

# Por emergencias o reclamos del Servicio Eléctrico



Por EMAIL

Enviar un email a:

[contacto@cooperativadelujan.com.ar](mailto:contacto@cooperativadelujan.com.ar)

Para reclamar por falta de energía: ingresar en el asunto la palabra **LUZ**, seguida de un espacio y a continuación su número de suministro.

Ejemplo: LUZ 9999901

Importante: En este caso, cuando se realiza un reclamo por **ALUMBRADO**, **SEGURIDAD** o **DENUNCIA** puede adjuntar fotografías para ayudar a una mejor identificación del problema. Es ideal para aquellos usuarios que utilizan dispositivos móviles con cámara fotográfica.

La forma de realizar el reclamo es exactamente igual que cuando se envía un SMS con la salvedad de que se debe escribir en el Asunto. Aclaración: no se tendrá en cuenta lo escrito en el cuerpo del email.

Enviar	Para...	contacto@cooperativadelujan.com.ar
	CC...	
	CCO...	
	Asunto:	ALUMBRADO vean esta foto por favor. El poste esta caido. Alsina 9991 Olivera. Gracias!
	Adjunto:	FotoPoste.jpg (16 KB)

# Para solicitar estado de deuda o consumo



Por TELÉFONO

Llamar al **(02323) 441111** con su número de suministro para conocer el estado de su deuda o el último consumo facturado, siguiendo las instrucciones que le indica el sistema.



Por EMAIL

Enviar un email a:

[contacto@cooperativadelujan.com.ar](mailto:contacto@cooperativadelujan.com.ar)

La forma de solicitar información es exactamente igual que cuando se envía un SMS con la salvedad de que se debe escribir en el Asunto.

Ejemplo: Para conocer el estado de la deuda ingresar en el asunto la palabra **DEUDA**, seguida de un espacio y a continuación su número de suministro.

CCO...	
Asunto:	DEUDA 9999901



Por SMS

Desde cualquier celular enviar un mensaje al **2323 318888** según se indica a continuación:

Para conocer el estado de la deuda ingresar la palabra **DEUDA**, seguida de un espacio y a continuación su número de suministro.

Ejemplo: DEUDA 9999901

Para conocer su último consumo facturado ingresar la palabra **CONSUMO**, seguida de un espacio y a continuación su número de suministro.

Ejemplo: CONSUMO 9999901

**Aclaración importante!** Sr. Usuario: el 441100 ha quedado sólo para cuestiones administrativas centrales, por lo tanto ha sido reemplazado por el 441111 para emergencias, reclamos, consumo o deuda, que son normalmente los motivos por los que usted se comunica con la Cooperativa.

# Nuevo sistema de reclamos y atención por teléfono, email y SMS

Más ágil, práctico y directo.

# Nuevo sistema de reclamos por teléfono, email y SMS

Más ágil, práctico y directo.



septiembre 2012

Cooperativa Eléctrica y de Servicios Públicos Lujanense Ltda.  
CUIT: 30-54570195-9 HUMBERTO I N°863 - LUJAN (6700) - BS AS  
ADMINISTRACIÓN CENTRAL: 02323-441100 - FAX: 02323-441122  
EMERGENCIAS Y RECLAMOS: 02323-441111  
[www.cooperativadelujan.com.ar](http://www.cooperativadelujan.com.ar) - [info@cooperativadelujan.com.ar](mailto:info@cooperativadelujan.com.ar)  
HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO: DE 7.30 A 14.30 DE LUNES A VIERNES



La Cooperativa pone a disposición de sus usuarios un nuevo sistema de recepción de reclamos y solicitud de información automática, con el objetivo de brindar un mejor servicio facilitando el contacto con sus asociados.

El sistema funciona en forma adicional a los operadores de turno y cuenta con 30 líneas de atención telefónica automatizada, que lo guiarán cuando los operadores estén ocupados.

También brinda la posibilidad de realizar reclamos o solicitar información utilizando SMS e email, que resultan más económicos que la llamada telefónica desde un celular.

De esta manera se quiere lograr que todos los usuarios puedan comunicarse con la Cooperativa, sin importar el día ni la hora y de manera más simple y rápida.

## ¿Cómo funciona?

El sistema procesa su reclamo o consulta en forma automática, así se haya comunicado por teléfono, sms o email. En caso de haber realizado un reclamo le llegará un acuse de recibo junto con el

número de reclamo registrado. En caso de haber solicitado información recibirá la respuesta correspondiente.

## ¿Qué debe conocer cuando hace un reclamo o solicita información?

Ante un reclamo por falta de energía o un pedido de información es imprescindible que sepa su número de suministro, el cual figura en la parte superior derecha del recibo de luz. Existen otros tipos de reclamos que puede realizar, en donde no es necesario que se identifique (Ej: ALUMBRADO PÚBLICO, DENUNCIA o SEGURIDAD EN LA VÍA PÚBLICA)



- Se puede utilizar tanto mayúsculas como minúsculas.
- El uso del SMS no tiene costo adicional, solo el valor del mensaje establecido por la correspondiente prestadora de telefonía móvil.
- El acuse de recibo o respuesta se recibe por el mismo medio.
- Si utiliza un dispositivo móvil con servicio de datos,

- el uso del email no tiene costo adicional.
- Se aclara que este sistema solo funciona con aparatos telefónicos de discado por tonos. En el caso que usted posea un teléfono muy antiguo (discado por pulso) no podrá utilizar el sistema.
- Recuerde que el "NUMERAL" # del teclado numérico se encuentra generalmente a la decha del "CERO" 0

# Por emergencias o reclamos del Servicio Eléctrico



Por TELÉFONO

Llamar al **(02323) 441111** con su número de suministro y seguir las instrucciones.



Por SMS

Desde cualquier celular enviar un mensaje al **2323 318888** según se indica a continuación:

Para reclamar por Falta de Energía: enviar la palabra **LUZ**, seguida de un espacio y a continuación su número de suministro.

Ejemplo: LUZ 9999901

Para reclamar por Alumbrado Público: enviar la palabra **ALUMBRADO**, un espacio y a continuación el texto del reclamo.

Ejemplo: ALUMBRADO hay una luminaria rota en Alsina al 1225 Luján, por favor cambiarla en cuanto sea posible.

Para reclamar por Seguridad en la Vía Pública: enviar la palabra **SEGURIDAD**, un espacio y a continuación el texto del reclamo.

Ejemplo: SEGURIDAD veo un transformador roto y el poste quebrado en Jáuregui, calle San Martín 160.

Para denunciar conexiones irregulares: enviar la palabra **DENUNCIA**, un espacio y a continuación el texto del reclamo.

Ejemplo: DENUNCIA me parece que en Álvarez 9980 Olivera hay una casa con una conexión clandestina. Por favor verificar.

Notas