

## PREGUNTES FREQUENTS DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

### **1. Com em puc donar d'alta del servei de subministrament d'aigua?**

Ho pots fer directament fent una petició a través de la pàgina web (<https://aiguesdebanyoles.com/cat/contactar.html>), per mail a [info@aiguesdebanyoles.com](mailto:info@aiguesdebanyoles.com), per telèfon trucant al 972 570 101 o bé presencialment a les nostres oficines del Passeig de la Puda, 70 de Banyoles.

### **2. Quina documentació necessito per a la sol·licitud del servei?**

Durant el procés s'haurà de lliurar:

- Certificat d'habitabilitat o de primera ocupació i, en cas que encara no n'hi hagi, caldrà presentar la llicència d'obres.
- Butlletí d'instal·lador autoritzat.
- Plànols o croquis en cas que sigui necessari.
- Sol·licitud de subministrament.
- Escriptura de propietat o contracte d'arrendament.
- Fotocòpia DNI de l'abonat.
- Domiciliació de cobrament de l'entitat bancària.
- En el cas d'empreses es sol·licita la llicència d'activitats per aquells casos en què es tracta d'una activitat amb afectació ambiental, o el document d'inici d'activitat a l'Administració per la resta.

### **3. Quins passos haig de seguir per fer un canvi de nom o donar-me de baixa del servei?**

Exactament igual que el procés d'alta. Ho pots fer directament fent una petició a través de la pàgina web (<https://aiguesdebanyoles.com/cat/contactar.html>), per mail a [info@aiguesdebanyoles.com](mailto:info@aiguesdebanyoles.com), per telèfon trucant al 972 570 101 o

bé presencialment a les nostres oficines del Passeig de la Puda, 70 de Banyoles.

**4. Com puc comunicar una avaria, traslladar una queixa o fer una reclamació per la facturació?**

Aigües de Banyoles posa a disposició dels seus clients el telèfon gratuït d'atenció al client per avaries i reclamacions 900 101 340. Posteriorment, si ho desitja, podrà avaluar l'atenció rebuda a través d'aquest enllaç (<https://aiguesdebanyoles.com/cat/questionari-avaries.html>).

**5. El rebut de l'aigua s'ha de domiciliar forçosament a una entitat bancària?**

No, però la domiciliació bancària és el sistema de pagament recomanat. També es pot fer el pagament a través de l'Oficina Virtual (<https://oficinavirtual.aiguesdebanyoles.com/ca/inici/login>).

**6. A on puc consultar les meves dades, factures i consums?**

Aigües de Banyoles compta amb una Oficina Virtual (<https://oficinavirtual.aiguesdebanyoles.com/ca/inici/login>) des de la qual podrà accedir a les dades d'abonat, visualitzar els seus consums i factures i realitzar diferents tràmits.

**7. Que passa si es produeix una fuga d'aigua en el meu sistema de subministrament?**

Quan es detecta un consum anormalment alt d'aigua en un abonat s'activa el protocol de possible fuga i es comunica directament al client afectat perquè revisi el seu sistema de subministrament. En cas afirmatiu, una vegada s'ha procedit a la seva reparació, caldrà adjuntar còpia de la factura o bé el certificat de garantia per procedir al seu recàlcul.