

Consultas más frecuentes sobre el envío del Recibo Digital por correo electrónico

El envío de recibo digital se realiza en atención a la solicitud realizada previamente por el titular o usuario del servicio. Este medio reemplazará al recibo impreso enviado al domicilio; sin embargo, durante los seis (06) primeros meses se enviará el recibo físico y digital.

1. ¿Quiénes se pueden afiliarse al recibo digital?

El titular de la conexión domiciliaria, el usuario del servicio o el responsable del pago del servicio. El recibo será remitido a una sola cuenta de correo electrónico, predominando el envío a la cuenta del titular de la conexión en caso esté afiliado.

2. ¿Será necesario imprimir el recibo digital para cancelarlo?

No. Con solo indicar el número de suministro podrá realizar el pago o formular consultas.

3. ¿Qué pasa si se cambia de domicilio?

Deberá solicitar la desafiliación llamando al 317 8000 o escribiendo a sedanet@sedapal.com.pe.

4. ¿Se verifican los datos registrados en la solicitud de afiliación?

El solicitante es responsable de los datos consignados en la solicitud de afiliación (correos electrónicos, suministro, teléfonos, DNI). SEDAPAL se reserva el derecho de validar la información y rechazar la solicitud en caso verifique algún dato errado que afecte el proceso de envío.

5. El recibo no ha llegado a mi correo, quiero presentar un reclamo formal.

Deberá comunicarse con Aquafono, al teléfono 317 8000, para que verifiquen el motivo por el cual el recibo no fue enviado, y a su vez, ingresen su requerimiento al sistema.

6. Me llega el correo, pero no logro abrir el recibo adjunto.

Podría tratarse de un problema en la computadora del usuario. Para las orientaciones respectivas llamar al 317 8000.

7. Se me borró el archivo, ¿lo pueden reenviar? ¿Cómo lo solicito?

Sí es posible reenviar el recibo. Debe solicitarlo llamando al 317 8000, de Aquafono, o acercándose al Centro de Servicios de su jurisdicción.

8. He cancelado mi cuenta de correo y quiero brindar otra cuenta para que me llegue el recibo.

Deberá actualizar su afiliación, para lo cual puede llamar al 317 8000 y solicitar orientación.

Nota:

- En la aplicación del Art. 110 del Reglamento de Calidad de Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobado por Resolución N° 011-2007-SUNASS-CD, el retraso o la falta de entrega del recibo digital por correo o físico, no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio.
- El solicitante se hace responsable de los datos consignados en la presente solicitud y de su actualización respectiva.
- Es responsabilidad del usuario mantener su correo electrónico con espacio suficiente para recepcionar el recibo.
- La afiliación no procederá si el suministro se encuentra cortado por impago, en estado de baja o con facturación suspendida.