

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CONEXIÓN WIFI “COTAS CON VOS”

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

**1.1. Descripción Técnica detallada del servicio:** Cotas proporciona al Usuario(a) del servicio de Internet Banda Ancha, el Servicio de conexión WIFI denominado “Cotas con Vos”.

Este servicio estará disponible, **sin costo adicional**, para todos los Usuarios(as) activos del servicio de Internet Banda Ancha de Cotas, independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), en todas las áreas públicas donde Cotas instale el indicado servicio. Asimismo, estará disponible para Usuarios(as) invitados, quienes podrán utilizar el servicio por un tiempo limitado a su categoría.

El procedimiento será a través del registro de sus datos personales y técnicos que solicite el sistema, por una sola vez, luego del cual podrá acceder al servicio por un lapso de tiempo diario establecido según el Plan Tarifario que tenga contratado. Para los Usuarios(as) invitados (no clientes de Cotas), por el lapso de tiempo diario de conexión que Cotas haya definido.

Los tiempos de conexión diaria, según Plan Tarifario contratado, así como para Usuarios(as) invitados se encuentran publicados en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

**1.2. Área de Cobertura:** Este servicio estará disponible para todos los Usuarios(as) activos del servicio de Internet Banda Ancha de Cotas, independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), en todas las áreas públicas donde Cotas instale el indicado servicio, cuyo alcance está dado por la cobertura de las mismas según las instalaciones en el área geográfica que corresponde a cada área de servicios aprobada por el Ente Regulador. La información actualizada de las áreas con cobertura del servicio de conexión WIFI “Cotas con Vos” podrá ser verificada en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

### 2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DEL SERVICIO.-

Todos los Usuarios(as) activos del servicio de Internet Banda Ancha de Cotas, independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), podrán optar, por conectarse al servicio cuando se encuentren en inmediaciones de una zona geográfica habilitada por Cotas para el acceso al mismo, sin embargo, deberán registrarse previamente en el sistema, la primera vez que accedan al servicio. De igual manera los Usuarios(as) invitados (no clientes de Cotas), podrán acceder al mismo, registrando previamente los datos requeridos por el sistema, la primera vez que accedan al servicio.

Los Usuarios(as) podrán registrarse vía el portal de Cotas [www.cotas.com](http://www.cotas.com), (oficina virtual). Una vez conectados al WIFI “Cotas con Vos”, el sistema lo redirigirá al inicio de sesión, en donde deberá llenar el formulario de registros.

Asimismo, los Usuarios(as) podrán registrarse vía la “App Cotas”. Una vez descargada la aplicación desde “App Store” (IOS) o “Play Store” (Android), deberá proceder al llenado del formulario de registros.

Una vez los Usuarios(as) se encuentren registrados, para acceder al servicio en forma posterior, solo será necesario introducir su correo electrónico y su contraseña.

### **3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA EL USO DEL SERVICIO.-**

Cualquier Usuario(a) del servicio de Internet Banda Ancha de Cotas con el servicio activo, independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), o cualquier Usuario(a) invitado (no cliente de Cotas), podrá conectarse al servicio WIFI "Cotas con Vos", siempre que se encuentre en una zona pública de acceso habilitada por Cotas, cuente con dispositivos de acceso inalámbrico WIFI, se registre en el sistema y cumpla con la política de privacidad, así como con las presentes Características del Servicio. Estos dos últimos documentos se encuentran publicados en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

Para los Usuarios(as) del servicio de Internet Banda Ancha de Cotas, que se encuentren activos mediante un Plan Tarifario, independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), COTAS R.L., permitirá la utilización de cuatro dispositivos simultáneos asociados a una sola cuenta de autenticación, es decir validando hasta cuatro veces los datos requeridos.

Para los Usuarios(as) invitados (no clientes de Cotas), solo se permitirá la utilización de un dispositivo por registro.

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

El servicio estará habilitado en todas las zonas geográficas que Cotas tenga instalado el acceso WIFI "Cotas con Vos", para que cualquier Usuario(a) del servicio de Internet Banda Ancha de Cotas, que se encuentre activo mediante un Plan Tarifario, independiente de la modalidad de facturación suscrita (post pago o prepago), pueda acceder por un lapso de tiempo diario, categorizado según Plan Tarifario suscrito, el cual se encuentra establecido en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

Para los Usuarios(as) invitados (no clientes de Cotas), el tiempo diario de acceso permitido será el definido por Cotas y publicado en la página web indicada en el anterior párrafo.

Los Usuarios(as) que cuenten con un Plan Tarifario del servicio de Internet Banda Ancha suscrito, pero que sin embargo no lo tengan activo, podrán acceder al servicio de acceso a WIFI "Cotas con Vos", en la categoría de invitados, es decir como si no fuesen clientes de Cotas, por lo menos hasta que activen el indicado Plan Tarifario.

Agotado el tiempo de acceso diario establecido, según categoría de Usuarios(as) y en función al Plan Tarifario suscrito, éstos deberán esperar 24 horas para poder acceder al servicio nuevamente, en cualquiera de las zonas públicas de acceso permitidas.

### **5. TARIFAS.-**

Este servicio es de acceso gratuito para todos los Usuarios(as) del servicio de Internet Banda Ancha de Cotas, así como para todos los Usuarios invitados (no clientes de Cotas).

## **6. FACTURACIÓN, COBRANZA PAGO, CORTE Y REHABILITACIÓN.-**

Al ser el presente Servicio de acceso gratuito para todos los Usuarios(as) del Servicio de Internet Banda Ancha de Cotas, así como para Usuarios(as) invitados, las conexiones hacia éste no serán facturadas; sin embargo, agotado el tiempo diario de acceso permitido, en función a la categorización de Usuarios(as) y de acuerdo al Plan Tarifario suscrito, el servicio será cortado y solo rehabilitado transcurridas 24 horas.

## **7. CALIDAD DEL SERVICIO.-**

El servicio de será provisto bajo los parámetros de calidad establecidos por la entidad regulatoria.

## **8. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.-**

**8.1. Horarios de Atención:** La atención de referencia estará disponible para el Usuario(a), en las oficinas de Atención de Cotas., 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. El horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de COTAS RL. [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

**8.2. Servicios de Asistencia y Emergencia:** El Usuario(a) podrá realizar sus reclamos por desperfectos técnicos en la provisión del servicio, a través del número 800-12-8000. La asistencia técnica mediante el número telefónico indicado es solamente para resolver vía telefónica, problemas de conexión, dificultad de acceso, fallas en la red, entre otros. En caso de no poder resolver problemas de fallas vía telefónica, el personal de Cotas procederá a programar una visita técnica al área afectada con personal especializado.

**8.3. Atención de Consultas:** El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de consultas a través de los números 800128000.

**8.4. 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 o a través del Centro de Llamadas (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, 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 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 no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, éste se considerará como reclamo de Segunda Instancia. Cotas 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 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.

## **9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS Y DEL PROVEEDOR CON RELACIÓN AL SERVICIO.-**

### **9.1. Derechos y Obligaciones de los Usuarios(as):**

- 9.1.1.** Tener acceso al Servicio de acuerdo a lo escrito en el presente documento.
- 9.1.2.** Recibir un servicio de calidad, que cumpla con los estándares de calidad en la prestación del servicio de acuerdo a lo establecido por el Ente Regulador, conforme a la normativa regulatoria vigente.
- 9.1.3.** 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.
- 9.1.4.** Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 9.1.5.** Acudir en primera instancia a la oficina de ODECO, dispuesta por Cotas para hacer efectivo su reclamo por algún inconveniente suscitado en la provisión del servicio.
- 9.1.6.** 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 ésta no la resuelva en el plazo establecido en la normativa vigente.
- 9.1.7.** Utilizar el servicio para los fines específicos para lo cual fue creado, sin perturbar el orden público o las buenas costumbres.
- 9.1.8.** El Usuario(a) asume toda obligación y responsabilidades consecuentes de sus actos y de su conducta como usuario de la red Internet y de Cotas., respondiendo aún por los actos que terceros practiquen en su nombre, por medio del uso de su Nombre de Usuario y Clave de Acceso. El Usuario(a) se compromete a indemnizar a Cotas. por cualquier costo, perjuicio y daños consecuentes de acciones u omisiones que violen las disposiciones contenidas en la ley y en el presente instrumento.
- 9.1.9.** El Usuario(a) es absoluto responsable de la confidencialidad de su cuenta o login y la clave de acceso. En caso de olvido o pérdida, deberá notificar a la brevedad a Cotas para el reemplazo de la clave por una nueva.
- 9.1.10.** El Usuario(a) es absoluto responsable por la confidencialidad y almacenamiento del Nombre de Usuario y Clave de Acceso, debiendo protegerlos contra pérdida y divulgación indebida respondiendo por daños causados por mala utilización del Servicio.
- 9.1.11.** El uso del Nombre de Usuario y Clave de Acceso son exclusivos del Usuario(a) quedando como único responsable por él y por terceros de su utilización, obligándose a honrar todos los compromisos financieros y/o legales resultantes.
- 9.1.12.** Los Usuarios(as) del servicio deberán cumplir con los Términos y Condiciones del contrato de adhesión suscrito oportunamente.
- 9.1.13.** Los Usuarios(as) invitados, deberán observar y cumplir con los Términos y Condiciones del servicio de Internet, los mismos que se encuentran publicados en la página web de Cotas [www.cotas.com](http://www.cotas.com). Cotas

se reserva el derecho de suspender el servicio a aquellos invitados que no cumplan con lo establecido.

**9.1.14.** Los Usuarios(as) deberán observar el estricto cumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento y toda Legislación vigente y futura sobre el servicio.

## **9.2. Derechos y Obligaciones de Cotas**

**9.2.1.** Proveer el servicio de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por normativa legal en vigencia.

**9.2.2.** Proveer un servicio seguro, fiable y de alta disponibilidad para el Usuario(a). Cotas brindará el 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.

**9.2.3.** Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad y calidad, de forma ininterrumpida en los horarios establecidos, el servicio de telecomunicaciones correspondiente.

**9.2.4.** Habilitar el Servicio de acuerdo a la categorización establecida según el Plan Tarifario contratado.

**9.2.5.** Ofrecer los canales de atención necesarios ante cualquier reclamo o consulta sobre el servicio ofrecido. Todo reclamo del Usuario(a) emergente de la prestación del servicio deberá ser resuelto satisfactoriamente por Cotas, caso contrario, el Usuario(a) tendrá el derecho de interponerlo ante la Oficina del Consumidor (ODECO) de Cotas.

**9.2.6.** 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 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. Asimismo, Cotas se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales del caso para el resarcimiento de daños y perjuicios.

**9.2.7.** En caso de peligro de daño inminente o interferencias originadas a la red, Cotas podrá cortar el servicio al Usuario(a), conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.

**9.2.8.** Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por los Usuarios(as).

## **9.3. Exenciones de Responsabilidad:** Cotas quedará exenta de responsabilidades:

**9.3.1.** Cuando el Usuario(a) proporcione Identidad incorrecta o falta de veracidad, vigencia y/o autenticidad de la información acerca de sí mismo, y/o permita el acceso a otros usuarios y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por un usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del Servicio.

**9.3.2.** Cotas no tiene la responsabilidad de supervisar, monitorear, revisar, limitar o controlar el contenido de lo transmitido por el Usuario(a) mediante el Servicio.

**9.3.3.** Por consecuencias derivadas del Contenido de la información enviada y recibida por el Usuario(a).

**9.3.4.** Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte del servicio debido a mantenimiento correctivo o preventivo.

**9.3.5.** Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones por causas ajenas a la voluntad de Cotas.; 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.

- 9.3.6.** Cotas no ofrece garantías sobre la veracidad de la información obtenida o transmitida a través del Servicio. Cotas, es un medio y solo provee el servicio.
- 9.3.7.** Por Virus importados a través de la red o cualquiera sea su origen.
- 9.3.8.** Cotas, 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.
- 9.3.9.** 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.
- 9.3.10.** Por cualquier pérdida resultante del bloqueo, eliminación u otra limitación de acceso, errores en la programación, errores tipográficos o por cualquier otra clase de error, pérdida de datos, atrasos, falta de entrega, entregas imperfectas o interrupciones en el Servicio ocasionadas por Cotas o por el Usuario(a).
- 9.3.11.** Por cualquier costo, perjuicio o daños que sean causados al Usuario(a) o a terceros como consecuencia de la utilización del Servicio y/o los contenidos disponibles por cualquier persona física o jurídica, hospedados o no en el servidor de Cotas.
- 9.3.12.** Por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan derivar, de la divulgación a terceros de las condiciones, características y circunstancias del uso de Internet conforme a las condiciones establecidas en el Contrato o que se deban al acceso y si fuera el caso, a la interceptación, eliminación, alteración modificación o manipulación de cualquier modo de los Contenidos y comunicaciones de cualquier tipo que el Usuario(a) transmita, difunda, almacene, coloque a disposición, reciba, obtenga o tenga acceso a través de la utilización del Servicio.
- 9.3.13.** Por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan derivar de la incorrecta identidad del Usuario(a) y de la falta de veracidad, vigencia y/o autenticidad de la información que el Usuario(a) proporcione acerca de sí mismo, y proporcione o permita el acceso a otros usuarios y en particular, aunque de modo no exclusivo ni limitativo, por daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan deber a suplantación de personalidad de un tercero, efectuada por un usuario en cualquier clase de comunicación o transacción realizada a través del Servicio.
- 9.3.14.** El Usuario(a) reconoce que internet consiste de múltiples redes participativas cuya propiedad pertenece a entidades independientes y estas no están sujetas al control de Cotas. El Usuario(a) acepta que Cotas no será responsable por daños incurridos o sumas pagadas cuando el Servicio no esté disponible de manera temporal o permanente debido al mal funcionamiento o cesación de los servicios de internet atribuibles a redes o proveedores de servicios de internet no sujetos al control de Cotas o por errores de transmisión, corrupción o por la seguridad de la información del Usuario(a) que éste mantenga en dichas redes o proveedores de servicios de internet. Cotas no será responsable en lo sucesivo por daños incurridos o sumas pagadas debido a cualquier falta del Usuario(a) o de un tercero o por cualquier componente dañino (como virus y gusanos informáticos, sabotaje informático o ataques de "denegación de servicio"). Cotas no será responsable por ninguna violación de seguridad en la red del Usuario(a)
- 9.3.15.** Por actos ocasionados por terceros que estén fuera del control de Cotas.

#### **9.4. 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:

- 9.4.1. Continuidad:** Cotas brindará el servicio en forma permanente y sin interrupciones en los horarios establecidos, salvo en los casos de fuerza mayor previstos por la norma.
- 9.4.2. Calidad:** El servicio provisto por Cotas se rige bajo los indicadores de calidad definidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte.
- 9.4.3. 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.
- 9.4.4. Información oportuna y clara:** Cotas se compromete a proporcionar al Usuario(a) toda información clara y oportuna sobre cualquier factor de calidad relacionado a la prestación del servicio.
- 9.4.5. Secreto de las telecomunicaciones:** Cotas se compromete fehacientemente a proteger y garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

#### **10. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY DE O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES.-**

Los Términos y Condiciones del Servicio de Información de Números Telefónicos de Usuarios de Cotas, 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 tanto para el Usuario(a) como para 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.