL, las veces que desees. La visualización se puede realizar efectuando los siguientes pasos:

- 1º Desde el canal de AOL Aquanet y una vez se haya ingresado clave y contraseña, se abrirá otra pantalla con varias opciones.
- 2º Ir a la opción **Recibos** y hacer un clic.
- 3º Aparecerá la lista de recibos, seleccionar con un clic el recibo a consultar y dar aceptar.
- 4º Visualizará el detalle de la facturación digital, recibo que podrá ser impreso presionando las teclas ctrl.+ P.

### **¿Por que en mi recibo digital aparece en estado facturado y con fecha de vencimiento 2999?**

Esto significaría que este recibo aun no ha completado su facturación, pudiendo ser variado el monto al término de la facturación, se deberá esperar a que cambie al estado de enviado al cliente, figurando en este el monto final del recibo y con la fecha de vencimiento correspondiente al mes facturado.

### **¿Como realizo los pagos en los bancos a través de Aquanet?**

- 1º Desde el canal de AOL Aquanet y una vez se haya ingresado clave y contraseña, se abrirá otra pantalla con varias opciones.
- 2º Ir a la opción **Pagos** y hacer un clic.
- 3º Aparecerán el Link de los bancos, seleccionar con un clic el banco donde tiene su cuenta.
- 4º Este Link lo transportará a la página Web del banco seleccionado, donde realizará su transacción bancaria.

Podrá realizar sus pagos en línea a través de los siguientes bancos BCP e Interbank, el pago se visualiza en tiempo real.

Podrá realizar sus pagos en los bancos interconectados Scotiabank , Continental y Banco de la Nación , visualizándose el pago al día siguiente.

### **Atención de Reclamos ¿puedo realizar mis reclamos comerciales que afecten la facturación a través de Aquanet?**

Por el momento no se puede tomar un reclamo via web por no estar implementado.

## **¿Dónde puedo realizar mis reclamos comerciales?**

Con gusto atenderemos su reclamo, el cual puede ser presentado a través de cualquiera de los siguientes medios:

- En nuestras Oficinas comerciales ubicadas en lima y callao.
- Llamando a nuestra central Telefónica al 317-8000, las 24 horas al día \*.

\* Opción del titular de la conexión.