

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONIA LOCAL

### **1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREAS DE COBERTURA.-**

**1.1 Descripción técnica detallada del servicio de Telefonía Local:** COTAS R.L., proporciona al Usuario(a) el servicio de Telefonía Local con el cual podrá acceder a la generación y recepción de llamadas locales, rurales, nacionales, internacionales o servicios de valor agregado, de acuerdo a la normativa legal vigente en materia de telecomunicaciones bajo diferentes Planes tarifarios.

COTAS R.L., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecúe al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada, las cuales podrán ser mediante redes alámbricas de cobre, red HFC (híbrido de fibra y cobre), red FTTH (Red de Fibra Óptica hasta el Hogar), redes inalámbricas, IP (Protocolo de Internet) u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante.

En caso de que la tecnología utilizada para brindar este servicio requiera de equipos y accesorios específicos, COTAS R.L., otorgará al Usuario(a) dichos equipos y accesorios en calidad de venta, cuyas condiciones se encontrarán especificadas en la Solicitud de Servicio y en el Contrato de compra-venta de equipos, documentos que forman parte indivisible del presente.

El servicio de Telefonía local, proporcionado por COTAS R.L. otorga al Usuario(a) la posibilidad de generar y recibir llamadas en función al Plan tarifario elegido, cancelando el valor o Derecho de Instalación establecido.

Los planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

**1.1.1 Descripción del servicio en la modalidad POST PAGO.-** COTAS R.L., concede al Usuario(a) la posibilidad de solicitar la prestación del servicio de Telefonía Local bajo la modalidad Post Pago, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

Para brindar el servicio, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir, el terminal telefónico y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, cuando la tecnología utilizada lo requiera, en el mercado local u optativamente en COTAS R.L.; de elegir el Usuario(a) adquirirlos en COTAS R.L., las condiciones de la transacción, se encontrarán especificadas en la Solicitud de Servicio y en el Contrato de Compra-Venta de equipos, documentos que forman parte indivisible del presente.

El servicio de Telefonía Local en la modalidad de post pago, establece la facturación mensual de una tarifa básica fija y una tarifa variable, cuando corresponda, después de haber consumido las llamadas o el tiempo libre concedido; facturación que el Usuario(a) deberá cancelar una vez emitida la misma.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses establecidos como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, el Usuario(a) deberá cancelar el costo determinado como Retiro Anticipado del Servicio.

La modalidad Post Pago, tiene como característica cancelar las facturas emitidas hasta la fecha límite de pago, establecida en la normativa en vigencia para mantener habilitado el servicio. Pasado dicho límite, COTAS R.L., procederá al corte total o desactivación del servicio. Si el Usuario(a) deseara continuar con el mismo, deberá reactivarlo, cancelando previamente el monto adeudado y el valor establecido por la reconexión. Dicha reconexión o reactivación procederá, siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello y podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en cuyo caso el contrato de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, con excepción del Plan Socio de telefonía, por razones vinculadas al régimen cooperativo.

Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significará renuncia de COTAS R.L. a sus derechos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de lo adeudado, si correspondiera.

Los Planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades de cada uno de ellos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

**1.1.2 Descripción del servicio en la modalidad PREPAGO.-** COTAS R.L., proporciona al Usuario(a) el servicio de Telefonía Local bajo la modalidad Prepago de contrato tácito, con el cual, sin necesidad de cancelar una tarifa básica y bajo cualquiera de las tecnologías indicadas anteriormente, podrá acceder a la generación de llamadas a través de recargas por medio de tarjetas pre-pagadas o a través de recargas en las agencias autorizadas, permitiéndose la generación y recepción de llamadas locales, rurales, nacionales, internacionales o de valor agregado.

Para brindar el servicio, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir, el terminal telefónico y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, cuando la tecnología utilizada lo requiera, en el mercado local u optativamente en COTAS R.L.; de elegir el Usuario(a) adquirirlos en COTAS R.L., las condiciones de la transacción se encontrarán especificadas en la Solicitud de Servicio y en el Contrato de Compra- venta a plazo de equipos.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses establecidos como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, el Usuario(a) deberá cancelar el costo determinado como Retiro Anticipado del Servicio.

La modalidad Prepago, tiene como característica recargar un monto mínimo preestablecido, para mantener habilitado el servicio. El monto mínimo permitido para recargar el servicio es el valor de la tarjeta de menor corte o la recarga de menor valor permitida en las agencias autorizadas. La vigencia de las recargas es de 60 días calendario, tanto para entrada como salida de llamadas y 30 días adicionales solo para recepción de llamadas y accesos a números gratuitos y de emergencia. Si el Usuario(a) recarga el servicio antes de los 90 días calendario, desde su última recarga, el crédito de la última recarga que no haya sido consumido se suma al nuevo crédito que se recargue, manteniendo la vigencia indicada por cada recarga. El crédito anterior acumulado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida una vez agotado el crédito anterior acumulado. Si el Usuario(a) no realizara recargas hasta el día 90 de vencida su última recarga, el número telefónico quedará desactivado y el saldo del crédito que pueda existir, será revertido a favor de COTAS R.L.

Transcurrido el tiempo establecido para recibir recargas, si el Usuario(a) deseara continuar con el Servicio, deberá reactivar el mismo, cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y además recargar, por lo menos, el monto mínimo permitido vía tarjeta pre-pagada o la recarga de menor valor permitida para estos casos, en las agencias autorizadas. Dicha reconexión procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. La reconexión del servicio se realizará siempre que el Usuario(a) no hubiese excedido los 360 días continuos sin recargas, en cuyo caso el contrato de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, debiendo el Usuario(a) en esta circunstancia, cancelar el saldo deudor del Derecho de Instalación si éste hubiese sido otorgado a plazos y el saldo deudor del equipo adquirido en calidad de compra-venta a plazos, si correspondiera. Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significará renuncia de COTAS R.L. a sus derechos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de los adeudos, si correspondiera.

Las características del servicio, requisitos, tarifas correspondientes por Derecho de Instalación, reconexiones, modalidad de cobro de estas últimas, así como los cortes de las tarjetas, las recargas permitidas, como el tiempo de vigencia de dichas recargas, se encuentran publicadas en la página web de la cooperativa [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

- 1.1.3 Derecho de Instalación:** El Derecho de Instalación se paga al solicitar el servicio, cuyo valor no es retornable. En caso de que el Usuario(a) desista del servicio durante el proceso de instalación del mismo, acepta pagar el importe del Derecho de Instalación a COTAS R.L., por concepto de trabajos programados, iniciados o no concluidos.

## **1.2 ÁREAS DE COBERTURA.-**

El área de cobertura del servicio, está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador. La información actualizada de las áreas con cobertura del servicio, en función a la tecnología que podrá emplearse, podrá ser verificada en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

## **2. REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.-**

- 2.1. Requisitos Técnicos para acceder al Servicio de Telefonía Local:** El Usuario(a), podrá acceder al servicio de Telefonía Local, siempre y cuando la ubicación requerida para la instalación o habilitación se encuentre dentro de la cobertura y sujeto a la disponibilidad y factibilidad técnica de la red de COTAS R.L., conforme a lo citado en el punto 1.2 de este documento. Es de conocimiento del Usuario(a) que, para la prestación de éste servicio por parte de COTAS R.L., debe contar con un terminal telefónico el cual podrá ser adquirido en el comercio local o indistintamente en COTAS R.L.

- 2.2. Variables Técnicas en la prestación del Servicio de Telefonía Local inalámbrica:** La Telefonía Local Inalámbrica, por su tecnología, cuenta con algunas variables técnicas que se describen a continuación:

- a) Es necesario que el Usuario(a) cuente o adquiera, en cualquier empresa proveedora u opcionalmente en COTAS R.L., un equipo terminal que utilice como frecuencia de funcionamiento la banda 900 Mhz. compatible con la red de COTAS R.L.;
- b) No permite acceder al servicio de internet Dial Up, como tampoco sirve como línea de conexión del Servicio de Internet Banda Ancha.
- c) No permite contar con la instalación de derivados, salvo que el Usuario(a) adquiera en calidad de compra o comodato el equipo específico para contar con derivados

- d) Permite contar con el Servicio de Bloqueo Controlado de Llamadas (BCL), en condiciones especiales
- e) Permite instalar líneas con número piloto, siempre y cuando todas las líneas sean de la misma tecnología.
- f) Permite, traslados a otro domicilio (condicionado a que en la zona destino exista cobertura y señal).
- g) COTAS R.L., informará al Usuario(a) las áreas de cobertura del sistema inalámbrico; en aquellos casos en que el Usuario(a) decida instalar el servicio o trasladarse a una zona donde no se cuenta con cobertura segura, aún a pesar de haber sido informado, éste deberá, por cuenta propia, contar con los elementos (antena externa de 10 db. en la banda de 900 Mhz, con por lo menos 6 metros de altura) que le permitan mejorar las condiciones de transmisión de señales. Dichos elementos, además de cables, soportes, y conectores, serán de exclusiva responsabilidad del Usuario(a) y en caso de existir inconvenientes en el servicio, atribuidos a antena externa, el mantenimiento y reparación correrán por cuenta del Usuario(a).
- h) Cuenta con el servicio de Mensajes de texto (SMS) cuyo costo será facturado en función a la cantidad de mensajes enviados, a razón del valor establecido, de acuerdo a régimen tarifario de COTAS R.L. debidamente aprobado por el Ente Regulador
- i) El cambio de SIM, solicitado por el Usuario(a), tendrá un costo de acuerdo al régimen tarifario establecido y debidamente aprobado por el Ente Regulador.
- j) No es permitido realizar un cambio de Plan Pre-pago a Post-pago y viceversa.
- k) Los cambios de planes que impliquen cambios de tecnología supondrán cambio de número telefónico.
- l) Los cambios de planes pueden ser solicitados cualquier día del mes, sin embargo, entrarán en vigencia a partir del 1er. día del mes siguiente.
- m) Los servicios suplementarios no gratuitos, tales como: Bloqueo Controlado de Llamadas, Conferencia Multipartita, son facturados de forma mensual; sin embargo, los servicios de: Número Privado / ID restringido, Retención de Llamadas, Llamada en Espera, Identificador de Llamadas, son gratuitos.
- n) El uso del terminal telefónico, es de exclusiva responsabilidad del Usuario(a). COTAS R.L., no se responsabiliza por cualquier infracción que cometa el Usuario(a) a la normativa vigente en el uso de algún tipo específico de equipo terminal. El Usuario(a) podrá adquirir un equipo terminal para contar con el servicio, en oficinas de COTAS R.L. o en cualquier local comercial de su preferencia, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

**2.3. Variables Técnicas en la prestación del Servicio de Telefonía Local con acceso en la última milla a través de la tecnología IP:** La Telefonía Local IP por su tecnología, cuenta con algunas **variables técnicas** que se describen a continuación:

- a) Es necesario que el Usuario(a) cuente con una conexión y acceso a un servicio de Internet de Banda Ancha cuya velocidad de bajada aconsejable, sea mínimo de 256 Kbps para asegurar la calidad del servicio. La calidad de la comunicación dependerá del servicio de Internet utilizado por el Usuario(a). El Usuario(a) podrá contratar el servicio de Internet de su preferencia. Independiente del Ancho de Banda con el que se conecte, la calidad del servicio puede verse afectada cuando la conexión sea utilizada para otras aplicaciones como ser: Navegar en Internet, envío y recepción de correos electrónicos u otros servicios de transmisión de datos; por tanto, se recomienda que al momento de utilizar la línea telefónica del servicio IP, el Usuario(a) no utilice su acceso a Internet simultáneamente con otras aplicaciones.
- b) El Usuario(a) deberá adquirir, en cualquier empresa proveedora u opcionalmente en COTAS R.L., un equipo terminal que soporte el protocolo de Voz sobre IP tipo SIP, siendo de su entera responsabilidad la configuración de éste por dicho

proveedor, siguiendo para ello los parámetros del servicio indicados por COTAS R.L. en su sitio web [www.cotas.com](http://www.cotas.com). Estos equipos terminales pueden ser:

- a. Teléfono IP.
  - b. Equipo ATA (Analogue Terminal Adapter) que permita conectar un teléfono convencional analógico o
  - c. Adquirir o bajar del Internet un Softphone (aplicación de software que funciona en un PC, Smartphone o tablet),
- c) Una vez que al Usuario(a) se le asigne un número telefónico y su correspondiente contraseña, el servicio estará disponible, no siendo responsabilidad de COTAS R.L. la falta de uso del servicio telefónico por parte del Usuario(a).
- d) No permite contar con la instalación de derivados.
- e) Permite instalar líneas con número piloto, siempre y cuando todas las líneas sean de la misma tecnología.
- f) Permite traslados a otro domicilio (condicionado a que en la zona destino se cuente con acceso al servicio de Internet Banda Ancha sin restricción al uso de servicios de Voip o protocolos de internet relacionados con esta tecnología).
- g) No cuenta con el servicio de Mensajes de texto SMS.
- h) No permite realizar un cambio de Plan Prepago a Post pago y viceversa.
- i) Los cambios de planes pueden ser solicitados cualquier día del mes, sin embargo, entrarán en vigencia a partir del 1er. día del mes siguiente.
- j) Los cambios de planes hacia otra tecnología, supondrá modificación en el número telefónico asignado.

#### **2.4. Red HFC (Red Híbrida de Fibra y Cobre) y/o Red FTTH (Red de Fibra Óptica hasta el Hogar):**

Por estos medios tecnológicos, el Usuario(a) podrá acceder al servicio de Telefonía Local, siempre y cuando exista disponibilidad técnica. Para la prestación del servicio por estos medios, es requisito fundamental mantener constantemente la energía eléctrica en la caja decodificadora; en caso de sufrir un corte de energía eléctrica, el servicio no funcionará por el tiempo que dure el corte. Para evitar cortes del servicio telefónico, provocados por cortes de electricidad, se sugiere que el Usuario(a) instale un equipo UPS (Sistema de alimentación ininterrumpida) a los equipos que permiten la conexión del servicio.

#### **2.5. Servicios Tecnológicos y de Post Ventas:** El servicio de Telefonía Local cuenta con servicios tecnológicos y de post ventas los cuales podrán ser requeridos opcionalmente por el Usuario(a) y a su propio costo, cuyas características, requisitos, limitaciones y tarifas se encuentran descritas, en detalle, en la página web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

### **3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.-**

La habilitación y provisión de los servicios se realizarán conforme a disponibilidad técnica de COTAS R.L., dentro de los plazos establecidos por el Ente Regulador a través de los indicadores de calidad exigidos para el servicio.

Posteriormente a la verificación de Factibilidad del Servicio, se procederá a la instalación en un plazo máximo de siete (7) días laborales para las tecnologías alámbrica, Inalámbrica, IP y HFC; máximo quince (15) días laborales para la tecnología FTTH.

Para instalaciones en el área rural el plazo se extiende hasta en 20 días laborales. Dichos plazos serán cumplidos siempre que no se tengan que realizar trabajos adicionales. Estos plazos serán computables a partir de la fecha de aceptación del Usuario(a).

### **4. TARIFAS.-**

Los Planes Tarifarios de los servicios ofrecidos podrán contar con una facturación por llamadas sin límite de tiempo o una facturación por tiempo efectivo de conversación, razón por la cual, en los planes tarifarios post pagos se asigna una Tarifa Básica Fija que contempla un volumen máximo de llamadas o tiempo libre de conversación, de acuerdo al plan tarifario elegido, y una Tarifa Variable según cantidad de llamadas o tiempo efectivo de conversación, después de

haber consumido las llamadas o el tiempo libre de conversación concedido en la Tarifa Básica Fija, conforme al plan tarifario elegido.

Los planes Prepago no cuentan con una Tarifa Básica Fija, sin embargo, la Tarifa Variable de estos Planes se establece desde la primera llamada o desde el primer segundo de conversación, en adelante, según el plan elegido, después de que se haya consumido la carga inicial.

De acuerdo al artículo 44 de la Ley N° 164, la Estructura tarifaria del Servicio contratado se evidencia en la página web de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com), la misma que ha sido establecida en base a la normativa regulatoria vigente, y podrá ser ajustada o modificada periódicamente, de acuerdo a normativa vigente, previa publicación en prensa.

Queda prohibido para el Operador o Proveedor migrar de una categoría tarifaria a otra, sin el consentimiento del Usuario(a), salvo que la migración represente mayores beneficios y sean aceptadas por los Usuarios(as).

En función a lo establecido en el artículo 119 del Reglamento General a la Ley 164, en la provisión de un mismo tipo de servicio, COTAS R.L., no podrá discriminar ni dar preferencia en la misma aplicación de tarifas a los/las Usuarios(as) de una misma categoría tarifaria o que se encuentren en condiciones similares. Dentro de un área de servicios, las tarifas de COTAS R.L. para un mismo servicio no pueden ser diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del/de la Usuario(a), salvo en los casos en los cuales se requieran de condiciones especiales para la provisión del servicio.

## 5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE.

### 5.1. Modalidad **POST PAGO**.-

**5.1.1. Facturación:** Las facturas por los servicios prestados se emitirán mensualmente, conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.

**5.1.2. Cobranza:** Las facturas estarán disponibles en los centros de cobranza autorizados por COTAS R.L., los primeros días del mes siguiente al período de facturación.

**5.1.3. Pagos:** El Usuario(a) podrá realizar los pagos de sus facturas en los centros de cobranzas autorizados por COTAS R.L. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com) De acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, el Usuario(a) tiene un plazo de treinta (30) días calendario para hacer efectivo el pago de su factura.

**5.1.4. Corte:** Pasados 15 días calendario de la fecha límite de pago, COTAS R.L. procederá a la restricción de las llamadas salientes, para cuyo efecto COTAS R.L. comunicará a éstos, con al menos 48 horas de anticipación a la fecha de la restricción. Pasados 30 días calendario, adicionales de la fecha límite de pago, COTAS R.L., procederá al corte total o desactivación del servicio y cobrará adicionalmente un interés el cual será basado en la Tasa de Interés de Referencia en Moneda Nacional (TRe), calculada por el Banco Central de Bolivia a la última semana del mes anterior según reporte oficial. Esta Tasa es actualizada de manera mensual. Dicho interés se sumará al monto adeudado.

La reconexión o reactivación del servicio podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en cuyo caso el contrato de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, con excepción del Plan Socio, por razones vinculadas al régimen cooperativo.

La reconexión del servicio desactivado o con corte, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

### 5.2. Modalidad **PREPAGO**.-

**5.2.1. Facturación:** El Usuario(a) deberá cancelar previamente, el servicio, en la red de agencias autorizadas por COTAS R.L. para el efecto, en donde se emitirá la factura fiscal correspondiente por el período cancelado.

En el caso en que el usuario(a) opte por realizar recargas mediante tarjetas pre-pagadas, la tarjeta adquirida por el Usuario(a) para efectuar la recarga del crédito en el servicio, se constituye en la factura por el servicio prestado.

**5.2.2. Cobranza:** Se deducirá automáticamente del crédito disponible, el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

**5.2.3. Pago:** El Usuario(a) podrá adquirir las tarjetas pre-pagadas en el mercado local para realizar las recargas de créditos correspondientes en el servicio y/o podrá realizar las recargas de créditos, directamente en las agencias autorizadas por COTAS R.L. La relación de los centros autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

Conforme lo señalado en el punto anterior, el pago por el servicio se efectúa mediante recargas de créditos los cuales se deducen automáticamente en función al uso del servicio.

**5.2.4. Corte:** De acuerdo al parágrafo IV, Art. 120 del DS 1391, la originación de llamadas podrá ser restringida o cortada si hasta la fecha de vencimiento del crédito cargado en la línea telefónica, el Usuario(a) no realiza una recarga de crédito. En esta instancia, la línea telefónica podrá recibir llamadas por un periodo de 30 días adicionales.

La vigencia de las recargas es de 60 días calendario, tanto para entrada como salida de llamadas y 30 días adicionales solo para recepción de llamadas y accesos a números gratuitos y de emergencia. Si el Usuario(a) recarga el servicio antes de los 90 días calendario, desde su última recarga, el crédito de la última recarga que no haya sido consumido se suma al nuevo crédito que se recargue manteniendo la vigencia indicada por cada recarga. El crédito anterior acumulado tendrá prioridad de consumo sobre la última recarga adquirida y recargada, la cual podrá ser consumida agotado el crédito anterior acumulado. Si el Usuario(a) no realizara recargas hasta el día 90 de vencida su última recarga, el número telefónico quedará desactivado y el saldo del crédito que pueda existir, será revertido a favor de COTAS R.L.

Transcurrido el tiempo establecido para recibir recargas, si el Usuario(a) deseara continuar con el Servicio, deberá reactivar el mismo cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y además recargar, por lo menos, el monto mínimo permitido vía tarjeta pre-pagada o la recarga de menor valor permitida para estos casos en las agencias autorizadas. Dicha reconexión procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello y el Usuario(a) no hubiese excedido los 360 días continuos sin recargas, en cuyo caso el contrato de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, debiendo el Usuario(a) en esta circunstancia, cancelar el saldo deudor del Derecho de Instalación si éste hubiese sido otorgado a plazos y el saldo deudor del equipo adquirido en calidad de compra a plazos, si correspondiera. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato, previo pago de los adeudos, si correspondiera.

**5.2.5. Mecanismos de recargas:**

**5.2.5.1. Con Tarjeta:** Para la utilización de tarjetas pre pagadas el Usuario(a) deberá digitar desde su equipo terminal el número de acceso establecido en la tarjeta y posteriormente seguir las instrucciones del sistema marcando el PIN de la tarjeta; al tiempo de efectuar la recarga conocerá el saldo de su cuenta y validez del crédito cargado. Si los números introducidos no son los correctos o si la tarjeta ya ha sido utilizada, el sistema de COTAS R.L. le informará conforme corresponda. La validez del crédito recargado está impreso en cada Tarjeta y la validez de la recarga será informada por el sistema IVR (Respuesta Interactiva de Voz) de COTAS R.L. La consulta de saldo de crédito recargado a la línea telefónica podrá ser realizada a través del mismo código de acceso, opción que corresponda, siguiendo las instrucciones del sistema.

**5.2.5.2. Recargas en oficinas de Atención de COTAS R.L. o en la Red de Agencias autorizadas:** El Usuario(a) podrá solicitar la adquisición de recargas, indistintamente en las Oficinas de Atención de COTAS R.L. o en la Red de Agencias autorizadas para tal efecto, informando el monto que desea adquirir y

el número telefónico al que desea realizar la recarga. Concluida la transacción, el crédito adquirido será directamente depositado en la línea telefónica indicada.

**5.2.5.3. Vía Web:** El Usuario(a) podrá adquirir recargas a través del portal de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com), cancelando el monto que desee adquirir con su Tarjeta de Débito o Crédito y registrando el número telefónico al que desea realizar la recarga. El Usuario(a) que cuente con un Plan Socio, podrá cargar el monto adquirido a la factura del mismo. Concluida la transacción, el crédito adquirido será directamente depositado en la línea telefónica que se especifique, recibiendo los respectivos comprobantes de compra/debito.

**5.3. Autorización Expresa:** Con la finalidad de precautelar la economía del Usuario(a) con relación al servicio que será prestado y ofrecerle la categoría de servicio cuyo consumo pueda ser honrado en los plazos establecidos sin consecuencias que puedan serle perjudiciales, el Usuario(a) autoriza a COTAS R.L. a obtener, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a las decisiones que tome COTAS R.L. en base a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente.

## **6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO.-**

COTAS R.L. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado por el servicio en los casos de los servicios post pagos y en los casos de servicios prepagos, reciba las recargas de menor valor vía tarjeta pre-pagada o las recargas mínimas permitidas en las agencias autorizadas.

Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado totalmente por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reactivación o reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio, en el caso de los servicios de la modalidad post pago y, en el caso de los servicios prepagos, a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el valor por dicha reconexión de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente y por lo menos recargue el monto mínimo permitido vía tarjeta pre-pagada o la recarga de menor valor permitida en las agencias autorizadas, siempre que no hubiesen excedido los 360 días continuos impagos.

La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/o con corte total, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.

## **7. PARÁMETROS DE CALIDAD.-**

El servicio de **Telefonía Local** es provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria para el Servicio Local.

### **7.1 Criterios para Mantenimiento y Reparación de los Servicios:**

**a)** COTAS R.L. efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio sin costo alguno para el Usuario(a), por desperfectos técnicos en la red de responsabilidad de COTAS R.L., que afecten el buen funcionamiento del servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a).

**b)** La revisión técnica y medición del servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna del Usuario(a).

**c)** En caso de falla del Servicio, COTAS R.L., a requerimiento del Usuario(a), deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el



servicio no estuvo disponible.

**d)** En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas, COTAS R.L. compensará esta interrupción realizando un descuento en la factura del servicio, para el mes de ocurrida la interrupción; si esto no fuese posible, la compensación se realizará en el mes siguiente, salvo en los casos de fuerza mayor o fortuitos

**e)** Para la medición del tiempo de interrupción del servicio, se considerará la fecha y hora a partir del momento en que el Usuario(a) comunique a COTAS R.L., sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.

**f)** Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COTAS R.L.

**g)** Ante una supuesta falla del equipo provisto por COTAS R.L., se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte del Usuario(a), COTAS R.L. efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible al Usuario(a), COTAS R.L. procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.

**h)** COTAS R.L. informará al Usuario(a), con 5 días de anticipación, sobre cualquier corte programado que vaya a tener una duración mayor a 30 minutos.

**i)** Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de COTAS R.L. y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte del Usuario(a).

**j)** COTAS R.L. atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COTAS R.L., haciéndose presente en el lugar de la falla en un tiempo no mayor a lo establecido en la normativa vigente, desde el momento en que el Usuario(a) la notifique a COTAS R.L. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. COTAS R.L. realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos del Usuario(a).

## **8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO(A) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO.-**

### **8.1. DERECHOS DEL USUARIO(A)**

**8.1.1.** Seleccionar el Servicio requerido, de acuerdo al plan tarifario vigente que mejor le convenga, al momento de la contratación del mismo.

**8.1.2.** Recibir de COTAS R.L. un servicio que cumpla con los estándares de calidad de prestación del servicio, establecidos por el Ente Regulador, conforme a la normativa regulatoria vigente.

**8.1.3.** Disponer de acceso gratuito para realizar llamadas a números de emergencia (Policía Nacional, Bomberos, Emergencias Médicas, etc.), de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

**8.1.4.** Disponer de acceso gratuito para realizar llamadas al servicio de Atención de reclamos locales, para solicitar asistencia técnica por desperfectos técnicos en la prestación del servicio.

**8.1.5.** Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley de Telecomunicaciones.

**8.1.6.** Ser informado por el proveedor, de acuerdo a los términos que la norma establece, cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o contenido de los planes

contratados previamente.

- 8.1.7. Tener acceso a todos los servicios de valor agregado o servicios suplementarios que COTAS R.L. provea para el servicio de telefonía, salvo en los casos de imposibilidad técnica.
- 8.1.8. Acudir en primera instancia a la oficina de ODECO dispuesta por COTAS R.L. para hacer efectivo cualquier reclamo por mala calidad en la prestación del servicio o provisión del mismo.
- 8.1.9. Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) toda vez que COTAS R.L. no la resuelva en el plazo establecido en la normativa vigente, o declare improcedente la reclamación de primera instancia y el Usuario(a) no esté de acuerdo con el informe emitido.
- 8.1.10. Adquirir su equipo terminal, receptor o aditamento especial, en los casos necesarios, en el mercado local u optativamente en COTAS R.L. Los equipos terminales de propiedad del Usuario(a), deberán guardar las normas técnicas compatibles con la red o sistemas de COTAS R.L. para su correcto funcionamiento;
- 8.1.11. Las restricciones particulares en la generación de llamadas estarán sujetas a solicitud expresa del Usuario(a) a través de los servicios suplementarios, a su propio costo, los mismos que serán facturados a partir del día en que sean brindados;
- 8.1.12. Los Servicios de postventa tales como: traslados, puntos adicionales y otros, deberán ser solicitados expresamente por el Usuario(a) a su propio costo, los mismos que serán facturados a partir del día en que sean brindados;

## **8.2. OBLIGACIONES DEL USUARIO(A)**

- 8.2.1. Brindar informaciones verdaderas, correctas, actuales y completas sobre sí mismo, en el momento de la suscripción;
- 8.2.2. Cancelar el derecho de Instalación de acuerdo al servicio y Plan elegido vigente y aprobado por el Ente regulador del ramo. Dicho pago constituye un pago único y no reembolsable a la finalización del presente contrato por cualquier causal, salvo condiciones diferentes que estuviesen establecidas en las características del Plan Tarifario o Servicio elegido;
- 8.2.3. Efectuar el cableado e infraestructura interna, necesaria para la prestación del servicio, en el domicilio.
- 8.2.4. Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del cableado o infraestructura interna. El cuidado y mantenimiento del cableado e infraestructura interna, es de responsabilidad del Usuario(a)
- 8.2.5. Permitir el ingreso a su domicilio al personal de COTAS R.L., y/o empresas sub-contratistas al servicio de COTAS R.L., debidamente identificados a objeto de realizar la instalación, revisión, inspección, atención de falla y/o mantenimiento del Servicio;
- 8.2.6. Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del equipo terminal, de su propiedad cuando éste presente desperfectos en su funcionamiento. El cuidado y mantenimiento del equipo terminal, es de responsabilidad del Usuario(a)
- 8.2.7. Es responsabilidad absoluta del Usuario(a) cualquier daño ocasionado por terceros, a los equipos o receptores entregados a éste, así como los servicios en general que provee COTAS R.L., instalados en su domicilio;
- 8.2.8. El Usuario(a) deberá cumplir los procedimientos y requisitos establecidos en caso de pérdida, robo o hurto de su equipo terminal, comunicando oportunamente el hecho a COTAS R.L., si éste terminal hubiese sido entregado por COTAS R.L.
- 8.2.9. El Usuario(a) no podrá efectuar conexiones del servicio en otros equipos receptores, por su propia cuenta, si el equipo terminal hubiese sido proporcionado por COTAS R.L. De darse el caso, COTAS R.L. queda liberada de toda responsabilidad en la provisión del servicio o por posibles daños causados por una mala instalación;
- 8.2.10. El Usuario(a) es responsable del mantenimiento y reparación de los equipos terminales o elementos que contribuyan a mejorar las condiciones de transmisión de señales, que hubiesen sido instalados por su propia cuenta, sin participación de

COTAS R.L.

- 8.2.11.** Por razones de seguridad y garantía de buen funcionamiento, el Usuario(a), conectado a través de una red alámbrica, no podrá realizar ningún tipo de traslado o modificaciones técnicas en los equipos provistos por COTAS R.L., debiendo estos trabajos ser efectuados exclusivamente por personal técnico de COTAS R.L.;
- 8.2.12.** Cancelar mensualmente las facturas por el suministro de los servicios prestados o cargar los créditos deseados a través de tarjetas o recargas mediante agencias autorizadas, de acuerdo al servicio y Plan Tarifario Elegido; de conformidad con los precios o tarifas establecidas, en los plazos que correspondan, conforme a la reglamentación vigente.
- 8.2.13.** Responder por la utilización de los servicios o contenidos transmitidos, por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- 8.2.14.** En caso de que el Usuario(a) hiciese uso del servicio de Larga Distancia Nacional o Internacional, y servicios de Valor Agregado de otros Operadores, deberá cancelar sus obligaciones económicas, así como efectuar los reclamos por llamadas, directamente al proveedor de estos servicios, ante los cuales COTAS R.L. no tiene ninguna responsabilidad o control;
- 8.2.15.** El Usuario(a) es absoluto responsable por la confidencialidad de las claves o contraseñas de acceso proporcionadas por COTAS R.L. para cada servicio, siendo estas de uso exclusivo del mismo, debiendo protegerlos contra pérdida y divulgación indebida, respondiendo por daños causados por mala utilización del servicio por parte del mismo Usuario(a) o por terceros que suplantasen su identidad;
- 8.2.16.** El Usuario(a) se compromete a comunicar a COTAS R.L. el extravío, pérdida o robo de la Clave o Contraseña de Acceso en forma inmediata luego de sucedido el hecho. Hasta el momento en que efectivamente se comunique a COTAS R.L., el Usuario(a) responderá por los gastos o perjuicios consecuentes de la eventual utilización de las Claves o Contraseñas de Acceso por parte de terceros. COTAS R.L. no se responsabilizará por cualquier daño consecuente de tales actos mientras no sea oficialmente informada por el Usuario(a);
- 8.2.17.** Comunicar oportunamente a través del número 101 de COTAS R.L., sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio, así como en los casos de pérdida, robo o hurto de insumos, para que COTAS R.L. proceda al bloqueo del tráfico saliente. Es de responsabilidad exclusiva del Usuario(a) el pago por todos los cargos que pudiesen haberse generado en la línea hasta la recepción de la solicitud del bloqueo por parte de COTAS R.L.
- 8.2.18.** Solicitar la desactivación del Servicio a la brevedad posible, en caso de no utilizarlo por problemas ajenos a COTAS R.L.;
- 8.2.19.** Al suscribir el contrato de prestación de Servicios, el Usuario(a) no tiene derecho de propiedad sobre ninguna de las partes de la red de COTAS R.L. y por lo tanto, no puede transferir, ni subrogar a tercera o terceras personas, ni vender o hipotecar los bienes de la cooperativa. Asimismo no puede comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipuladas en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones, a terceras personas, individuales o colectivas, sin el previo consentimiento de COTAS R.L. caso contrario será pasible a la inmediata suspensión del servicio, reservándose COTAS R.L. el derecho de iniciar las acciones legales pertinentes. El Usuario(a), solo podrá utilizar el Servicio elegido comercialmente con sujeción estricta a la Ley de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y demás disposiciones regulatorias y sólo bajo cuenta, riesgo y responsabilidad propios, excluyendo a COTAS R.L. de toda obligación o responsabilidad; al efecto será pleno, único y exclusivo responsable del uso que se le dé al indicado servicio.
- 8.2.20.** No conectar a la red pública de COTAS R.L., equipos o insumos que pudieran impedir, distorsionar o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de

manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red. COTAS R.L. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que correspondan para el resarcimiento de daños y perjuicios.

- 8.2.21.** No alterar los equipos o insumos, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o que produzcan la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan. COTAS R.L. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que correspondan para el resarcimiento de daños y perjuicios.
- 8.2.22.** No causar daño, provocar distorsiones, modificaciones o interrupciones a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
- 8.2.23.** Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 8.2.24.** Utilizar los servicios requeridos para el objeto que son brindados, en forma adecuada, para fines lícitos y sin perturbar el orden público o las buenas costumbres;
- 8.2.25.** Habiendo COTAS R.L. proporcionado toda la información que el Usuario(a) necesita sobre la materia, sus derechos y obligaciones vigentes al momento de la suscripción del Contrato de Prestación del Servicio y los presentes Términos y Condiciones, éste se obliga a cumplirlos a cabalidad, teniendo en cuenta que estos pueden ser modificados por normas legales de tiempo en tiempo, estando en conocimiento y aceptando que el servicio al cual se adhiere puede verse afectado o sufrir interferencias, problemas técnicos o existir eventualmente cortes por mantenimiento preventivo o correctivo programado;
- 8.2.26.** Observar el estricto cumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento y toda Legislación vigente y futura sobre el servicio.

### **8.3. DERECHOS DE COTAS R.L.**

- 8.3.1.** No atender las solicitudes de traslado cuando no exista la disponibilidad técnica para la provisión del servicio en la dirección requerida. El Usuario(a) tendrá la opción de aguardar para la ejecución de dicha solicitud hasta que exista la disponibilidad técnica suficiente y esta sea comunicada por COTAS R.L. Si el traslado, por razones técnicas, requiere del cambio de número telefónico, éste deberá ser autorizado por el Usuario(a), para su respectiva atención.
- 8.3.2.** Modificar el número asignado al Usuario(a), debido a razones técnicas plenamente justificadas y que se encuentren previamente aprobadas por el Ente regulador del ramo.
- 8.3.3.** En caso de que el Usuario(a) incurra en fraude, produzca interferencias a la red, realice uso inadecuado o uso no autorizado del servicio, COTAS R.L. podrá proceder al corte del mismo, sin previo aviso. Queda terminantemente prohibida la reventa de servicios sin la correspondiente licencia otorgada por el Ente Regulador y el consentimiento escrito de COTAS R.L. Asimismo, COTAS R.L. se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales del caso para el resarcimiento de daños y perjuicios.
- 8.3.4.** En caso de peligro de daño inminente o interferencias originadas a la red, COTAS R.L. podrá cortar el servicio al Usuario(a), conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.

### **8.4. OBLIGACIONES DE COTAS R.L.**

- 8.4.1.** Proveer el Servicio elegido por el Usuario(a) de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos para el servicio local y bajo las condiciones definidas en el contrato de adhesión de prestación del servicio, en todos los lugares donde COTAS R.L. esté autorizada a proveerlos; en caso de no contar con posibilidades técnicas para la prestación del servicio requerido, informar oportunamente al Usuario(a). El servicio provisto por COTAS R.L. se rige bajo los indicadores de calidad definidos por el Ente Regulador, proporcionando al Usuario(a) información clara y oportuna sobre cualquier factor de calidad relacionado a la prestación del servicio.

- 8.4.2.** Proveer un servicio seguro, fiable y de alta disponibilidad para el Usuario(a). COTAS R.L. brindará su servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo en los casos de mantenimientos, correcciones, modificaciones a la red, hechos de vandalismo sufridos o por motivos de fuerza mayor o aquellos establecidos y previstos por la norma.
- 8.4.3.** Instalar el servicio requerido hasta la caja de distribución o tablero ubicado en el domicilio señalado, cuando éste cuente con dicha caja de distribución o tablero y el cableado interior requerido, de acuerdo a normas técnicas homologadas por COTAS R.L., y/o activar el servicio requerido desde la central emisora hasta el terminal receptor
- 8.4.4.** Dar acceso a Llamadas Nacionales e Internacionales; Sistemas Móviles Celulares; y Servicios de Valor Agregado, en las áreas de Concesión donde COTAS R.L. tenga convenio de interconexión con Operadores de estos Servicios, siempre que las características del Plan Tarifario elegido lo permitan;
- 8.4.5.** Brindar los servicios de informaciones, asesoramiento y emergencias técnicas a través de los números especiales establecidos por el organismo regulador en base al plan de numeración nacional y adicionalmente a través de los números especiales habilitados por COTAS R.L. para brindar apoyo a los Usuarios(as);
- 8.4.6.** Emitir facturas mensuales del servicio, cuando corresponda. COTAS R.L. garantiza el cobro del servicio, solo y únicamente en el caso que el Usuario(a) haya hecho uso del mismo, pudiendo demostrarse, llegado el caso, que la factura refleja y contempla estrictamente lo utilizado o consumido por el Usuario(a).
- 8.4.7.** Brindar el acceso a los servicios de emergencias;
- 8.4.8.** Suministrar información al Usuario(a), relacionada a la facturación, cuando así fuere requerido por éste;
- 8.4.9.** Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio, sin costo para el Usuario(a), en la red de responsabilidad de COTAS R.L.; se excluyen los daños ocasionados por el uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a);
- 8.4.10.** Atender los reclamos por desperfectos de la red o del sistema a cargo de COTAS R.L. dentro de las 24 horas de efectuado el reclamo oficial por parte del Usuario(a);
- 8.4.11.** Insertar gratuitamente el nombre del Usuario(a) titular de una línea telefónica en la Guía Telefónica;
- 8.4.12.** Poner a disposición del Usuario(a), en cada emisión, un ejemplar de la Guía Telefónica sin costo alguno, cuando la línea telefónica se encuentre sin facturas pendientes. El Usuario(a) podrá recoger su ejemplar en los distintos Puntos de Atención de COTAS R.L.;
- 8.4.13.** Emitir Detalle de Llamadas salientes el cual será entregado a requerimiento del Usuario(a) en forma gratuita una vez por mes dentro de los 30 días siguientes de emitida la factura telefónica del mes requerido. Por requerimientos de detalles de llamadas adicionales, el Usuario(a) correrá con el costo que demande dicho servicio, de acuerdo a la tarifa actual vigente al momento de producirse el pedido del Usuario(a).
- 8.4.14.** Ofrecer los canales de atención necesarios ante cualquier reclamo o consulta sobre los servicios ofrecidos. Todo reclamo del Usuario(a) emergente de la prestación del servicio deberá ser resuelto satisfactoriamente por COTAS R.L., caso contrario, el Usuario(a) tendrá el derecho de interponerlo ante la Oficina del Consumidor (ODECO) de COTAS R.L.

De acuerdo a normativa vigente, si el Usuario(a) tuviera algún reclamo sobre el monto consignado en una factura, a objeto de evitar el corte del servicio, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas. Si la reclamación directa es declarada improcedente por el operador y el Usuario(a) no presenta reclamación administrativa en los plazos establecidos, éste deberá pagar el monto total de la factura observada, en un plazo máximo de veinte (20) días de notificado con dicha determinación. Si la reclamación resultara procedente por el operador, dará de baja la factura del monto reclamado y emitirá una nueva por el

monto confirmado. El Usuario(a) deberá pagar el monto restante, si corresponde, en un plazo no mayor a veinte (20) días, de lo contrario, si el monto real de la factura fuera menor que el monto pagado, la diferencia podrá ser devuelta en efectivo o acreditado en la próxima factura según lo decida el Usuario(a) más el interés que corresponda al período comprendido entre la fecha de pago de la factura hasta la fecha de reembolso;

- 8.4.15.** La prestación del servicio se hará haciendo uso de la tecnología más adecuada, garantizando la disponibilidad de los Servicios en óptimas condiciones durante veinticuatro (24) horas al día y durante todo el tiempo de vigencia del contrato suscrito por el Usuario(a), debiendo el mismo sujetarse a las variantes de la tecnología aplicada;
- 8.4.16.** Adoptar las medidas más idóneas para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones, así como para preservar y mantener la confidencialidad de la información personal relativa al Usuario(a), salvo en los casos establecidos por los Artículos 174 y 175 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones (D.S. 1391);

## **8.5. Exenciones de Responsabilidad.**

COTAS R.L. quedará exenta de responsabilidades:

- 8.5.1.** Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte del servicio debido a mantenimiento correctivo o preventivo. De acuerdo a la normativa vigente, un operador no podrá interrumpir la operación de su red pública ni podrá suspender la prestación del servicio, sin la autorización previa y por escrito del ente regulador del ramo y después de haber informado a los Usuarios(as) que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos;
- 8.5.2.** Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones por causas ajenas a la voluntad de COTAS R.L.; en casos de congestión de magnitud en las líneas o señales, casos de fuerza mayor o fortuitos atribuibles a la naturaleza, a las condiciones atmosféricas, a altas o bajas en el voltaje del sistema eléctrico y otros;
- 8.5.3.** Si por imposibilidad técnica o causas ajenas a COTAS R.L., no se hace efectiva la instalación, conexión o re-conexión del servicio requerido; por el mal funcionamiento, daños y/o deterioros del equipo receptor de propiedad del Usuario(a), en los cuales COTAS R.L. no tiene responsabilidad ni control;
- 8.5.4.** Cuando exista intervención de personas ajenas a COTAS R.L. que efectúen instalaciones, reparaciones o cualquier clase de arreglos en el sistema; cuando el Usuario(a) no pueda establecer contactos por las limitaciones propias del servicio elegido;
- 8.5.5.** Cuando el Usuario(a) decida instalar el servicio Inalámbrico o trasladar el mismo a una zona donde no se cuenta con cobertura segura, a pesar de haber sido informado, siendo de su exclusiva responsabilidad, en caso de existir inconvenientes en el servicio atribuidos a tal decisión, el mantenimiento y reparación de los elementos instalados para mejorar las condiciones de transmisión de señales, las cuales correrán por su cuenta.
- 8.5.6.** COTAS R.L. no se responsabilizará por cualquier infracción que cometa el Usuario(a) a lo establecido en la normativa vigente, en el uso del terminal, aun cuando este haya sido provisto por COTAS R.L.
- 8.5.7.** COTAS R.L., no será responsable: por el no uso del servicio por parte del Usuario(a), ya sea por desconocimiento del uso de equipos, mala configuración de los mismos si estos no han sido proporcionados ni configurados por COTAS R.L.; por fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos de propiedad del Usuario(a);
- 8.5.8.** Por fallas eventuales o cualquier problema técnico presente en los equipamientos de propiedad del Usuario(a); por falta de conocimiento del uso de la Red Local del/de la Usuario(a) o cualquiera de sus herramientas. Se deja claramente establecido que

COTAS R.L. no está obligada a instruir al Usuario(a) en el manejo de las mencionadas redes y/o sus herramientas;

- 8.5.9. COTAS R.L., no será responsable: por pérdida de ganancias por negocios no realizados por el Usuario(a), lucro cesante, pérdidas pecuniarias o pérdidas de información o datos, ya sea por la imposibilidad de habilitar el servicio a tiempo o por cualquier tipo de falla en el servicio; por cualquier pérdida económica resultante de bloqueos dentro del marco legal u otra limitación de acceso debidamente justificada;
- 8.5.10. Por cualquier costo, perjuicio o daño que sea causado al Usuario(a) o a terceros como consecuencia de la utilización indebida del servicio por personas ajenas a COTAS R.L.;
- 8.5.11. Por interceptación, eliminación, alteración, modificación o manipulación de los contenidos y comunicaciones de toda clase que el Usuario(a) transmita, difunda, almacene, coloque a disposición, reciba, obtenga o tenga acceso a través de la utilización del servicio, por parte de terceros no identificados;
- 8.5.12. Por suplantación de personalidad en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del servicio;
- 8.5.13. Por contenidos de la información enviada y recibida por el Usuario(a);
- 8.5.14. Por actos ocasionados por terceros que estén fuera del control de COTAS R.L.;
- 8.5.15. COTAS R.L. no ofrece garantías sobre la veracidad del contenido de la información obtenida o transmitida a través del Servicio. COTAS R.L., es un medio y solo provee el servicio;
- 8.5.16. La responsabilidad en la provisión del Servicio por parte de COTAS R.L. queda limitada hasta la conexión física del equipo terminal y/o los equipos del Usuario(a). Este límite de responsabilidades determina la independencia del Usuario(a), respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la calidad de servicio que estas conexiones ocasionen.

#### 8.6. Principios para la prestación del Servicio:

- 8.6.1. **Continuidad.** El Servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 8.6.2. **Calidad.** El Servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos por el Ente Regulador.
- 8.6.3. **Protección.** Se reconoce de vital importancia la participación del Usuario(a) en la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de su relación jurídica con COTAS R.L.
- 8.6.4. **Información Oportuna y Clara.** COTAS R.L. tiene obligación de proporcionar toda información relacionada con el Servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 8.6.5. **Prestación Efectiva.** En ningún caso, COTAS R.L. procederá al cobro del servicio prestado, si el mismo no fue realizado de manera regular y efectiva, debiendo COTAS R.L., en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el Usuario(a) recibió el servicio que contempla la facturación.
- 8.6.6. **Secreto de las Comunicaciones.** COTAS R.L. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

#### 9. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.-

La atención de referencia estarán disponibles para el Usuario(a), en las oficinas de Atención de COTAS R.L., de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00, y por vía telefónica durante las horas de atención del Call Center de COTAS R.L. El horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

- 9.1. **Servicios de Asistencia y Emergencia:** El Usuario(a) podrá realizar sus reclamos por desperfectos técnicos en la provisión del servicio, a través del número 101

**9.2. Servicios de Información de Facturas Pendientes:** El **Usuario(a)** podrá acceder a los servicios de información de facturas pendientes a través de los números 102 ó 105.

**9.3. Atención de Consultas:** El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de consultas a través del número 103.

**9.4. Servicios de Información de Números Telefónicos de Usuarios(as):** El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de información de números telefónicos a través del número 104 o a través del 800330104.

**9.5. Atención de Reclamaciones:** El Usuario(a) o un tercero en su representación, previa identificación, podrá presentar sus reclamaciones directas de forma gratuita, en las oficinas de COTAS R.L. o a través del Call Center, Página Web u otros medios que ésta disponga. La reclamación directa podrá ser presentada en forma escrita o verbal, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho que la motiva, siempre que dicha reclamación se enmarque en las competencias del Ente Regulador.

COTAS R.L. registrará e individualizará la reclamación asignándole un código único a su reclamación, que será puesto en conocimiento de quien presentó la misma a través de una copia o informándole el código de ésta.

COTAS R.L. deberá emitir la Resolución del reclamo en los siguientes días hábiles: Quince (15) días para todo reclamo registrado por Mala Atención, Servicio Deficiente, Problemas de Facturación, Problema Legal, Servicio no disponible, Reincidencia u Otros; y Tres (3) días por Corte de Servicio;

Para el caso en que se reclame dos (2) o más presuntas infracciones en forma simultánea, se aplicará el plazo máximo permitido en la norma regulatoria.

En caso de que COTAS R.L. no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, éste se considerará como reclamo de Segunda Instancia.

COTAS R.L. responderá la reclamación mediante una Resolución declarando la misma como: Procedente, Improcedente o Parcialmente Procedente, notificando al Usuario(a), en el lugar o medio señalado por éste (Para las reclamaciones presentadas en forma no presenciales se aplicará las notificaciones electrónicas previstas), en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha en que la Resolución fue emitida; asimismo informará al Usuario(a) sobre su derecho de presentar su reclamo a Segunda Instancia detallando los mecanismos para hacer efectivo el mismo.

Todo(a) Usuario(a) tendrá derecho a presentar su reclamación administrativa, ante COTAS R.L. o ante la Autoridad Reguladora, en los casos en que la Resolución a su reclamo sea declarado: Improcedente, Parcialmente Procedente o su objeto y/o finalidad hubiese sido incorrectamente atendida y/o resuelta, dentro de los quince (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución a la reclamación directa o en su defecto al día siguiente de vencido el plazo para su notificación.

## **10. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.-**

En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, el Usuario(a) podrá solicitar de forma escrita, por una sola vez en un período de 12 meses, sin costo alguno, la suspensión temporal de sus servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual COTAS R.L. tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución.

Para poder acceder a esta solicitud, el Usuario(a) deberá cancelar todas sus deudas pendientes con COTAS R.L. por el servicio que solicitará la suspensión temporal.

Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o mediante solicitud expresa del Usuario(a), COTAS R.L. deberá rehabilitar el servicio, previa comunicación al Usuario(a) en un máximo de un (1) día.

## **11. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.-**

COTAS R.L., maneja una red y equipamientos de telecomunicaciones de vanguardia y con los más altos niveles de calidad demandados, teniendo como uno de sus pilares la confiabilidad de todos los servicios que se ofrecen.



No cuenta con sistemas o equipos que intercepten o violen la privacidad de cualquier comunicación, sea ésta de voz o datos.

COTAS R.L., salvaguardando la confiabilidad demostrada hacia sus Usuarios no realiza grabaciones de conversaciones o texto de mensajes intercambiados entre sus Usuarios o hacia otras redes.

Tanto por los sistemas interactivos de voz; la información se protege a través de mecanismos de compresión y cifrado de datos propios de enlaces digitales, basados en estándares de la UIT.

Los sistemas al ser de clase portador (carrier class) han sido altamente probados, comprobando que bajo ningún motivo se permite que una transacción no llegue al destinatario indicado.

## **12. CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES.-**

Cualquier enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada en cualquier anexo mediante anuncio, notificación o publicación en virtud de modificación normativa o comercial de COTAS R.L., formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente contrato.

El Usuario(a) autoriza, acepta y acuerda que COTAS R.L. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al presente contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que se encuentre vigente de tiempo en tiempo, las condiciones y términos de la prestación de los Servicios. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptado por el Usuario(a), de acuerdo a la normativa entonces vigente.

Los Términos y Condiciones del Servicio de Telefonía local, están enmarcados en la Ley N° 164, Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes. Cualquier modificación futura de la Ley N° 164 -Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación-, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una o varias condiciones o cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para el Usuario(a) y COTAS R.L. Asimismo, cualquier modificación sobre las tarifas aplicadas al servicio, serán comunicadas oportunamente a los Usuarios(as), de conformidad a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.