

## **CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE INTERNET FIBRA HASTA LA OFICINA (FTTO)**

El Servicio **Fibra hasta la Oficina (FTTO)**, forma parte de los Términos y Condiciones de la provisión del Servicio de Internet, salvo aspectos que sean divergentes y que se especifican en el presente.

**1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO, ASPECTOS ASOCIADOS Y ÁREA DE COBERTURA.** El Servicio de Internet FTTO, es una conexión de Internet Simétrica y dedicada entre EL USUARIO(A) y COTAS R.L.; está orientado a Usuarios Corporativos, que lo utilizan como medio de acceso para conectarse a la Red Pública de Internet, con una alta calidad y garantía en el Servicio.

### **1.1 Tecnología a ser empleada.**

- 1.1.1** La tecnología de transmisión utilizada en la última milla es Fibra Óptica hasta la oficina FTTO con tecnología G-PON.
- 1.1.2** Se le instalará un hilo de Fibra Óptica cuya terminación es un Módem Óptico con una interfaz eléctrica Ethernet 10/100/1000BT y un conector fisco RJ-45.
- 1.1.3** La velocidad está en función del plan contratado por EL USUARIO(A), con un Ancho de Banda garantizado equivalente al 80% del plan contratado, hasta el Servidor Local de COTAS R.L. Los Planes Tarifarios ofertados se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).
- 1.1.4** El Ancho de Banda de la última milla es Simétrico y en función al plan contratado, es decir, la velocidad de subida (Usuario – Red) es igual que la velocidad de bajada (Red – Usuario).
- 1.1.5** Se le asignará a EL USUARIO(A) una (1) Dirección IP Pública Permanente (fija). En caso sean requeridas más Direcciones, están tendrán un cargo mensual adicional, de acuerdo a las tarifas definidas.

**1.2 Área de Cobertura del Servicio.** El Servicio está habilitado en la ciudad de Santa Cruz, Viru Viru y las poblaciones de Warnes, Montero, Portachuelo, Minero, Cotoca, La Guardia y El Torno, del Dpto. de Santa Cruz, así como en las ciudades de Cochabamba, La Paz y El Alto. En todas las poblaciones mencionadas anteriormente, se debe consultar previamente la factibilidad.

## **2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO.**

### **2.1 Solicitud y Factibilidad del Servicio.**

- 2.1.1** Previo a la instalación del Servicio, EL USUARIO(A) deberá solicitar la factibilidad del Servicio en oficinas de COTAS R.L.
- 2.1.2** El domicilio/instalación de EL USUARIO(A) que requiera ser atendido en la última milla mediante la tecnología GPON, no deberá estar a más de 20 Kms. del Nodo de Datos más cercano a COTAS R.L.
- 2.1.3** Una vez verificada la factibilidad y obtenido el presupuesto y plazo de instalación del Servicio, ésta será enviada a EL USUARIO(A)
- 2.1.4** En caso de que EL USUARIO(A) acepte la propuesta, éste deberá contactarse con COTAS R.L. a fin de dar continuidad al proceso.

### **2.2 Requisitos Técnicos necesarios para acceder al Servicio.**

- 2.2.1** Toma de energía 220VAC, regulada, de preferencia con UPS y necesariamente con aterramiento igual o menor a 10 Ohmios.
- 2.2.2** Rack, estante, mesa o escritorio para colocar Equipos de Comunicación.
- 2.2.3** Ducto de ingreso para el cable de Fibra Óptica desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde EL USUARIO(A) defina.
- 2.2.4** Buena ventilación para equipos de comunicación, de preferencia aire acondicionado.
- 2.2.5** La adecuación de la infraestructura interna de EL USUARIO(A) es responsabilidad de éste. Se deja claramente establecido que COTAS R.L. no

realizará ningún trabajo de adecuación de infraestructura interna de EL USUARIO(A) bajo ningún concepto.

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

- 3.1** Posteriormente a la aceptación de EL USUARIO(A) de las condiciones de Factibilidad del Servicio, se procederá a la instalación del mismo en un plazo máximo de quince (15) días laborales en áreas urbanas y máximo veinte (20) días laborales en áreas rurales, computables a partir de la fecha de aceptación de EL USUARIO(A), de la propuesta enviada por COTAS R.L.
- 3.2** Si durante la verificación de la factibilidad técnica, se determina la necesidad de realizar trabajos adicionales, para la provisión del Servicio, como ser: extensión de red, instalación de postes adicionales o construcción de infraestructura, compra de equipos adicionales, u otros necesarios para poder atender el requerimiento de EL USUARIO(A), el plazo de atención establecido inicialmente puede ser mayor al plazo indicado anteriormente; el cual será comunicado a EL USUARIO(A).

### 4. TARIFAS

De acuerdo al artículo 44 de la Ley Nº 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 la normativa vigente, previa publicación en prensa.

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

#### 5.1 Modalidad POSTPAGO

- 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 RL., 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 RL. 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. Vencido dicho período EL USUARIO(A) será considerado en mora.
- 5.1.4 Corte:** Pasados 60 días calendario de la fecha límite de pago, COTAS RL. procederá al corte o desactivación del servicio a los USUARIOS(AS) declarados en mora y cobrará adicionalmente el interés legal establecido en la norma, que se sumará al monto adeudado, para cuyo efecto COTAS RL. comunicará a éstos con al menos 48 horas de anticipación a la fecha de desactivación.
- 5.1.5 Rehabilitación:** La reconexión del servicio desactivado o con corte, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para EL USUARIO(A), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente.
- 5.1.6 Pagos Anticipados:** EL USUARIO(A), podrá cancelar el servicio de forma anticipada por los meses 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 RL. emitirá la factura mensual correspondiente.
- Autorización Expresa:** EL USUARIO(A) autoriza a COTAS RL. a obtener, en los términos y condiciones permitidos por la Ley, información de las empresas o entidades autorizadas legalmente, relacionada a su capacidad de pago y a la veracidad de sus datos personales consignados en este contrato, quedando sujeto a la verificación y resultado de la evaluación correspondiente. En caso que EL USUARIO(A) entre en mora, autoriza a COTAS RL. a que su nombre sea

remitido y registrado en las empresas o entidades encargadas de seguimiento de riesgo crediticio, centrales de riesgo legalmente autorizadas y/o a la central de información de morosidad en telecomunicaciones.

## **6. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN.**

Los Criterios para Mantenimiento y Reparación del presente servicio se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para el servicio de Internet, con las adiciones siguientes:

- 6.1** COTAS R.L. atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COTAS R.L., llegando al lugar de la falla en un tiempo no mayor a ocho (8) horas en área urbanas y doce (12) horas en área rural, desde el momento en que EL USUARIO(A) notifique a COTAS R.L. la misma. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad del problema.
- 6.2** COTAS R.L. garantiza una disponibilidad del Servicio en un porcentaje de hasta el 98.33% del tiempo total mensual. Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en los enlaces urbanos e interurbanos utilizados por el sistema, no son considerados dentro del 1.67% restante y COTAS R.L. no tendrá ninguna responsabilidad en este caso.

## **7. PARÁMETROS DE CALIDAD.**

Los Parámetros de Calidad del presente servicio se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para el servicio de Internet.

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

Los Procedimientos de Atención de Consultas, Reclamaciones y Emergencias y/o Servicios de información y Asistencia del presente servicio se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para el servicio de Internet.

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

Los Derechos y Obligaciones de EL USUARIO(A) y del PROVEEDOR en relación al presente servicio se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para el servicio de Internet.

## **10. SUSPENSIÓN TEMPORAL.**

La Suspensión Temporal del presente servicio se mantiene inalterable en función a los Términos y Condiciones establecidos para el servicio de Internet.

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

- 11.1** La tecnología PON, en su variante G-PON, cumple los estándares internacionales de seguridad y encriptación de la información, utiliza el algoritmo de encriptación AES (Advanced Encryption Standard) según el estándar ITU-T G.984.1.2.3 y 4(G-PON).
- 11.2** El Servicio de Internet FTTO es un acceso a la Red pública de Internet, la seguridad de la información es de exclusiva responsabilidad de EL USUARIO(A), con los medios y recursos que mejor vea conveniente, como ser: Instalación de antivirus, Corta Fuegos, habilitación de claves de Acceso, encriptación, VPN, utilización de DHCP y otros.

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

- 12.1** Los Términos y Condiciones del Servicio están enmarcados en la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus Reglamentos y otras normas sectoriales vigentes.
- 12.2** Cualquier modificación futura de la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, sus reglamentos y otras normas sectoriales que afecten a una ó varias condiciones ó cláusulas, será de acuerdo a la normativa que entre en vigencia, y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para EL USUARIO(A) y COTAS R.L..
- 12.3** Cualquier modificación sobre las Tarifas aplicadas al Servicio, serán comunicadas oportunamente a los Usuarios, de conformidad a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.