

# **TERMINOS Y CONDICIONES (CARACTERÍSTICAS) DEL SERVICIO VOIP** **“HABLAME”**

## **1. Descripción del servicio, aspectos asociados y cobertura.-**

### **1.1. Descripción Técnica:**

El servicio de Telefonía Voz sobre Internet corresponde a la prestación de servicios de Telefonía sobre Internet a través de la red NGN IP de COTAS, bajo ciertos requerimientos exclusivos de la tecnología. Funciona a través de una conexión de Internet de Banda Ancha y/o WiFi (256 Kbps mínimo y exclusivos para asegurar la calidad de servicio), permitiendo la comunicación a través de equipos terminales como ser, Teléfono IP, Equipo ATA (Analogue Terminal Adapter) para permitir conectar un teléfono convencional ó mediante un Softphone (aplicación de software para PC ó equipo móvil celular), suscrito a diferentes planes de servicio. La información actualizada de los planes tarifarios de COTAS podrá ser verificada en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

La provisión de equipos y accesorios específicos para el servicio podrán ser canalizados por Cotas para los casos en que así se lo requiera, entregándolos en calidad de subvención, venta, préstamo o comodato, cuyas condiciones se encuentran especificadas en el contrato de prestación del servicio y/o compra-venta o préstamo de equipos.

### **1.2. Área de Cobertura:**

El área de cobertura es donde exista conexión de Internet Banda Ancha o WiFi.

## **2. Requisitos Técnicos Necesarios para acceder al servicio.-**

El usuario(a) podrá acceder al servicio de Voz sobre Internet siempre y cuando tenga una conexión de internet de banda ancha o WIFI con una velocidad mínima constante de 256 kbps de bajada y 128 kbps de subida. Además de una cuenta vigente de correo ó email, y se encuentre al día con sus obligaciones económicas. La tecnología no permite la instalación de equipos terminales derivados.

### **3. Habilitación y plazo para la provisión del servicio.-**

La habilitación y provisión del servicio se realizará conforme a disponibilidad técnica de la red NGN IP de COTAS, dentro de los plazos establecidos por el Ente Regulador a través de los indicadores de calidad exigidos para el servicio local.

### **4. Tarifas.-**

Las tarifas que aplican a este servicio serán las publicadas de acuerdo a norma, las mismas que podrán ser modificadas de acuerdo a las políticas comerciales de la Cooperativa y en cumplimiento a la normativa vigente.

### **5. Facturación, Cobranza, Pago, Corte y Mecanismos de carga/recarga.-**

#### **1.3. Modalidad PREPAGO:**

##### **5.1.1 Facturación:**

La tarjeta adquirida por el usuario(a) para la carga/recarga del crédito de su línea telefónica Volp, se constituye en la factura por el servicio prestado.

##### **5.1.2 Cobranza:**

Se deducirá automáticamente del crédito disponible de la línea telefónica Volp, el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

##### **5.1.3 Pago:**

Conforme lo señalado en el punto anterior, el pago por el servicio se efectúa mediante la deducción automática del crédito disponible de la línea telefónica Volp.

##### **5.1.4 Corte:**

La originación de llamadas podrá ser cortada si hasta la fecha de vencimiento del crédito cargado en la línea telefónica Volp, el usuario(a) no realiza una recarga de crédito. En esta instancia, la línea telefónica Volp podrá recibir llamadas, por un periodo de 30 días adicionales. Pasado dicho periodo la línea no podrá ni recibir llamadas por un lapso de 60 días adicionales. Vencido este último plazo, se procederá al corte total del servicio. En todo el ciclo de vida de la línea ésta podrá recibir RECARGAS y reiniciar nuevamente sus periodos en función a la vigencia del monto recargado. Indicar la acumulación

de saldos La reactivación de la línea con corte total del servicio, 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.

#### **5.1.5 Mecanismos de carga/recarga:**

**a) 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; marcar el PIN de la Tarjeta, a tiempo de efectuar la carga 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 le informará conforme corresponda. La validez del crédito cargado está impresa en cada Tarjeta y la validez de la carga será informada por el sistema IVR de COTAS. Una vez vencida la vigencia de la carga, si el cliente tienen un saldo remanente, este será acumulable al monto de la siguiente recarga, habilitando la línea nuevamente. La consulta de Saldo de crédito cargado a la línea telefónica Volp podrá ser realizada a través del mismo código de acceso, opción que corresponda, siguiendo las instrucciones del sistema.

**b) Recargas en oficina de COTAS:**

**\*Para planes socio:** Cargado a la línea telefónica, previa autorización escrita del socio titular de la línea a la que se facturará el valor cargado a la línea Volp.

**\*Para planes usuario:** Cargado a una línea plan socio, previa autorización escrita del socio titular de la línea a la que se facturará el valor cargado a la línea Volp.

**c) En cajeros físicos:**

En todas las entidades financieras que forman parte de la red de puntos autorizados para la recarga de crédito en línea de COTAS, o medios que hayan sido autorizados y dispuestos para este propósito. Se debe informar el monto que desea adquirir y el número

telefónico Volp al que desea realizar la carga/recarga. Concluida la transacción, el crédito adquirido será directamente depositado en la línea Voz sobre Internet.

**d) Vía Web:**

Pagando con Tarjeta de Crédito de la red ATC a través del portal de Cotas [www.cotas.com](http://www.cotas.com), un determinado MONTO de CREDITO a ser recargado directamente en la línea Volp que se especifique, recibiendo por su transacción los respectivos comprobantes de compra/debito.

**5.2 Modalidad *POSTPAGO*:**

Al momento de la suscripción, el usuario(a) deberá registrar un monto de consumo “Tope”, bloqueando el servicio las llamadas salientes cuando sea alcanzado. El usuario(a) podrá ampliar este límite de consumo a través de nuestro Centro de Atención: 3-338000 ó 101 (llamada sin costo desde líneas fijas), ó 3-3338000 (llamada con costo bajo tarifa hacia líneas Fijas desde Volp), previa identificación de la titularidad de la línea Volp. Dicho límite de consumo puede ser modificado, cuando el usuario(a) lo requiera, siempre y cuando su consumo actual, no sea mayor al monto ingresado como “TOPE”. Estas medidas tienen la intención de proteger al usuario de los constantes fraudes a través de internet.

**5.2.1 Facturación:**

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

**5.2.2 Cobranza:**

Las facturas estarán disponibles en los centros de cobranza autorizados por COTAS, los primeros días del mes siguiente al período de facturación.

**5.2.3 Pagos:**

El usuario(a) puede realizar los pagos de sus facturas de forma directa en las oficinas de COTAS o en los centros de cobranzas autorizados por COTAS. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web de COTAS - [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. Vencido dicho período el usuario(a) será considerado en mora.

#### **5.2.4 Corte:**

Pasados 15 días calendario de la fecha límite de pago, COTAS procederá al corte de las llamadas salientes a los usuarios (as) declaradas en mora, para cuyo efecto COTAS comunicará a éstos, con al menos 48 horas de anticipación a la fecha de corte, respecto del corte programado. De no efectuarse el pago de la factura, dentro de los 15 días siguientes al corte de las llamadas salientes, COTAS procederá al corte total del servicio.

### **6. Rehabilitación del Servicio.-**

La reactivación de la línea con corte total del servicio, 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 de Voz sobre Internet** es provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la entidad reguladora para el Servicio Voz sobre Internet.

### **8. Derechos y Obligaciones de los Usuarios(as).-**

Sin perjuicio de los derechos establecidos en la ley N°164, cuando la ATT tramite reclamaciones, respecto a los servicios de telecomunicaciones disponibles al público; previo análisis, podrá ordenar al operador o proveedor que mantenga el servicio, o en el plazo indicado, proceda a su reconexión, según corresponde, mientras se resuelve el reclamo presentado.

Los Usuarios(as) deben utilizar el servicio solo para los fines contratado, no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se le dé a los servicios contratados. (Ley N°165, art 165 D.S 1391.)

## **8.1 Derechos de los Usuarios(as):**

- 8.1.1** Todos los usuarios(as) de teléfonos de la red de COTAS podrán acceder al **101 Reclamos y 103 Información y Asesoramiento**.
- 8.1.2** Acudir en primera instancia a la oficina de ODECO, dispuesta por COTAS para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la facturación o provisión del servicio.
- 8.1.3** Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) toda vez que COTAS declare improcedente la reclamación de primera instancia y el usuario(a) no esté de acuerdo con el informe emitido o no la resuelva en el plazo establecido en la normativa vigente.

## **8.2 Obligaciones de los Usuarios(as):**

- 8.2.1** Deben utilizar el servicio solo para los fines contratado, no pudiendo darle ningún uso distinto y asumir plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se le dé a los servicios contratados. (Ley N°165, art 165 D.S 1391.)
- 8.2.2** Los usuarios(as) de Telecomunicaciones al público, no deben conectar a una red pública equipos terminales que pudieran impedir o interrumpir el servicio, realizar el desvío de comunicaciones de manera ilegal, fraudulenta o causar daños a la red.
- 8.2.3** Los usuarios(as) no deberán alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que pudieran ocasionar daños o interferencias que degraden la calidad del servicio o con el objeto de evadir o alterar el pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- 8.2.4** Pagar las llamadas realizadas.
- 8.2.5** Comunicar oportunamente a COTAS a través del número 103 de COTAS o en cualquiera de sus oficinas nacionales, sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio.

## **8.3 Derechos y Obligaciones de COTAS:**

### **8.3.1 Derechos de Cotas:**

- 8.3.1.1** Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.

**8.3.1.2** Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de las usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.

**8.3.1.3** Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.4. Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado la presente Ley y demás normas aplicables.

### **8.3.2 Obligaciones de COTAS:**

**8.3.2.1** Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

**8.3.2.2** Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

**8.3.2.3** Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.

**8.3.2.4** Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

**8.3.2.5** Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

**8.3.2.6** Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad de la usuaria o del usuario y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.

- 8.3.2.7** Entregar gratuitamente y anualmente a las usuarias o los usuarios de servicios de telefonía, guías telefónicas impresas o electrónicas y un servicio gratuito de información de voz, sobre su contenido, así como, excluir sin costo alguno, a las usuarias o los usuarios que así lo soliciten.
- 8.3.2.8** Suscribir contratos de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8.3.2.9** Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- 8.3.2.10** Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- 8.3.2.11** Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
- 8.3.2.12** Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- 8.3.2.13** Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- 8.3.2.14** Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- 8.3.2.15** Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- 8.3.2.16** Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.



**8.3.2.17** Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.

**8.3.2.18** Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables

#### **8.4 Principios para la prestación del Servicio:**

El presente servicio brindado por COTAS a sus usuarios(a), se rige por lo eficiencia y calidad basadas en los siguientes principios:

**8.4.1 Continuidad:** COTAS brindará su servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo en los casos de fuerza mayor, establecidos y previstos por la norma.

**8.4.2 Calidad:** El servicio provisto por COTAS se rige bajo los indicadores de calidad definidos por estándares Nacionales e Internacionales.

**8.4.3 Protección:** En el presente servicio, se garantiza al usuario(a) la defensa y protección de sus derechos en el marco de las relaciones jurídicas con COTAS.

**8.4.4 Información oportuna y clara:** COTAS se compromete a proporcionar a su Usuario(a) toda información clara y oportuna sobre cualquier factor de calidad relacionado a la prestación del servicio.

**8.4.5 Prestación efectiva:** COTAS garantiza el cobro de su servicio, únicamente en el caso que el usuario(a) haya hecho uso del mismo, pudiendo demostrarse, llegado el caso, con un soporte generado por el sistema, que la factura refleja y contempla estrictamente lo utilizado o consumido por el usuario(a).

**8.4.6 Secreto de las telecomunicaciones:** COTAS se compromete fehacientemente a proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto del servicio de comunicación prestado al usuario(a).

## **9. Atención de consultas y reclamaciones.-**

Ante cualquier caso, el usuario(a), previa identificación, puede presentar su reclamación, en una primera instancia ante COTAS. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita, por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.

El usuario(a) tiene el derecho de recibir por parte de COTAS, a través de su Oficina de Atención al Consumidor –ODECO-, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda. (Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial-Sirese-. Decreto Supremo 27172).

El usuario(a) del servicio puede acceder al número gratuito 103, para solicitar información o consultas, llamada que deberá ser realizada desde un teléfono fijo ó VoiP de la red de Cotas

## **10. Suspensión Temporal del Servicio.-**

En cualquier modalidad de contratación del servicio presente, el Usuario(a) podrá solicitar de forma escrita y en calidad de titular del servicio suscrito, la suspensión temporal de sus servicio. La suspensión solicitada no deberá ser menor a (1) un mes ni mayor a cuatro (4) meses, donde COTAS tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para poder acceder a esta solicitud de suspensión temporal, el Usuario(a) deberá tener todas sus facturas al día y no tener cargado el cobro de ningún servicio adicional. Cumpliendo con el plazo de la suspensión temporal, o mediante solicitud expresa del Usuario(a), COTAS podrá rehabilitar el servicio, previa comunicación al Usuario(a) en un máximo de 1 día.

“No podrán Aplicarse penalizaciones o cobros adicionales a las Usuarías(os) por realizar la suspensión de sus servicios. El servicio de suspensión es gratuito” (Reglamento a la ley de telecomunicaciones. Art 166 D.S.1391)

## **11. Medidas para Salvaguardar la Inviolabilidad de las telecomunicaciones y Protección de la Información.-**

COTAS 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 maneja ni manejará nunca sistemas o equipos que intercepten o violen la privacidad de cualquier comunicación, sea ésta de voz ó datos.

COTAS salvaguardando siempre la confiabilidad demostrada hacia sus usuarios(a), no realiza grabaciones o texto de mensajes intercambiados entre sus Usuarios(a) 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.

Nuestros 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.**

Los Términos y Condiciones del Servicio presentado, 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, o 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. 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.