

## TERMINOS Y CONDICIONES

### MONITOREO DE ALARMAS ELECTRÓNICAS (HOGAR PROTEGIDO)

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

**1.1. Descripción técnica detallada del servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido):** COTAS R.L., proporciona al Usuario(a) el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas, con el objetivo de brindarle elementos que coadyuven en minimizar la irrupción a su predio por parte de personas ajenas al mismo, el cual podrá ser solicitado para su prestación en función a la cantidad de paneles y puntos de monitoreo instalados en el domicilio, por un valor fijo mensual.

El Usuario(a) podrá solicitar paneles y/o puntos de monitoreo adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor o Derecho de Instalación establecido por cada punto solicitado, así como cancelando el servicio mensual por dichos elementos.

El servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas, otorga al Usuario(a) la posibilidad de acondicionar el domicilio con diversos equipos que permitirán detectar condiciones anormales en el predio, los que al activarse accederán a ejecutar un protocolo de comunicación con la Estación de Monitoreo de COTAS R.L., quien a su vez se comunicará directamente con el Usuario(a) y/o con quienes éste designe y, de ser necesario, comunicará sobre la emergencia suscitada a entidades de seguridad comunal.

Adicionalmente, el Usuario(a) podrá contratar el servicio de Interactividad, el mismo que le permitirá interactuar, vía internet, con aquellos dispositivos electrónicos permitidos que sean parte del sistema de Monitoreo de Alarmas Electrónicas adquirido.

Las tarifas vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como los valores por los diversos equipos adicionales, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

**1.1.1. Descripción del Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas POST PAGO:** Para brindar el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas 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 la cantidad de paneles y puntos de monitoreo, con sus respectivos accesorios, en calidad de préstamo simple o comodato, 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 paneles y puntos de monitoreo adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor de instalación establecido por cada elemento solicitado y la mensualidad correspondiente por cada uno de éstos; para ello necesitará adquirir otros equipos y sus accesorios, en función a la cantidad de puntos de monitoreo adicionales requeridos, las cuales serán otorgados bajo similares condiciones que los primeros.

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

El Usuario(a) deberá mantener activo el servicio durante los meses establecidos como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, el Usuario(a) deberá cancelar la tarifa determinada 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 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 calidad de préstamo simple o comodato, 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).

#### **1.1.2. Descripción del Servicio Monitoreo de Alarmas Electrónicas PREPAGO:**

Para brindar el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas **bajo la modalidad Prepago de contrato tácito**, 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 la cantidad de paneles y puntos de monitoreo, con sus respectivos accesorios, en calidad de préstamo simple o comodato, para lo cual el Usuario(a) al firmar la Solicitud de Servicio, aprueba también 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 paneles y puntos de monitoreo adicionales en el mismo domicilio, cancelando el valor de instalación establecido por cada elemento solicitado y la mensualidad correspondiente por cada uno de éstos; para ello necesitará adquirir otros equipos y sus accesorios, en función a la cantidad de puntos de monitoreo adicionales requeridos, las cuales serán otorgados bajo similares condiciones que los primeros.

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 calidad de préstamo simple o comodato, figurarán en la Solicitud del Servicio.

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

**1.2. Áreas de Cobertura:**

El servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas puede ser brindado en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia en donde se cuente con cobertura de telefonía por red de cobre o en su defecto red de telefonía celular, de acuerdo a análisis previo de factibilidad técnica.

## **2. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:**

El Usuario(a) podrá solicitar el servicio en cualquiera de las oficinas de COTAS R.L. o solicitando un promotor mediante las vías establecidas para dicho efecto.

COTAS R.L., mediante el personal asignado, programará una inspección en el domicilio indicado por el Usuario(a), para determinar la cantidad de elementos necesarios con la finalidad de asesorar y satisfacer los requerimientos de seguridad del Usuario(a). Una vez determinada la cantidad de elementos o dispositivos de seguridad electrónica aprobados por el Usuario(a), se procederá a la firma del contrato respectivo, con lo cual se programará la fecha para la instalación de los mismos. Este plazo no será mayor a 10 días hábiles.

Los costos por Derecho de Instalación y las tarifas mensuales por el servicio, en función a la cantidad de elementos o dispositivos de seguridad electrónica a ser utilizados, según requerimiento, se encuentran publicados en la página web de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

### **2.1. Habilitación, Des-habilitación y baja del servicio:**

El servicio se habilitará a partir de su instalación a satisfacción del Usuario(a). A partir de ese momento, inicia el período de facturación recurrente, de acuerdo a las características comerciales y contractuales firmadas por éste.

El servicio podrá ser deshabilitado por falta de pago en las fechas establecidas por normativa vigente, de acuerdo a la modalidad contratada por el Usuario(a).

El Usuario(a) podrá solicitar la rescisión del presente contrato por cualquier causal, previo aviso escrito cursado a COTAS R.L. 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.

Asimismo, de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente, el Contrato Tácito de Prestación del Servicio bajo la modalidad Prepago, será unilateralmente rescindido en forma definitiva por COTAS R.L., por la falta de pago del servicio por un lapso de 360 días continuos y en el caso de Prestación del Servicio bajo la modalidad Post Pago a los 9 meses continuos impagos, desde la fecha de corte total o desactivación del servicio.

Es de conocimiento del Usuario(a), que en caso de rescindir el contrato en forma anticipada al tiempo mínimo estipulado en el Contrato de Prestación del Servicio y/o en la Solicitud de Servicio, el Usuario(a) deberá cancelar el valor correspondiente al costo que demande el Retiro Anticipado de las instalaciones y de los equipos instalados por COTAS R.L. en el domicilio del Usuario(a), salvo que la rescisión se realice por impedimento técnico atribuido a COTAS R.L.

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

El Usuario(a) podrá acceder al servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas siempre y cuando la ubicación requerida para la instalación o habilitación se encuentre dentro del área cobertura de la Red Telefónica de COTAS R.L., sujeto a la factibilidad técnica sobre alcance de señales y otros, pudiendo extenderse a la cobertura de la red de otros Operadores de telecomunicaciones, cuando COTAS R.L. lo considere conveniente.

Además, el Usuario(a) deberá contar con energía eléctrica continua (de 110 Voltios ó 220 Voltios, dependiendo de la localidad dónde se instalará el servicio) con aterramiento igual o menor a 10 ohmios.

El Usuario(a) deberá contar, en el predio donde se instalará el Servicio, con una línea telefónica fija o en su defecto con una línea telefónica GSM, la cual debe mantenerse en forma permanente en el local o domicilio donde se prestará el servicio. Es de responsabilidad del Usuario(a) mantener la línea telefónica indicada, habilitada, en funcionamiento y en condiciones de generar llamadas, dado que la misma es utilizada para la notificación de alertas del Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas.

En caso de que el Usuario(a) requiera el servicio con interactividad, deberá contar con el servicio de Internet de Banda Ancha cuya velocidad de bajada aconsejable, sea mínimo de 1.000 Kbps para asegurar la calidad del servicio.

La calidad de la comunicación dependerá del servicio de Internet utilizado por el Usuario(a).

El Usuario(a) podrá contratar el servicio de Internet de su preferencia.

Independiente del Ancho de Banda con el que se conecte, la calidad del servicio puede verse afectada cuando la conexión sea utilizada para otras aplicaciones como ser: Navegar en Internet, envío y recepción de correos electrónicos u otros servicios de transmisión de datos; por tanto, se recomienda que al momento de utilizar el servicio de Interactividad, el Usuario(a) no utilice su acceso a Internet simultáneamente con otras aplicaciones.

Para el caso de que el servicio sea provisto a través de líneas telefónicas de otros Operadores de telecomunicaciones, COTAS R.L. no se responsabiliza sobre la calidad del servicio, si por inconvenientes de saturación de redes y señales el sistema no accediera al protocolo de comunicación con la Estación de Monitoreo de COTAS R.L.

### **3.1. Variables Técnicas para la prestación del servicio:**

Para la prestación del servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas, el Usuario(a) deberá contar con los siguientes elementos:

- Línea telefónica fija o GSM modalidad post pago
- Internet con velocidad mínima de 1.000 kbps, en caso de requerir el servicio con Interactividad
- Kit Básico:
  - 1 Panel central de alarma
  - 1 control remoto
  - 3 sensores de contacto
  - 1 sensor de movimiento.

El Usuario(a) podrá requerir una mayor cantidad de elementos citados en el kit Básico, en función a las áreas de su predio que desee mantener monitoreadas.

De manera opcional y a solicitud del Usuario, se podrán agregar otros dispositivos inteligentes para fines específicos:

- Switchs de corriente,
- Cerradura de puertas digitales,
- Sensores de humo,
- Sensores de temperatura,
- Sensores de fluidos,
- Controles infrarrojos inteligentes y
- Cámaras
- Elementos de Interactividad
- Otros dispositivos compatibles con el Panel Central de Alarma.

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

La habilitación y provisión del servicio se realizará conforme a disponibilidad y factibilidad técnica de la zona de cobertura, dentro de los siguientes plazos establecidos, una vez se haya firmado el contrato de prestación del servicio:

- 90% en 7 días hábiles en el área urbana.
- 85% en 10 días hábiles en el área rural.

## **5. TARIFAS**

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

## **6. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACION.**

### **6.1. Modalidad *POSTPAGO*:**

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

**6.1.2. 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.

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

**6.1.4. 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.

**6.1.5. 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.

**6.1.6. 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.

**6.1.7. Dado que el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas estará conectado a una línea telefónica, cuando el Servicio de Telefonía se encuentre restringido, por defecto se restringirá el Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (SVA). **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 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 esta modalidad de pago o sugerir la prestación del servicio bajo la modalidad Prepago.

## **6.2. Modalidad PREPAGO**

**6.2.1. 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.

**6.2.2. Cobranza:** Se deducirá automáticamente el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

**6.2.3. 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.

**6.2.4. 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.

**6.2.5. 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.

**6.2.6. 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.

**6.2.7.** Dado que el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas estará conectado a una línea telefónica, cuando el Servicio de Telefonía se encuentre restringido, por defecto se restringirá el Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas (Hogar Protegido).

**6.2.8. 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).

**6.3. 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 cancelando 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 a los Usuarios(as) de la categoría post pago y cortará el servicio a los Usuarios(as) de la categoría prepago hasta que éstos cancelen el período correspondiente, habilitando el mismo una vez recibido el pago, siempre que no haya ultrapasado el límite de días de espera establecido.

## **7. PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO:**

COTAS R.L., garantiza la calidad de servicio establecida en la normativa regulatoria vigente, siempre y cuando la red de telefonía fija de COTAS R.L. y/o la red de telefonía celular al cual se encuentre conectado el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas, no sufra alteraciones por personas inescrupulosas, factores climáticos naturales y/o cualquier otra causa natural o de fuerza mayor, así como también no exista falta de suministro de energía eléctrica o eventos imprevistos de la naturaleza.

Los dispositivos de seguridad electrónica que serán instalados en el predio del Usuario(a), cuentan con baterías propias, las cuales deberán estar activas bajo responsabilidad del Usuario(a). El Panel de Alarma Electrónica, tiene la posibilidad de alertar al Usuario(a) sobre cambios de baterías cuando éstos así lo requieran. La falta de cambio de dichas baterías puede dar lugar a que el sistema no funcione en forma correcta, en tal caso, la responsabilidad del hecho será atribuida al Usuario(a) y en ningún caso a COTAS R.L.

El servicio de monitoreo ofertado por COTAS R.L., se considera cumplido con el simple hecho de avisar y/o contactar al Usuario(a) y/o a su entorno (mediante la lista de contactos proporcionada por éste) ante cualquier señal de alarma recibida en la Estación de Monitoreo de COTAS R.L., que haya sido enviada por el sistema de alarmas instalado en el predio del Usuario(a).

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

- a. COTAS R.L. efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio sin costo alguno para el Usuario(a), por desperfectos técnicos en la red de responsabilidad de COTAS R.L., que afecten el buen funcionamiento del servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a).
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COTAS R.L.
- f. Ante una supuesta falla de los equipos provistos por COTAS R.L., se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla de los dispositivos es verificada y la misma fuera ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte del Usuario(a), COTAS R.L. efectuará el reemplazo de los mismos, sin costo alguno para el Usuario(a). Si se comprueba que la falla de los dispositivos fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible al Usuario(a), COTAS R.L. procederá al cobro de los mismos de acuerdo al valor comercial de éstos.
- g. 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 pazo que estipule la normativa regulatoria vigente.
- h. 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).

- i. 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.

**8. PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMACIONES DE EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA:** La atención de referencia estarán disponibles 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 Call Center de COTAS R.L. El horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de COTAS R.L. [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

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

**8.2. 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.

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

**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 R.L. o a través del Call Center, Página Web u otros medios que ésta disponga.

La reclamación directa podrá ser presentada en forma escrita o verbal, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho que la motiva, siempre que dicha reclamación se enmarque en las competencias del Ente Regulador.

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

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

**9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS(AS) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO:**

**9.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS(AS)**

- 9.1.1. Contratar el Servicio de acuerdo al plan tarifario vigente que mejor le convenga en el momento de la contratación del mismo.
  - 9.1.2. Recibir de COTAS R.L. un servicio de calidad, que cumpla con las cláusulas contractuales establecidas en el contrato y 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 datos personales, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
  - 9.1.5. Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o contenido de los planes contratados previamente.
  - 9.1.6. 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.
  - 9.1.7. 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 regulatoria vigente, o declare improcedente la reclamación de primera instancia y el Usuario(a) no esté de acuerdo con la respuesta e informe emitido.
- 9.2. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS(AS)** Brindar información verdadera, correcta, actual y completa sobre sí mismo, en el momento de la suscripción.
- 9.2.1. Cancelar el Derecho de Instalación de acuerdo al servicio y Plan elegido vigente y de conocimiento del Ente regulador.  
Dicho pago constituye un pago único y no reembolsable por parte de COTAS R.L. a la finalización del contrato por cualquier causal, salvo condiciones diferentes que estuviesen establecidas en las características del Plan Tarifario o Servicio elegido.
  - 9.2.3 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.
  - 9.2.4 Proporcionar una lista con los nombres, correos electrónicos, direcciones y números telefónicos que desee sean notificados en caso de recepción de alguna señal de alarma emitida por el sistema de monitoreo. Deberá señalar la prelación para dar el aviso correspondiente. Esa lista podrá ser modificada a solicitud del Usuario mediante comunicación escrita o los medios que tenga a su alcance, siguiendo los procedimientos establecidos por COTAS R.L. para ello.
  - 9.2.5 Proporcionar la información requerida por COTAS R.L. para el correcto funcionamiento del servicio, ya sea mediante claves secretas, códigos, etc., así como guardar absoluta confidencialidad de las mismas.
  - 9.2.6 Efectuar el mantenimiento preventivo y/o correctivo del sistema de aterramiento eléctrico en su domicilio.
  - 9.2.7 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. El Usuario(a) declara conocer este hecho y se responsabiliza por cualquier daño o extravío de los mismos.
  - 9.2.8 Es responsabilidad absoluta del Usuario(a) cualquier daño ocasionado por terceros, a los equipos o accesorios entregados a éste, así como los servicios en general que provee COTAS R.L., instalados en su domicilio.
  - 9.2.9 Devolver y/o permitir el retiro del/de los equipo(s) instalado(s) en su domicilio, de propiedad de COTAS R.L., una vez resuelto el contrato por cualquier causal.
  - 9.2.10 El Usuario(a) deberá cumplir los procedimientos y requisitos establecidos en caso de haber malogrado o haber sufrido robo o hurto de los equipos, comunicando oportunamente el hecho a COTAS R.L.

- 9.2.11** El Usuario(a) no podrá efectuar conexiones ni adicionar elementos al panel por su propia cuenta. De darse el caso, toda responsabilidad por posibles daños causados a la red o deficiencias en la prestación del servicio, por una mala instalación, recaerá sobre el Usuario(a), considerándose este hecho como fraude.
- 9.2.12** Es de absoluta responsabilidad del Usuario(a), la activación/desactivación del Panel Central de Alarma mediante las claves proporcionadas para ello, así como el cambio de baterías cuando el Panel lo indique, por lo que se deja claramente establecido que el no tener el sistema de alarma activado evita que el servicio de monitoreo funcione y en tal caso, COTAS R.L. no tendrá responsabilidad alguna.
- 9.2.13** 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 e instalados por COTAS R.L., debiendo estos trabajos ser efectuados exclusivamente por personal técnico de COTAS R.L.
- 9.2.14** Cancelar mensualmente en el caso de la modalidad post pago 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.
- 9.2.15** Los Servicios de post venta tales como: traslados, dispositivos de seguridad 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.
- 9.2.16** Comunicar oportunamente a COTAS R.L., través de los números telefónicos respectivos, sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio, así como en los casos de detectar elementos malogrados o haber sufrido robo o hurto de insumos, para que COTAS R.L. proceda a la revisión o sustitución correspondiente de los elementos indicados.
- 9.2.17** Solicitar la desactivación del Servicio a la brevedad posible, en caso de no utilizarlo por problemas ajenos a COTAS R.L. tomando en cuenta los plazos y vigencias establecidas.
- 9.2.18** 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 COTAS R.L. 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 en los presentes 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.
- 9.2.19** No conectar a la red pública de COTAS R.L. ni a los equipos proporcionados para la prestación del servicio, equipos o insumos adicionales que pudieran impedir 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.
- 9.2.20** No alterar los equipos o insumos, proporcionados para la prestación del servicio, 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.
- 9.2.21** No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
- 9.2.22** 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.

- 9.2.23 Utilizar los servicios requeridos en forma adecuada, para fines lícitos y sin perturbar el orden público o las buenas costumbres.
- 9.2.24 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.
- 9.2.25 Observar el estricto cumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento y toda Legislación vigente y futura sobre el servicio.

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

- 9.3.1 No atender las solicitudes de traslado cuando no exista la disponibilidad y/o factibilidad 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.
- 9.3.2 En caso de que el Usuario(a) incurra en fraude 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.
- 9.3.3 En caso de peligro de daño inminente originado a la red, COTAS R.L. podrá cortar el servicio al Usuario(a), conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.

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

- 9.4.1 Proveer el Servicio según el plan elegido por el Usuario(a) de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos para el servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas y bajo las condiciones definidas en el Contrato de Prestación del Servicio y los presentes Términos y Condiciones, 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).
- 9.4.2 Proveer un servicio seguro, fiable y de alta disponibilidad para el Usuario(a). COTAS R.L. brindará el servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo en los casos de fuerza mayor, establecidos y previstos por la normativa vigente.
- 9.4.3 Instalar el servicio requerido y/o activar el mismo desde la Estación de Monitoreo hasta el dispositivo de seguridad otorgado al Usuario(a).
- 9.4.4 Contactar al Usuario(a) o a su entorno, por las vías establecidas, de acuerdo a la lista proporcionada por éste, ante cualquier señal emitida por el Sistema de Monitoreo de Alarmas Electrónicas instalado en el domicilio del Usuario(a). El contacto se efectuará de forma inmediata siguiendo la prelación de la lista proporcionada por el Usuario(a), sin responsabilidad posterior alguna. En caso no se pudiera contactar a ninguno de los contactos indicados, COTAS R.L. se reserva el derecho de dar parte y/o aviso oportuno a las autoridades competentes y podrá constituirse en el lugar de la alarma reportada.
- 9.4.5 Brindar los servicios de informaciones, asesoramiento y emergencias técnicas a través de los números especiales establecidos por el organismo regulador en base al plan de numeración nacional y adicionalmente a través de los números especiales habilitados por COTAS R.L. para brindar apoyo sobre el servicio a los Usuarios(as).
- 9.4.6 Emitir facturas del servicio, por el período que corresponda. COTAS R.L. garantiza el cobro del servicio, solo y únicamente en el caso que el Usuario(a) haya hecho uso del mismo, pudiendo demostrarse, llegado el caso, que la factura refleja y contempla estrictamente lo establecido en el contrato de prestación del servicio.
- 9.4.7 Suministrar información al Usuario(a), relacionada a la facturación, cuando así fuere requerido por éste.

- 9.4.8 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 uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a).
- 9.4.9 Gestionar la atención de los reclamos por desperfectos de la red o del servicio a cargo de COTAS R.L. conforme a disponibilidad y factibilidad técnica y zona de cobertura. Los trabajos podrán ser atendidos en un plazo máximo de 7 días hábiles, desde su comunicación efectiva a COTAS R.L.
- 9.4.10 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.
- 9.4.11 El usuario(a) podrá presentar su reclamación sobre el monto consignado en una factura en cualquier momento; sin embargo, a objeto de evitar el corte, debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas. 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.
- 9.4.12 Realizar cambios en las aplicaciones de administración a disposición del usuario, aumentando o quitando funciones de acuerdo a análisis de uso. Para el efecto COTAS R.L. capacitará al Usuario(a) en el uso de los dispositivos.
- 9.4.13 Guardar absoluta confidencialidad acerca de la información y/o datos proporcionados por el Usuario, como resultado del contrato de servicio.
- 9.4.14 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).

**9.5 Exenciones de Responsabilidad:** COTAS R.L. quedará exenta de responsabilidades:

- 9.5.1 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.
- 9.5.2 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;
- 9.5.3 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 de equipos otorgados al Usuario(a), sin que éste los hubiese reportado oportunamente.
- 9.5.4 Cuando exista intervención de personas ajenas a COTAS R.L. que efectúen instalaciones, reparaciones o cualquier clase de arreglos en el sistema.
- 9.5.5 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 o por falta de activación de los mismos, cuya responsabilidad es del Usuario(a).
- 9.5.6 COTAS R.L., no será responsable por pérdida de bienes o insumos, robos o hurtos sufridos en el predio del Usuario(a), ya sea por la imposibilidad de habilitar el servicio a tiempo o por cualquier tipo de falla en el servicio; por no activar oportunamente el sistema de Alarma, cuya responsabilidad es del Usuario(a); por no poder contactar a ninguna de las personas proporcionadas por el Usuario(a); por cualquier pérdida económica resultante de restricciones del servicio por falta de pago dentro del marco legal u otra limitación de acceso debidamente justificada. Se entiende que el Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas ofrecido por COTAS R.L., es un medio de prevención, el cual cuenta con procedimientos establecidos que son de conocimiento del Usuario(a).

- 9.5.7 COTAS R.L. no se responsabiliza sobre la calidad del servicio, si por inconvenientes de saturación de redes y señales el sistema no accediera al protocolo de comunicación con la Estación de Monitoreo de COTAS R.L., si el servicio fuese provisto a través de la red de otros Operadores de telecomunicaciones.
- 9.5.8 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.
- 9.5.9 Por actos ocasionados por terceros que estén fuera del control de COTAS R.L.

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

- 9.6.1 **Continuidad:** El Servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 9.6.2 **Calidad:** El Servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos por el Ente Regulador; sin embargo, al no existir indicadores de calidad asociados al servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas, la misma se basa en la comunicación efectiva de COTAS R.L. con el Usuario(a) al momento de reportarse alarmas y su respectiva derivación con terceros, en casos de emergencia.
- 9.6.3 **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.
- 9.6.4 **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.
- 9.6.5 **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.
- 9.6.6 **Secreto de las Comunicaciones:** COTAS R.L. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.
- 9.6.7 **Acceso a los predios del Usuario(a):** COTAS R.L. no tendrá acceso a los predios del Usuario(a) una vez haya concluido los trabajos de instalación y/o reparación de fallas, así como tampoco tendrá acceso a los códigos, claves o información secreta que el Usuario(a) utilice para la configuración y/o programación del sistema de Monitoreo de Alarmas Electrónicas. Es de absoluta responsabilidad del Usuario(a) asegurar el almacenamiento de esta información, así como también no permitir el ingreso a sus predios a persona alguna, aun cuando éstas utilicen el nombre de COTAS R.L., sin haberlo requerido expresamente a COTAS R.L. El personal al servicio de COTAS R.L. se hará presente, previo requerimiento expreso del Usuario(a) ó para trabajos de mantenimiento y/o corrección del servicio,

#### **10 CAMBIOS O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:**

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

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 contrato quedará tácitamente aceptado por el Usuario(a), de acuerdo a la normativa entonces vigente.

Los Términos y Condiciones del Servicio de Monitoreo de Alarmas Electrónicas, 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.

#### **11 SUSPENSIÓN TEMPORAL:**

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.