

INNOVANDO SIEMPRE

## Sin moverte de tu casa

Realiza el pago de tus facturas on-line con todos los medios de pago. Consulta tus consumos y estado de cuenta corriente. Inicia tus trámites sin filas ni demoras en nuestra oficina virtual.

PAGAR FACTURAS ON LINE



## Guía de Trámites

**SOCIO SIN SERVICIO:** Si Ud. Se encuentra Sin Servicio comuníquese telefónicamente al celular de guardia (3546) 475007 de 07:00 a 22:00 hrs. ó al Tel (3546) 461390 de lunes a viernes de 7.30 a 13.00 hrs. Este reclamo reviste carácter prioritario y es atendido en el transcurso del mismo día de su reclamo.

**GUARDIA de TV CABLE:** El servicio de Guardia está orientado a garantizar la continuidad de servicio sobre las líneas troncales. Los problemas o fallas internas de los domicilios son canalizados en los trámites "Mala Señal" y/o "Trabajos Internos".

**FACTIBILIDAD DE SERVICIO DE VIDEOCABLE:** Podrá solicitar la factibilidad de servicio de TV cable personalmente o vía email indicando el N° de conexión de Energía de la propiedad donde desea la prestación y sus datos de contacto: tel. celular y domicilio detallado. El resultado de dicha factibilidad dependerá de la existencia actual de servicio en dicha área. En caso de no existir cableado, derivará en una obra con costo a cargo del solicitante. El plazo de realización estimado es de 3/5 días hábiles.

**NUEVA CONEXIÓN DE VIDEOCABLE:** Una vez obtenida la Factibilidad del Servicio, el socio titular deberá acercarse a la Cooperativa a firmar el alta y abonar el derecho de conexión del servicio indicando el N° de conexión de Energía de su propiedad. En caso de ser inquilino deberá presentar adicionalmente copia del contrato de locación, copia de DNI, y abonar acciones de ingreso de socio, derecho de conexión y depósito en garantía. El plazo de realización estimado es de 7 a 10 días hábiles.

**ALTA DEL SERVICIO HD:** El socio titular podrá solicitar el alta del servicio mediante el pago de las acciones correspondientes. Asimismo, deberá firmar un contrato de comodato por la entrega del Decodificador Set Top Box, el cual será instalado en su domicilio por nuestro personal técnico. La contratación registrará por un plazo mínimo obligatorio de 12 meses. El plazo de realización estimado es de 2 días hábiles.

**ALTA/BAJA DE PAQUETES PREMIUM:** El socio titular podrá solicitar el alta o baja de uno o varios paquetes a su elección (Fox, HBO, Adultos, Fútbol). El pack debe permanecer activo por un período mínimo de 3 meses. El plazo estimado de activación es de 1 día hábil.

**SUSPENSIÓN A PEDIDO DEL SOCIO:** La suspensión del servicio podrá ser solicitada por el socio titular (Para solicitar la baja no debe registrar facturas adeudadas). En caso de contar con servicio HD será indispensable hacer entrega del decodificador completo (con cables y control remoto) para poder solicitar la suspensión del servicio.

**RECONEXIÓN A PEDIDO DEL SOCIO:** La reconexión del servicio deberá ser solicitada por el socio titular y no podrá registrar saldo deudor. La reconexión reestablece el servicio al abonado que conserva su instalación interna en el mismo estado que se encontraba al momento de la suspensión. Plazo de realización estimado: 1 día hábil.



TRABAJANDO CON ENERGÍA

Servicios para nuestros socios



INNOVANDO SIEMPRE

## Sin moverte de tu casa

Realiza el pago de tus facturas on-line con todos los medios de pago. Consulta tus consumos y estado de cuenta corriente. Inicia tus trámites sin filas ni demoras en nuestra oficina virtual.

PAGAR FACTURAS ON LINE



## Guía de Trámites

**TRABAJOS INTERNOS CON CARGO:** Podrá solicitar los trabajos que desee realizar en el interior del domicilio, indicando el N° de conexión del servicio, nombre y apellido del titular, y datos de contacto (Teléfono celular y email). Este servicio es tarifado y el cargo se incluirá en la factura del mes subsiguiente. El plazo para la realización estimado es de 7-10 días hábiles.

**TRASLADO CON CARGO:** El socio podrá solicitar si lo desea el traslado del servicio a un nuevo domicilio, presentando la documentación de respaldo (contrato de alquiler) e indicando datos del destino del servicio (nro. de conexión de energía, nombre y apellido del titular, dirección). Estará sujeto a la factibilidad técnica de la zona. El plazo de realización es de 7-10 días hábiles.

**MALA SEÑAL:** Podrá efectuar su reclamo de mala señal indicando N° de conexión del servicio, apellido y nombre del titular, y teléfono de contacto. Solicitamos en lo posible detallar los canales afectados y el problema que registran, ej.: falta de audio, etc. El plazo de Realización estimado estará sujeto al origen del problema y a los usuarios afectados.

Recuerde que podrá gestionar sus solicitudes o reclamos a través del correo electrónico del socio titular del servicio, adjuntando fotocopia de documento a la casilla de [atpublico01@coopluzvqb.com.ar](mailto:atpublico01@coopluzvqb.com.ar)



TRABAJANDO CON ENERGÍA

Servicios para nuestros socios

