

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES (TV PAGA)**

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

**1.1 Descripción técnica detallada del servicio de TV. Paga:** COTAS R.L., proporciona al Usuario(a) el servicio de TV. Paga, para la recepción de programas televisivos emitidos en diversos lugares del mundo, por empresas distribuidoras de señales codificadas vía satélite y por canales de televisión abierta, nacionales y/o extranjeras, bajo diferentes Planes, ya sean con tecnología Analógica, Digital o Satelital (DTH), el cual podrá ser solicitado para su prestación en determinadas zonas de la ciudad y/o del país en función a la cobertura de red existente en cada zona y/o a las condiciones existentes para la provisión del servicio satelital, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica.

El servicio de TV. Paga, otorga al Usuario(a) la posibilidad de disfrutar de diversa cantidad de canales tanto de video como de audio por un valor fijo mensual, en un solo punto de recepción.

El Usuario(a) podrá solicitar puntos de recepción adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor o Derecho de instalación establecido por cada punto solicitado, así como cancelando el servicio mensual de dichos puntos.

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

**1.1.1 Descripción del Servicio TV. PAGA BÁSICO ANALÓGICO POST PAGO:** COTAS R.L., proporciona al Usuario(a) el servicio de TV. Paga Básico Analógico, en base a un solo plan tarifario.

El Plan TV. Paga Básico Analógico, otorga al Usuario(a) la posibilidad de disfrutar de diversos canales de video, sin necesidad de contar con equipamiento adicional alguno.

Para brindar el servicio de TV. Paga Analógico, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y realizará la instalación en un solo punto de recepción. El Usuario(a) podrá solicitar puntos de recepción adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor de instalación establecido por cada punto solicitado y la mensualidad correspondiente por cada uno de ellos.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan Básico TV. Paga Analógico por otro de tecnología Digital o Satelital ofrecido, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente, rigiéndose a las características del nuevo Plan tarifario elegido; solicitándolo formalmente, por escrito o en las oficinas de COTAS R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente después de la instalación de los equipos respectivos. Este cambio se dará siempre y cuando, tecnológicamente, en la zona de cobertura, sea posible instalar el servicio requerido.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el Contrato de Prestación del Servicio 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, deberá cancelar el costo establecido 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 servicio, deberá reactivar el mismo, 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. La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio en los plazos establecidos no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significa 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.

El Plan tarifario vigente para este servicio, sus características y requisitos, se encuentra debidamente publicado en el sitio web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

**1.1.2 Descripción del Servicio TV. PAGA DIGITAL Y/O SATELITAL (DTH) POST PAGO:** COTAS R.L. proporciona al Usuario(a) el servicio de TV. Paga, bajo tecnología Digital o Satelital (DTH: Televisión Directa al Hogar), debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes

Planes tarifarios ofertados mediante esta tecnología, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

Para brindar el servicio de TV. Paga Digital o Satelital Post Pago, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir equipos con sus respectivos accesorios, en calidad de préstamo simple o comodato, en un solo punto de recepción, para lo cual el Usuario(a) al firmar el Contrato de Prestación del Servicio, aprueba también la Solicitud de Servicio y el Contrato de Préstamo de Equipos, así como los presentes Términos y Condiciones, documentos que forman parte integrante e indivisible del Contrato de prestación del servicio para todos los efectos legales.

El Usuario(a) podrá solicitar puntos de recepción adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor de instalación establecido por cada punto solicitado y la mensualidad correspondiente por cada uno de ellos; para ello necesitará adquirir otros equipos y sus accesorios, en función a la cantidad de puntos adicionales requeridos, los cuales serán otorgados bajo similares condiciones a las ofrecidas en líneas anteriores.

La cantidad de equipos entregados en calidad de préstamo simple o comodato figurarán en la Solicitud de Servicio.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan TV. Paga Digital o Satelital por otro Plan ofrecido de TV. Paga, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente, rigiéndose a las características del nuevo Plan tarifario elegido; solicitándolo formalmente por escrito o en las oficinas de COTAS R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente; salvo que se deba realizar cambios de equipos o de tecnología, en cuyo caso el cambio de Plan tarifario requerido entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio. Este cambio se dará siempre y cuando, tecnológicamente, en la zona de cobertura, sea posible instalar el servicio.

El Usuario(a) podrá requerir, adicionalmente al Plan de TV. Paga Digital o Satelital Post Pago elegido, los Paquetes Digitales ofertados, cancelando el valor de los mismos en forma mensual. Los Paquetes Digitales, el tarifario vigente de los mismos, así como los requisitos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el Contrato de Prestación del Servicio 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, deberá cancelar el costo establecido 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. La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de pago del servicio en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a), la cancelación total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos, si correspondiera y/o la devolución de los equipos entregados en calidad de préstamo o comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s). Si el Usuario(a) no cancelare el saldo o el total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos y/o no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en comodato o préstamo simple, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), antes de que el contrato sea rescindido por falta de pago, no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, COTAS R.L. requerirá el pago del valor total de estos, en función al valor comercial establecido en la en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

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.

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).

**1.1.3 Descripción del Servicio TV. PAGA DIGITAL Y/O SATELITAL (DTH) PREPAGO:** COTAS R.L. proporciona al Usuario(a) el servicio de TV. Paga bajo tecnología Digital y/o Satelital (DTH), en la modalidad Prepago de contrato tácito, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes Digitales y/o Satelitales (DTH) ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

Para brindar el servicio de TV. Paga Digital o Satelital Prepago, COTAS R.L. cobrará un Derecho de Instalación y dejará a consideración del Usuario(a) la opción de adquirir los equipos y/o los accesorios necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en el mercado local —siempre que estos sean compatibles y homologados con los sistemas y redes de la cooperativa—, u optativamente adquirirlos en COTAS R.L., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, en calidad de préstamo simple o comodato, en un solo punto de recepción, para lo cual el Usuario(a) al suscribir el contrato tácito de prestación del servicio, aprueba también la Solicitud de Servicio y el contrato de Préstamo de Equipos, así como los presentes Términos y Condiciones, documentos que forman parte integrante e indivisible del Contrato de Prestación del servicio para todos los efectos legales.

El Usuario(a) podrá solicitar puntos de recepción adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor de instalación establecido por cada punto solicitado y la mensualidad correspondiente por cada uno de ellos; para ello necesitará adquirir otros equipos y sus accesorios, en función a la cantidad de puntos adicionales requeridos, los cuales serán otorgados bajo similares condiciones a las ofrecidas en líneas anteriores.

El Usuario(a) podrá cancelar una garantía por el préstamo de cada equipo entregado, de acuerdo a las características establecidas en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com), con carácter retornable a la rescisión del contrato tácito, ya sea por requerimiento expreso del mismo o por falta de pago del servicio. La cantidad de equipos entregados en comodato o en calidad de préstamo simple, figurarán en la Solicitud de Servicio.

El Usuario(a) podrá solicitar el cambio de Plan por otro Plan ofrecido de TV. Paga, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente, rigiéndose a las características del nuevo Plan tarifario elegido, solicitándolo formalmente por escrito o en las oficinas de COTAS R.L.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente, salvo que se deba realizar un cambio de equipos o de tecnología, en cuyo caso el cambio de Plan tarifario requerido entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

El Usuario(a) podrá requerir, adicionalmente al Plan de TV. Paga elegido, los Paquetes Digitales ofertados, cancelando el valor de los mismos por el período contratado. Los paquetes Digitales, el tarifario vigente de los mismos así como los requisitos, se encuentran debidamente publicados en el sitio web: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

El Usuario(a) que suscriba el servicio bajo la modalidad Prepago deberá cancelar, en el momento de la suscripción, la tarifa del plan elegido, lo cual le dará derecho a gozar del servicio por el período contratado, desde el momento de la instalación efectiva. Para los períodos subsiguientes, el Usuario(a) deberá cancelar el servicio en forma anticipada para contar con el mismo, de acuerdo al plan tarifario elegido; cuyo período será el contratado.

Si el Usuario(a) no cancelara el servicio hasta la fecha de finalización del período pre-pagado, COTAS R.L. procederá a restringir el mismo a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento. Pasada esta fecha, habiéndose restringido el servicio, para continuar con el mismo, el Usuario(a) deberá pagar el monto total del período contratado.

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en la Solicitud de Servicio 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, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado del Servicio.

La falta de pago del servicio por un lapso de 60 días continuos, dará lugar a que el servicio sea desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reactivación cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y el pago del monto total del servicio por el período contratado, en función al plan tarifario suscrito. Dicha reactivación o reconexión procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello y podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 360 días continuos impagos, en cuyo caso el Contrato de Prestación del Servicio quedará rescindido definitivamente.

La rescisión del Contrato de Prestación del Servicio, ya sea por solicitud expresa o por falta de

pago del servicio en los plazos establecidos, implicará para el Usuario(a) la cancelación total de los equipos entregados en calidad de compra-venta a plazos, si correspondiera, o la devolución de los equipos entregados en calidad de préstamo o comodato, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s). Si el Usuario(a) no cancelare el saldo o, en su caso el total de los equipos entregados en calidad de compra -venta a plazos y/o no devolviera el/los equipo(s) entregado(s) en comodato o préstamo simple, en similares condiciones de funcionalidad a las que le(s) fuera(n) entregado(s), antes de que el contrato sea rescindido por falta de pago, no permitiese el retiro del/los mismo(s) de su domicilio, y/o si dicho(s) equipo(s) presentase(n) daños parciales o totales, COTAS R.L. compensará el costo parcial de éstos del valor depositado como garantía y requerirá el pago del saldo del/los mismo(s) si correspondiera o en su caso el valor total de estos, en función al valor comercial establecido en la en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

Dicha rescisión no implicará extinción de las obligaciones económicas del Usuario(a) que se encuentren pendientes de cumplimiento al momento de la rescisión, tampoco significa 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.

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).

#### **1.1.3.1 Descripción del Servicio TV. PAGA SATELITAL (DTH) PREPAGO a través de tarjetas pre-pagadas o de recargas en agencias autorizadas:**

Para el Servicio Satelital o DTH, existe la modalidad de prestación del servicio en similares condiciones al punto 1.1.3, sin embargo, el pago del servicio será a través de la adquisición de créditos vía tarjetas pre-pagadas o recargas, las cuales el Usuario(a) podrá adquirir en el mercado local o a través de recargas en las agencias autorizadas, debiendo el Usuario(a) recargar el servicio con el crédito adquirido.

Esta modalidad de Prepago, tiene como característica recargar un monto mínimo preestablecido, para mantener habilitado el servicio, deduciéndose automáticamente del crédito disponible, el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda, en función al Plan Tarifario elegido.

El monto mínimo permitido para recargar el servicio es el valor de la tarjeta pre-pagada de menor corte o la recarga de menor valor permitida en las agencias autorizadas.

La falta de recargas a través de tarjetas/recargas por un lapso de 60 días continuos, dará lugar a que el servicio sea desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reactivación cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y recargar, por lo menos, el monto mínimo permitido vía tarjeta pre-pagada o la recarga de menor valor permitida en las agencias autorizadas, siempre que no hubiese excedido los 360 días continuos impagos, en cuyo caso el Contrato de Prestación del Servicio quedará rescindido definitivamente, manteniéndose las condiciones indicadas en el punto 1.1.3.

Los cortes de las tarjetas, las recargas permitidas, los valores de los Planes tarifarios vigentes, así como el tiempo de las recargas en función al plan tarifario elegido, se encuentran publicados en la página web de la cooperativa [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

#### **1.1.4 Descripción del servicio COTAS PLAY:**

COTAS, proporciona al Usuario(a) del servicio de TV. Paga Digital o Satelital (DTH), independiente de la modalidad tarifaria (Post o Prepago), siempre que se encuentre con el servicio activo, la posibilidad de acceder a la recepción de programas televisivos emitidos en diversos lugares del mundo por empresas distribuidoras de señales codificadas vía satélite y por canales de televisión abierta, nacionales y/o extranjeras, por medio del Internet, utilizando cualquiera de los siguientes dispositivos: Computadora, Tablet, Smart Tv o Smartphone, sin costo adicional, a través de la plataforma de servicio denominada “**Cotas Play**”, por medio de la página web: [www.cotas.com](http://www.cotas.com), independiente del proveedor del servicio de Internet; siempre que la velocidad del mismo sea la mínima requerida para poder acceder a este servicio.

El Usuario(a) del servicio de TV paga Digital o Satelital (DTH), podrá acceder al servicio Cotas Play, previo registro en la página web: [www.cotas.com](http://www.cotas.com), de los datos requeridos por la plataforma.

Los requisitos y características de este servicio, así como las condiciones técnicas necesarias para acceder al mismo, la grilla y los Planes Tarifarios que tienen acceso a los canales internacionales se encuentran publicados en la página web: [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

#### **1.1.5 Derecho de Instalación:**

El Derecho de instalación se paga al solicitar el servicio, cuyo valor no es retornable, salvo que esté especificado en las características del servicio. 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 servicio de TV. Paga Básico Analógico y TV. Paga Digital, corresponde a la prestación de servicios a través de la red **alámbrica** de COTAS R.L. El servicio Satelital o DTH corresponde a la prestación de servicios **a través de la red Satelital**, en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica y al plan de expansión del servicio.

La información actualizada de las áreas con cobertura del servicio de TV. Paga, cuyo alcance está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador a COTAS R.L., 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:** El Usuario(a), podrá acceder al servicio de TV.

Paga, siempre y cuando la ubicación requerida para la instalación o habilitación se encuentre dentro de la cobertura y sujeto a la factibilidad técnica de la red de COTAS R.L.

Para el Servicio Satelital o DTH, la factibilidad técnica, se considera la provisión de energía eléctrica de 220 Voltios por parte del usuario(a) para el buen funcionamiento del Servicio, con aterramiento igual o menor a 10 ohmios.

**2.2. Variables Técnicas en la prestación del Servicio:**

El servicio de TV. Paga bajo tecnología analógica, no requiere la instalación de equipos decodificadores de señales.

El servicio de TV. Paga bajo tecnología Digital, requiere la instalación de equipos decodificadores de señales.

El servicio DTH, bajo la tecnología Digital, requiere la instalación de equipos decodificadores de señales, Antena Satelital, Smart Card y LNB.

## 3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

La habilitación y provisión del servicio se realizará conforme a factibilidad 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.

La habilitación y provisión del servicio es de 90% en 4 días hábiles en el área urbana o normal.

La habilitación y provisión del servicio área rural o periférica es del 85% en 10 días hábiles.

## 4. TARIFAS:

De acuerdo al artículo 44 de la Ley N° 164, la Estructura tarifaria del Servicio contratado se evidencia en la página Web [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 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 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: [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:** Si el Usuario(a), pasados los 30 días calendario de la fecha límite de pago, no paga su factura, esta se constituirá en mora y COTAS R.L. procederá al corte parcial o total del servicio, previa comunicación al Usuario(a) mínimamente con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.
- 5.1.5. Rehabilitación:** 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.
- 5.1.6. Reconexión:** 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, COTAS R.L. 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 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 total del servicio, siempre que no hubiese excedido los 9 meses continuos impagos desde la fecha de corte total o desactivación del servicio. La 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.
- 5.1.7. 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 cuya facturación pueda ser honrada en los plazos establecidos sin consecuencias que puedan serle perjudiciales, el Usuario(a) autoriza a COTAS R.L. para que ésta realice las consultas correspondientes a las empresas o entidades autorizadas legalmente y obtenga, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información relacionada a su capacidad de pago, a su estado económico y financiero y a la veracidad de sus datos personales consignados en el contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En función a ello y a través de mecanismos de medición virtual interna desde el cual se obtendrán puntajes, COTAS R.L. podrá aceptar solicitudes para esta modalidad de pago o sugerir la prestación del servicio bajo la modalidad Prepago.

## **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 el servicio de TV. Satelital 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 el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.
- 5.2.3. Pago:** 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: [www.cotas.com](http://www.cotas.com)  
Conforme lo señalado en el punto anterior, el pago por el servicio se efectúa mediante la deducción automática del valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.
- 5.2.4. Corte:** El Usuario(a) deberá cancelar el servicio, en forma anticipada para contar con el mismo, de acuerdo al Plan elegido; cuyo período será el contratado; si el Usuario(a) no cancelara el servicio hasta la fecha de finalización del período pre-pagado, COTAS R.L. procederá a la restricción de éste a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento. Pasada esta fecha, habiéndose restringido el servicio, para continuar con el mismo el Usuario(a) deberá pagar el monto total del período contratado. Si COTAS R.L. no recibiera dicho pago por un lapso de 60 días calendarios continuos, el servicio quedará desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reconexión, cancelando previamente el valor establecido por la misma y la tarifa del plan elegido por el periodo contratado.

**5.2.5. Rehabilitación:** 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 la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado.

**5.2.6. Reconexión:** 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 reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario 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 la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado, 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.

**5.2.7. Mecanismos para recargas del servicio de Televisión Satelital mediante tarjetas pre-pagadas y/o recargas en Agencias autorizadas:**

**5.2.7.1. Con Tarjeta pre-pagada:** Para la utilización de tarjetas pre-pagadas el Usuario(a) deberá digitar, desde una línea telefónica, el número de acceso establecido y posteriormente seguir las instrucciones del sistema marcando el número de contrato de prestación del servicio asignado y el PIN de la tarjeta; al tiempo de efectuar la carga conocerá el saldo de su cuenta y validez del crédito recargado. 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 de la recarga será informada por el sistema IVR (Respuesta Interactiva de Voz) de COTAS R.L.

**5.2.7.2. 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 de contrato de prestación del servicio asignado al que desea realizar la recarga. Concluida la transacción, el crédito adquirido será directamente depositado en el servicio indicado.

**5.2.8. Autorización Expresa:** Con la finalidad de precautelar la economía del Usuario(a) con relación al servicio que será prestado y ofrecerle el mismo sin consecuencias que puedan serle perjudiciales, el Usuario(a) autoriza a COTAS R.L. para que ésta realice las consultas correspondientes a las empresas o entidades autorizadas legalmente y obtenga, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información relacionada a su capacidad de pago, a su estado económico y financiero y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En función a ello y a través de mecanismos de medición virtual interna desde el cual se obtendrán puntajes, COTAS R.L., podrá aceptar solicitudes para este servicio y en base a ello decidir si otorga la modalidad de provisión de equipos y accesorios (venta al contado, a plazos o en calidad de préstamo simple o comodato).

**5.3. Pagos Anticipados:** El Usuario(a), tanto de la categoría post pago como pre-pago, podrá cancelar el servicio de forma anticipada por los meses o el período contratado que desee, en los centros de cobranza autorizados, en los cuales se emitirá la factura correspondiente por el monto cancelado. Esta modalidad de pago no implica la rescisión del contrato a la conclusión del pago anticipado, pudiendo el Usuario(a) continuar cancelado el servicio en forma mensual o volver a cancelar otros períodos por anticipado. Cumplido el período, pagado por anticipado, COTAS R.L. emitirá la factura mensual 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 la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado, en los casos de servicios prepagos.

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 la tarifa del Plan elegido por el periodo contratado, siempre que no hubiesen excedido los 360 días continuos impagos.

La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/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.

## **7. PARÁMETROS DE CALIDAD:**

El servicio de TV. Paga es provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria.

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

- 7.1.1.** 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).
- 7.1.2.** 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).
- 7.1.3.** 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.
- 7.1.4.** En casos de interrupción del Servicio, mayores a las 12 (doce) 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.
- 7.1.5.** Para la medición del tiempo de interrupción del servicio, éste será tomado 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.
- 7.1.6.** Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COTAS R.L.
- 7.1.7.** 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.
- 7.1.8.** 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 o en su defecto, según el plazo que estipule la normativa regulatoria vigente
- 7.1.9.** 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).
- 7.1.10.** 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 DE LOS USUARIOS(AS) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO:**

### **8.1 Derechos de los usuarios(as)**

- 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 al servicio de Atención de reclamos locales, para solicitar asistencia técnica por desperfectos técnicos en la prestación del servicio.
- 8.1.4** 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.
- 8.1.5** Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o contenido de los planes contratados previamente.
- 8.1.6** 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.  
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.

## **8.2 Obligaciones de los usuarios(as)**

- 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. 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 su domicilio,
- 8.2.4** Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del cableado interno. El cuidado y mantenimiento del cableado interno dentro del domicilio, 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** 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;
- 8.2.7** 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)
- 8.2.8** Es de conocimiento del Usuario(a) que los equipos otorgados en calidad de préstamo simple o comodato que incluyen accesorios debidamente detallados en el Comprobante de Entrega, son de propiedad exclusiva de COTAS R.L., los mismos que deberán ser devueltos por el Usuario(a) o en su caso serán retirados por COTAS R.L. a la rescisión del contrato de prestación del servicio o al cambio de modalidad de la prestación del mismo. El Usuario(a) declara conocer este hecho y se responsabiliza por cualquier daño o extravío de los mismos.
- 8.2.9** 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;
- 8.2.10** Devolver y/o permitir el retiro del/de los equipo(s) instalado(s), de propiedad de COTAS R.L., una vez resuelto el presente contrato por cualquier causal o por cambio de modalidad de la prestación del servicio;
- 8.2.11** El Usuario(a) deberá cumplir los procedimientos y requisitos establecidos en caso de pérdida, robo o hurto de su equipo, comunicando oportunamente el hecho a COTAS R.L., si éste hubiese sido entregado por COTAS R.L.
- 8.2.12** El Usuario(a) no podrá efectuar conexiones del servicio en otros equipos receptores, por su propia cuenta. De darse el caso, toda responsabilidad por posibles daños causados a la red por una mala instalación recaerá sobre el Usuario(a), considerándose este hecho como fraude;
- 8.2.13** 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.

- 8.2.14** Por razones de seguridad, y garantía de buen funcionamiento, el Usuario(a) 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.;
- 8.2.15** Cancelar mensualmente o cada 30 días calendario en los casos de la modalidad prepago, las facturas por el suministro de los servicios prestados mediante las 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.
- 8.2.16** 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;
- 8.2.17** Comunicar oportunamente a través de los números de atención indicados en la página web de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com), sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio;
- 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 los 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 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 grabar, reproducir ni transmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, ninguno de los programas emitidos por el servicio de Tv. Paga,
- 8.2.22** 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.
- 8.2.23** No causar daño, provocar distorsiones, modificaciones o interrupciones a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
- 8.2.24** 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.
- 8.2.25** 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;
- 8.2.26** 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;
- 8.2.27** 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** Realizar cambios en las grillas de señales de Tv. Paga, de acuerdo a criterios empresariales, pudiendo aumentar, disminuir o remplazar las mismas acorde con las necesidades del mercado o en función a cambios que realicen los proveedores internacionales de señales, sobre los cuales COTAS R.L. no tiene tuición alguna;
- 8.3.2** 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.
- 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 y bajo las condiciones definidas en el contrato 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 del ramo, 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
- 8.4.3** Instalar el servicio requerido y/o activar el mismo desde la central emisora hasta el terminal receptor
- 8.4.4** 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);
- 8.4.5** Emitir facturas del servicio, por el período que corresponda.
- 8.4.6** Suministrar información al Usuario(a), relacionada a la facturación, cuando así fuere requerido por éste;
- 8.4.7** 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);
- 8.4.8** Atender los reclamos por desperfectos de la red o del sistema a cargo de COTAS R.L. en los tiempos definidos en la normativa legal vigente, luego de efectuado el reclamo oficial por parte del Usuario(a);
- 8.4.9** 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 su factura, está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, sujeta a reembolsos subsecuentes más interés aplicable por parte de COTAS R.L., salvo que la cantidad de la factura en disputa sea más de tres veces la cantidad mensual total facturada al Usuario(a) en cualquiera de los tres meses anteriores. En este caso, el Usuario(a) pagará de inmediato la cantidad no reclamada, quedando pendiente el pago de la cantidad reclamada hasta conocerse los resultados de la investigación;
- 8.4.10** 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;

- 8.4.11** 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. En casos de interrupción del Servicio, mayores a las 12 (doce) 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.
- 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.; 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 reconexión 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 acceder a determinadas señales por las limitaciones propias del servicio elegido;
- 8.5.5** 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);
- 8.5.6** Por fallas eventuales o cualquier problema técnico presente en los equipamientos de propiedad del Usuario(a); por falta de conocimiento del uso del equipo terminal del 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 mencionados equipos y/o sus herramientas;
- 8.5.7** 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;
- 8.5.8** 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.;
- 8.5.9** Por actos ocasionados por terceros que estén fuera del control de COTAS R.L.,
- 8.5.10** COTAS R.L. no ofrece garantías sobre la veracidad de la calidad de la información emitida, transmitida u obtenida a través del Servicio. COTAS R.L., es un medio y solo provee el servicio;
- 8.5.11** 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 del ramo.

- 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 estará disponible para el Usuario(a), en los Puntos 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 Contact Center de COTAS R.L. El horario de atención del Contact 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 de nuestro Contact Center, cuyos números de atención se encuentran establecidos en nuestro portal [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

**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 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 Contact 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 su 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.

Salvaguardando siempre la confiabilidad demostrada hacia sus Usuarios; COTAS R.L. mantiene los datos de los mismos bajo sistemas de protección, no permitiendo la entrega de éstos a terceros, salvo solicitud expresa de autoridad competente.

**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 de los presente Términos y Condiciones. El Usuario(a) autoriza, acepta y acuerda que COTAS R.L. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al 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 TV. Paga, 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.