

TÉRMINOS Y CONDICIONES PROVISIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET

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

1.1. Descripción del Servicio:

COTAS RL., proporciona al Usuario(a) el servicio de Internet, bajo diferentes Planes tarifarios, así como por diferentes tecnologías, bajo la modalidad post pago o prepago, el cual podrá ser solicitado para su prestación en determinadas zonas de la ciudad y/o del país en función a la cobertura de red existente en cada zona y/o a las condiciones existentes para la provisión del servicio, de acuerdo a la disponibilidad y factibilidad técnica. COTAS RL., prestará el servicio utilizando la tecnología que más se adecúe al requerimiento en función a la cobertura existente en cada zona, garantizando la disponibilidad del servicio durante el tiempo de vigencia del contrato de prestación del mismo; sin embargo, dependiendo de la tecnología usada, la prestación del servicio se sujetará a las variables técnicas de la tecnología aplicada. En caso de que la tecnología utilizada para brindar este servicio, requiera de equipos y accesorios específicos, COTAS RL., 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 RL., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir dichos equipos y accesorios en calidad de préstamo simple o comodato, cuyas condiciones se encuentran especificadas en la Solicitud del Servicio y en el Contrato de Préstamo de Equipos, documentos que forman parte inseparable e indivisible de los documentos contractuales.

El servicio de Internet proporcionado por COTAS RL. otorga al Usuario(a) la posibilidad de acceder al mismo a distintas velocidades, en función al Plan Tarifario elegido, por un monto recurrente mensual, cancelando el valor o Derecho de instalación establecido. Los planes tarifarios vigentes para este servicio, sus características y requisitos, así como las diversas modalidades y velocidades de cada uno de los planes vigentes, se encuentran debidamente publicados en el sitio web de la cooperativa: www.cotas.com.

- 1.1.1. Descripción del servicio de Internet Dial UP POST PAGO:** COTAS RL. proporciona al Usuario(a) el servicio de Internet Dial Up (conexión mediante línea telefónica), debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com. El Servicio de Internet Dial Up, permite al Usuario(a), la conexión a internet desde su computador mediante la utilización de una línea telefónica fija alámbrica de COTAS RL. La velocidad de conexión para el Servicio es de hasta 56 kbps. Para la conexión al Servicio, el Usuario(a) deberá realizar una llamada al número de acceso que se asigne para dicho fin, llamada que será cargada a su línea de conexión. El uso del Servicio no es simultáneo, no se puede usar la línea telefónica y el Internet al mismo tiempo. El registro de las conexiones que realice, serán almacenadas en los servidores de COTAS RL. para luego poder consultar su consumo. El Usuario(a) tendrá acceso a visualizar el consumo del Servicio, visitando la página web www.cotas.com, utilizando su nombre de usuario o login. Si el Usuario(a) requiere más de una conexión, deberá solicitar un acceso simultaneo, para acceder a la red al mismo tiempo en dos lugares diferentes, para ello necesitará otra línea telefónica para la conexión; el tiempo de las dos conexiones se descontará del plan contratado. Para todos los planes tarifarios vigentes del Servicio, las horas no consumidas durante el mes no son acumulables para el siguiente mes, asimismo, este hecho no exime de la facturación completa del plan tarifario elegido. Las horas adicionales a las establecidas en cada plan tarifario, serán cargadas en la facturación mensual en función al régimen tarifario publicado.

1.1.2. Descripción del servicio de Internet Dial UP PREPAGO: COTAS RL. proporciona al Usuario(a) el servicio de Dial Up (conexión mediante línea telefónica), en la modalidad Prepago de contrato tácito. El Servicio de Internet Dial Up, permite al Usuario(a), la conexión a internet desde su computador mediante la utilización de una línea telefónica fija alámbrica de COTAS RL. La velocidad de conexión para el Servicio es de hasta 56 kbps. Para la conexión al Servicio, el Usuario(a) deberá realizar una llamada al número de acceso que se asigne para dicho fin, llamada que será cargada a su línea de conexión. El uso del Servicio no es simultáneo, no se puede usar la línea telefónica y el Internet al mismo tiempo. El registro de las conexiones que realice, serán almacenadas en los servidores de COTAS RL. para luego poder consultar su consumo. El Usuario(a) tendrá acceso a visualizar el consumo del Servicio, visitando la página web www.cotas.com, utilizando su nombre de usuario o login. Si el Usuario(a) requiere más de una conexión, deberá solicitar un acceso simultaneo, para acceder a la red al mismo tiempo en dos lugares diferentes, para ello necesita otra línea telefónica para la conexión; el tiempo de las dos conexiones se descontará del plan contratado. El Usuario(a) para acceder al servicio y habilitar su conexión a la red, deberá adquirir créditos a través de tarjetas pre-pagadas, las cuales podrá adquirir en el mercado local en diferentes cortes y deberá recargar dicho crédito en su cuenta personal, abierta para el efecto en COTAS RL. Con cada conexión al servicio, el crédito disponible recargado irá deduciéndose automáticamente, en función al valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio. El monto mínimo permitido para recargas, es el de la tarjeta pre-pagada de menor corte. Las tarjetas tienen un plazo de 90 días continuos para ser utilizadas, desde la fecha de la primera conexión, pasado dicho tiempo, si el crédito no fue consumido, se revertirá en favor de COTAS RL. Los cortes de las tarjetas, así como el tiempo de conexión permitida por cada corte, se encuentran publicados en la página web de la cooperativa www.cotas.com.

1.1.3. Descripción del Servicio de Internet Banda Ancha POST PAGO: COTAS RL. proporciona al Usuario(a) el servicio de Internet Banda Ancha, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes Tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com. Para brindar el servicio de Banda Ancha, COTAS RL. 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 RL., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir equipos y 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) deberá mantener activo el servicio durante los meses indicados en el contrato de prestación del Servicio como duración mínima del contrato, éste plazo inicial será prorrogable por períodos similares mediante tácita reconducción, con el pago del consumo; en caso de incumplimiento, deberá cancelar el costo establecido como Retiro Anticipado del Servicio. En esta instancia, el Usuario(a) deberá devolver los equipos entregados por COTAS RL. 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 devolviera los equipos, 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 RL. facturará el costo de éstos en función al valor comercial establecido en la Solicitud de Servicio; si no se recibiera dicho pago, el Usuario(a) acuerda y acepta que COTAS RL. remita su nombre a 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 para el correspondiente registro por el saldo adeudado. El Usuario(a) podrá solicitar el cambio del Plan Banda Ancha por otro Plan tarifario ofrecido, rigiéndose a las características del nuevo Plan elegido; solicitándolo formalmente por escrito, vía web, correo electrónico o en las oficinas de COTAS RL.; el cambio entrará en vigencia inmediatamente; salvo que se deba realizar un cambio de equipo o de tecnología, en cuyo caso el cambio de Plan tarifario requerido entrará en vigencia después de la instalación de los equipos necesarios; este cambio se dará siempre y cuando, tecnológicamente, en la zona de cobertura sea posible instalar el servicio. El Servicio de Internet Banda Ancha, permite al Usuario(a) el acceso a Internet con alta velocidad, en forma asimétrica, mediante redes alámbricas de cobre, coaxial y fibra óptica, así como redes inalámbricas y Nodos de Internet, los cuales pueden usar las tecnologías alámbricas ADSL, Cable Módem y PON, o también mediante la tecnología inalámbrica WiMax u otra que pudiera surgir como efecto de la evolución tecnológica constante.

1.1.4. Descripción del Servicio Banda Ancha PREPAGO: COTAS RL. proporciona al Usuario(a) el servicio de Banda Ancha, en la modalidad Prepago de contrato tácito, debiendo el Usuario(a) elegir, de forma opcional, entre los diferentes Planes tarifarios ofertados, los cuales se encuentran detallados en la página web de la cooperativa: www.cotas.com. Para brindar el servicio de Banda Ancha Prepago, COTAS RL. 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 RL., así como también otorgará la opción de que el Usuario(a) pueda requerir los equipos y 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) deberá cancelar una garantía por el préstamo de cada equipo entregado, con carácter retornable a la rescisión del contrato tácito, ya sea por requerimiento expreso del mismo o por falta de pago del servicio por un lapso de 90 días continuos. La cantidad de equipos entregados en Comodato o en calidad de préstamo simple, así como su valor comercial figuran en la Solicitud de Servicio y en el contrato de Préstamo de Equipos. Si el Usuario(a) 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), 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 RL. compensará el costo parcial de éstos del valor depositado como garantía y requerirá el pago del saldo del/los mismo(s) en función al valor comercial establecido en la Solicitud de Servicio; si no se recibiera dicho pago, el Usuario(a) acuerda y acepta que COTAS RL. remita su nombre a 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 para el correspondiente registro por el saldo adeudado. 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. 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 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 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. Los pagos de facturas podrán realizarse en todas las entidades financieras debidamente autorizadas, las cuales se encuentran publicadas en la página web de COTAS R.L. www.cotas.com.

1.1.5. Descripción del Servicio “WIFI con Vos”: COTAS RL. 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. El procedimiento para acceder al servicio por parte de aquellos Usuarios(as) que cuenten con dispositivos de acceso inalámbrico WIFI, 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. Los requisitos y características de este servicio, las condiciones técnicas necesarias para acceder al mismo, la política de privacidad, así como los tiempos de conexión diaria, según Plan Tarifario contratado, se encuentran publicados en la página web www.cotas.com.

1.1.6. Descripción Servicio de Internet Dedicado: El Servicio de Internet Dedicado, es una conexión simétrica y dedicada entre el Usuario(a) y COTAS RL., 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.

1.1.7. El Derecho de instalación se paga al solicitar el servicio, cuyo valor no es 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 RL., por concepto de trabajos programados, iniciados o no concluidos

1.1.2 ÁREAS DE COBERTURA:

El área de cobertura del servicio de Internet, está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador. La información actualizada de las áreas con cobertura del servicio, en función a la tecnología que podrá emplearse, podrá ser verificada en la página web www.cotas.com

2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN O USO DEL SERVICIO. Para hacer uso del Servicio, el lugar donde se instalará el mismo deberá estar dentro del área de Cobertura y existir factibilidad técnica

2.1 Requisitos Técnicos para acceder al Servicio Dial Up: El Usuario(a) debe contar con un Computador con procesador Pentium IV o superior, Sistema Windows XP o superior, Memoria RAM mínimo 512 MB o superior, Disco Duro 10 GB o superior, con una tarjeta de Fax Módem de 56 kbps v.52 debidamente instalada y configurada para hacer uso del Servicio. El Usuario(a) debe contar con Línea telefónica Fija alámbrica de COTAS RL. para la conexión y Toma de Energía 220VAC con nivel de aterramiento igual o menor a 10 Ohmios. COTAS RL. proporcionará la información necesaria para configurar la instalación del Servicio mediante el marcado telefónico al número de acceso de conexión, desde una línea telefónica fija (red de cobre). **Limitaciones del Servicio:** La velocidad de conexión del Servicio no será mayor a 56 kbps, esto por las limitaciones propias de la tecnología de Acceso Conmutado mediante la red de cobre. El Servicio de Internet Dial Up no se puede usar simultáneamente con el Servicio de Telefonía, ya que el marcado a la línea de acceso genera una llamada de la línea de conexión.

2.2 Requisitos técnicos para acceder al servicio de Banda Ancha: Los Requisitos técnicos para acceder al Servicio dependen de la Tecnología a ser empleada.

2.2.1 Requisitos Técnicos necesarios para acceder al Servicio (ADSL, Cable Módem, PON y/o WiMax): El Usuario(a) debe contar con un Computador con las siguientes características mínimas: Procesador de 1 GHz o más; Memoria RAM 1GB.; Espacio disponible en Disco Duro de 20 GB.; Tarjeta de Red 10/100 Mbps. La computadora con la cual se accederá al Servicio debe tener un sistema de protección informática (ej: antivirus, firewall, etc.), con lo cual se puede minimizar la posibilidad de Virus informáticos, Programas de tipo Spyware, Programas de tipo Malware, Troyanos, Otros. Ducto de Ingreso del Cable de cobre o Fibra óptica, desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde el Usuario(a) así lo solicite (excepto para WiMax). Buena

ventilación. Toma de Energía 220VAC con nivel de aterramiento igual o menor a 10 Ohmios. Estas características pueden cambiar como efecto de la evolución tecnológica. **Limitaciones del Servicio:** El Servicio mediante la tecnología ADSL requiere una línea convencional de cobre cuyas características permitan la factibilidad de la provisión del servicio, pudiendo experimentar dificultades, especialmente en líneas con un tendido de cable telefónico mayor a 2.8 km. También se requiere que no se tenga, sobre esta línea de cobre, ningún servicio incompatible con ADSL, como ser: servicios de alarma vía teléfono, de música ambiental u otros. La responsabilidad en la provisión de El Servicio por parte de COTAS RL., queda limitada desde el Nodo principal (Central de COTAS RL.) hasta la conexión física del equipo terminal (CPE ó módem). Este límite de responsabilidades determina la independencia del Usuario(a) respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la calidad del Servicio que estas conexiones ocasionen.

2.3 Requisitos técnicos para acceder al servicios de Internet Dedicado:

- 2.3.1 El domicilio del Usuario(a) que requiera ser atendido mediante la tecnología G-PON, no deberá estar a más de 20Km del Nodo de Datos más cercano a COTAS RL.
- 2.3.2 El domicilio del Usuario(a) que requiera ser atendido mediante la tecnología SHDSL, no deberá estar a más de 2,5 Km del Nodo de Datos más cercano a COTAS RL.
- 2.3.3 **Requisitos Técnicos necesarios para acceder al Servicio con Tecnologías TDM, FR, PON y MPLS (para ambos extremos del enlace de datos)**
 - 2.3.3.1 Toma de Energía 220VAC, regulada, de preferencia con UPS.
 - 2.3.3.2 Toma de Energía con aterramiento igual menor a 10 Ohm.
 - 2.3.3.3 Rack, estante, mesa o escritorio para colocar Equipos de Comunicación.
 - 2.3.3.4 Ducto de ingreso del cable de cobre o fibra óptica, desde la calle o poste, hasta la sala de equipos o lugar donde el **Usuario(a)** así lo solicite.
 - 2.3.3.5 Ventilación adecuada para equipos de comunicación, de preferencia que el ambiente cuente con acondicionador de aire..
 - 2.3.3.6 Variables Técnicas y Limitaciones del Servicio. El Servicio puede verse afectado como consecuencia de la degradación de la Planta Externa de Cobre y cortes en la Red de Fibra Óptica local y de transporte nacional de COTAS RL.

2.4 Condiciones Generales para todos los servicios y tecnologías a utilizarse:

- 2.4.1 La adecuación de infraestructura interna en el lugar solicitado para la instalación del Servicio, es de responsabilidad del Usuario(a). Se deja establecido que COTAS RL. no realizará trabajos de adecuación de la infraestructura interna del Usuario(a).
- 2.4.2 El Servicio puede verse afectado como consecuencia de la degradación natural de la Planta Externa de cobre/coaxial o cortes en la Red de Fibra Óptica de COTAS RL., así como también cortes del medio de transporte del proveedor internacional de acceso a Internet y caídas de los servidores de Internet en la Web, que pueden estar fuera del control de COTAS RL.
- 2.4.3 La calidad del Servicio puede verse afectada por factores naturales, tales como viento, lluvia, inundaciones, entre otros, así como también cortes del medio de transporte del proveedor internacional de acceso a Internet y caídas de los servidores de Internet en la Web, que están fuera del control de COTAS RL.
- 2.4.4 Para los planes que son por uso de tiempo, COTAS RL. no es responsable del control del tiempo de uso del Servicio que realiza el Usuario(a), siendo exclusiva responsabilidad del Usuario(a) el control de la conexión al Servicio, de acuerdo al plan contratado.

3 HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 La habilitación y provisión del servicio se realizará conforme a factibilidad técnica de COTAS RL., dentro de los plazos establecidos por el Ente Regulador a través de los indicadores de calidad exigidos para el servicio.

Posteriormente a la verificación de Factibilidad del Servicio, se procederá a la instalación en un plazo máximo de siete (7) días laborales para las tecnologías ADSL y Cable modem; máximo quince (15) días laborales para las tecnologías Wimax y PON. Para instalaciones en el área rural el plazo se extiende hasta en 20 días laborales. Dichos plazos serán cumplidos siempre que no se tengan que realizar trabajos adicionales. Estos plazos serán computables a partir de la fecha de aceptación del Usuario(a).

4 TARIFAS:

De acuerdo al artículo 44 de la Ley N° 164, la Estructura tarifaria del Servicio contratado se evidencia en la página Web: www.cotas.com, 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.

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 RL., 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 RL. para un mismo servicio no pueden ser diferentes por razones geográficas, por tipo de vivienda del Usuario(a), salvo en los casos en los cuales se requieran de condiciones especiales para la provisión del servicio.

5 FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO, CORTE 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. 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.

5.2 Modalidad **PREPAGO**

- 5.2.1 **Facturación:** El Usuario(a) deberá cancelar, previamente, el servicio en la red de agencias autorizadas por COTAS RL. para el efecto, en donde se emitirá la factura fiscal correspondiente por el período cancelado.
En el caso en que el usuario(a) opte por el servicio de Dial Up mediante tarjetas pre-pagadas, la tarjeta adquirida por el Usuario(a) para efectuar la recarga del crédito en el servicio, se constituye en la factura por el servicio prestado.
- 5.2.2 **Cobranza:** Se deducirá automáticamente el valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.
- 5.2.3 **Pago:** El Usuario(a) podrá realizar los pagos de sus facturas en los centros de cobranzas autorizados por COTAS RL. La relación de los centros de cobranzas autorizados para el efecto, se encuentran detallados en el sitio web: www.cotas.com. Conforme lo señalado en el punto anterior, el pago por el servicio se efectúa mediante la

deducción automática del valor de la tarifa establecida por la utilización del servicio que corresponda.

5.2.4 Corte: El Usuario(a) deberá cancelar el servicio, en forma anticipada para contar con el mismo, de acuerdo al Plan elegido; cuyo período será el contratado; si el Usuario(a) no cancelara el servicio hasta la fecha de finalización del período pre-pagado, COTAS R.L. procederá a la restricción de éste a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento. Pasada esta fecha, habiéndose restringido el servicio, para continuar con el mismo el Usuario(a) deberá pagar el monto total del período contratado. Si COTAS R.L. no recibiera dicho pago por un lapso de 60 días calendarios continuos, el servicio quedará desactivado, debiendo el Usuario(a) solicitar su reactivación, cancelando previamente el valor establecido por la reconexión y la tarifa del plan elegido por el periodo contratado.

5.2.5 Rehabilitación: El periodo de reconexión es un lapso de tiempo beneficioso para el Usuario(a), quien de otro modo tendría que cancelar directamente una nueva Instalación. Dicha reconexión procederá siempre y cuando existan las condiciones técnicas para ello, cancelando previamente 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.

La reconexión del servicio podrá ser solicitada por el Usuario(a) siempre que no hubiese excedido los 90 días continuos impagos, en cuyo caso el contrato tácito de prestación del servicio quedará rescindido definitivamente, debiendo el Usuario(a), en esta circunstancia, devolver los equipos entregados en calidad de préstamo o comodato para recuperar la garantía cancelada por los mismos. Si el Usuario(a) deseara contar nuevamente con el servicio, deberá suscribir otro contrato.

5.2.6 Mecanismos de recargas para el servicio de Internet Dial Up mediante tarjetas pre-pagadas:

Para la utilización de tarjetas pre-pagadas el Usuario(a) deberá ingresar al panel de control de su computadora, crear el acceso directo a Internet y digitar tanto el Logín como el password (contraseña) de la tarjeta.

5.3 Pagos Anticipados: El Usuario(a), tanto de la categoría post pago como pre-pago, podrá cancelar el servicio de forma anticipada por los meses 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 a los Usuarios(as) de la categoría post pago y restringirá el servicio a los Usuarios(as) de la categoría prepago hasta que éstos cancelen la mensualidad correspondiente, habilitando el mismo una vez recibido el pago.

5.4 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 REHABILITACIÓN DEL SERVICIO

COTAS RL. rehabilitará el servicio restringido por falta de pago a los servicios prepagos, dentro de las veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el Usuario(a) cancele el monto adeudado por el servicio.

Para aquellos Usuarios(as) cuyo servicio haya sido desactivado y/o cortado por falta de pago en los tiempos límites establecidos en la normativa vigente, la reactivación o reconexión del servicio se realizará dentro de los quince (15) días calendario a partir del momento en que el

Usuario(a) cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó la desactivación y/o corte del servicio. La rehabilitación o reconexión del servicio desactivado y/o con corte, procederá siempre y cuando, existan las condiciones técnicas para ello. Dicho trabajo podrá tener un costo para el Usuario(a), de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario vigente

7 CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN

- 7.1 COTAS RL. efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del Servicio sin costo alguno para el Usuario(a), por desperfectos técnicos del Servicio en la red de responsabilidad de COTAS RL., que afecten el buen funcionamiento del Servicio. Se excluyen los daños ocasionados por uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a).
- 7.2 La revisión técnica y medición del Servicio será sobre un único punto de conexión, para lo cual se desconectará la red interna del Usuario(a).
- 7.3 En caso de falla del Servicio, COTAS RL., a requerimiento del Usuario(a), deberá proveer el informe respectivo, indicando fecha y hora de la misma, así como las causas por las cuales el Servicio no estuvo disponible.
- 7.4 En casos de interrupción del Servicio, por tiempos mayores a los establecidos en la normativa en vigencia, COTAS RL. 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.
- 7.5 Para la medición del tiempo de interrupción del Servicio, éste será tomado a partir del momento en que el Usuario(a) comunique a COTAS RL. sobre la existencia de la falla. Caso aplique un descuento, éste será calculado de acuerdo a las horas de interrupción del Servicio.
- 7.6 Solamente se computarán los tiempos de interrupción cuando el origen de la falla sea de responsabilidad de COTAS RL.
- 7.7 Ante una supuesta falla del equipo provisto por COTAS RL., se procederá a su revisión para determinar el origen y responsabilidad de la falla. Si la falla del dispositivo es verificada y la misma fue ocasionada por aspectos técnicos independientes al uso o manejo por parte del Usuario(a), COTAS RL. efectuará el reemplazo del mismo, sin costo alguno. Si se comprueba que la falla del dispositivo fue originada por el mal manejo, uso indebido, daño u otro, atribuible al Usuario(a), COTAS RL. procederá al cobro del mismo de acuerdo al valor comercial.
- 7.8 COTAS RL. informará al Usuario(a) con 5 días de anticipación, sobre cualquier corte programado que vaya a tener una duración mayor a 30 minutos o en su defecto, según el plazo que estipule la normativa regulatoria vigente.
- 7.9 Las interrupciones causadas por la naturaleza, terremotos, inundaciones, vandalismo, incendio, caso fortuito, fuerza mayor y daños totales o parciales en el Servicio, no son de responsabilidad de COTAS RL. y no serán considerados en la medición del tiempo de interrupción o para cualquier reclamo de devolución de parte del Usuario (a).
- 7.10 COTAS RL. atenderá los reclamos por desperfectos de la Red o del Sistema a cargo de COTAS RL., 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 RL. El tiempo para solucionar la falla dependerá de la gravedad de la misma. COTAS RL. realizará la reparación de la falla de la planta externa de la red si ésta sufrió algún daño por degradación o vandalismo y no así la reparación de equipos del Usuario(a).

8 PARÁMETROS DE CALIDAD:

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

Se consideran los siguientes parámetros, aquellos que hacen a la calidad del Servicio.

- 8.1 **Disponibilidad del Servicio:** COTAS RL. garantiza que el Servicio sea continuo en un 98.33%, equivalente a 10.8 horas mensuales de interrupción del Servicio, en forma continua o acumulada, durante el periodo de vigencia del Contrato

- 8.2 Velocidad del Servicio.** COTAS RL. garantiza, en condiciones normales, el 20% del ancho de banda contratado, durante el periodo de mayor tráfico, pudiendo llegar a un mayor ancho de banda fuera del periodo de mayor tráfico.
- 8.3 Periodo de mayor tráfico (PMT).** Comprende de horas 10:00 a horas 22:00, sin embargo, pueden existir sitios o servidores específicos en Internet que tengan un tráfico intenso fuera de los horarios descritos, principalmente en redes sociales y servidores de contenido.

9 PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:

- 9.1** La atención de referencia estarán disponibles para el Usuario(a), en las oficinas de Atención de COTAS RL., 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 RL. El horario de atención del Call Center se encuentra establecido en la página web de COTAS RL. www.cotas.com
- 9.2 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 RL. procederá a programar una visita técnica con personal especializado.
- 9.2.1** Para atención telefónica de consultas y reclamaciones o información y asistencia técnica, del **Servicio de Internet Dedicado**, el Usuario(a) puede contactarse mediante llamada gratuita al número 800-12-6000.
- 9.3 Servicios de Información de Facturas Pendientes:** El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de información de facturas pendientes a través de los números 102 ó 105.
- 9.4 Atención de Consultas:** El Usuario(a) podrá acceder a los servicios de consultas a través de los números **800128000 y 800126000**.
- 9.5 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 RL. 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 RL. 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 RL. 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 RL. no resuelva el reclamo en los plazos establecidos, éste se considerará como reclamo de Segunda Instancia. COTAS RL. 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 RL. o ante la Autoridad Reguladora, en los casos en que la Resolución a su reclamo sea declarado: Improcedente, Parcialmente Procedente o su objeto y/o finalidad hubiese sido incorrectamente atendida y/o resuelta, dentro de los quince (15) días hábiles de ser notificado con la Resolución a la reclamación directa o en su defecto al día siguiente de vencido el plazo para su notificación.

10 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS(AS) USUARIOS(AS) Y DEL PROVEEDOR EN RELACIÓN AL SERVICIO

10.1 Derechos y Obligaciones del Usuario(a)

- 10.1.1 Seleccionar el Servicio requerido, de acuerdo al plan tarifario vigente que mejor le convenga, al momento de la contratación del mismo.
- 10.1.2 Tener acceso al Servicio de acuerdo a lo escrito en el presente documento y en el Contrato de Adhesión.
- 10.1.3 Brindar informaciones verdaderas, correctas, actuales y completas sobre sí mismo, en el momento de la suscripción;
- 10.1.4 Recibir información clara y precisa sobre el Servicio y su facturación.
- 10.1.5 Recibir de COTAS RL. un servicio de calidad, que cumpla con los estándares de calidad de prestación del servicio, establecidos por el Ente Regulador, conforme a la normativa regulatoria vigente.
- 10.1.6 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.
- 10.1.7 Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 10.1.8 Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, tarifas o contenido de los planes contratados previamente.
- 10.1.9 Acudir en primera instancia a la oficina de ODECO dispuesta por COTAS RL. para hacer efectivo cualquier reclamo por mala calidad en la prestación del servicio o provisión del mismo.
- 10.1.10 Acudir en segunda instancia ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) toda vez que COTAS RL. no la resuelva en el plazo establecido en la normativa vigente, o declare improcedente la reclamación de primera instancia y el Usuario(a) no esté de acuerdo con el informe emitido.
- 10.1.11 Cancelar el derecho de Instalación de acuerdo al servicio y Plan elegido vigente. Dicho pago constituye un pago único y no reembolsable a la finalización del presente contrato por cualquier causal, salvo condiciones diferentes que estuviesen establecidas en las características del Plan Tarifario o Servicio elegido;
- 10.1.12 Efectuar el cableado e infraestructura interna necesaria para la prestación del servicio, en el domicilio.
- 10.1.13 Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del cableado e infraestructura interna. El cuidado y mantenimiento de la infraestructura interna dentro del domicilio, es de responsabilidad del Usuario(a)
- 10.1.14 Permitir el ingreso a su domicilio al personal de COTAS RL., y/o empresas sub-contratistas al servicio de COTAS RL., debidamente identificados a objeto de realizar la instalación, revisión, inspección, atención de falla y/o mantenimiento del Servicio;
- 10.1.15 Adquirir su equipo terminal, receptor o aditamento especial, en los casos necesarios, en el mercado local u optativamente en COTAS RL. Los equipos terminales de propiedad del Usuario(a) deberán guardar las normas técnicas compatibles con la red o sistemas de COTAS RL. para su correcto funcionamiento;
- 10.1.16 Efectuar el mantenimiento preventivo o correctivo del equipo terminal (computadora, tarjeta de Fax Módem), de su propiedad cuando éste presente desperfectos en su funcionamiento. En caso de virus informático, el Usuario(a) declara conocer que es necesario contar con su propia protección antivirus, por lo que de presentarse cualquier problema de este tipo, es de su entera responsabilidad. El cuidado y mantenimiento del equipo terminal o elementos que contribuyan a mejorar las condiciones de transmisión de señales, que hubiesen sido instalados por su propia cuenta, sin participación de COTAS RL., es de responsabilidad del Usuario(a).
- 10.1.17 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 RL., los mismos que deberán ser devueltos por el Usuario(a) o en su caso serán retirados por COTAS RL. a la rescisión del presente contrato o al cambio de modalidad de la prestación del servicio. El Usuario(a) declara conocer este hecho y se responsabiliza por cualquier daño o extravío de los mismos;
- 10.1.18 Es responsabilidad absoluta del Usuario(a) cualquier daño ocasionado por terceros, a los equipos o receptores entregados a éste, así como los servicios en general que provee COTAS RL., instalados en su domicilio;
- 10.1.19 El Usuario(a) deberá cumplir los procedimientos y requisitos establecidos en caso de pérdida, robo o hurto de su equipo, comunicando oportunamente el hecho a COTAS RL., si éste hubiese sido entregado por COTAS RL.
- 10.1.20 Por razones de seguridad, y garantía de buen funcionamiento, el Usuario(a) no podrá, por su propia cuenta, efectuar conexiones del servicio en otros equipos receptores, realizar ningún tipo de traslado o modificaciones técnicas en los equipos provistos por COTAS RL., debiendo estos trabajos ser efectuados exclusivamente por personal técnico de COTAS RL. De darse el caso, COTAS RL. queda liberada de toda responsabilidad en la provisión del servicio o por posibles daños causados por una mala instalación
- 10.1.21 Proceder al cambio de su(s) clave(s) o contraseña(s) iniciales mediante el acceso al sitio web: www.cotas.com, y realizarlo en forma periódica y guardando la confidencialidad de las mismas. En caso de observar cualquier anomalía al respecto, comunicar de inmediato a la línea de llamada gratuita 800-12-8000 para subsanar cualquier irregularidad.
- 10.1.22 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 RL., 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 RL. por cualquier costo, perjuicio y daños consecuentes de acciones u omisiones que violen las disposiciones contenidas en la ley y en el presente instrumento.
- 10.1.23 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 RL. para el reemplazo de la clave por una nueva.
- 10.1.24 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.
- 10.1.25 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.
- 10.1.26 Es responsabilidad del Usuario(a) el control de la conexión de su computadora al Servicio, así como el control del uso del Servicio en base al plan contratado.
- 10.1.27 El Usuario(a) será responsable de cualquier falla que se presente en el Servicio, cuando por decisión propia extienda el Servicio a otras computadoras adicionales a la cual se instaló originalmente. COTAS RL. sólo garantiza la calidad del Servicio, cuando se tiene conectada una sola computadora.
- 10.1.28 Descargar periódicamente a su computadora, los mensajes enviados a su correo electrónico, del tipo *usuario@cotas.com.bo*, ya que éstos pueden perderse debido a eventuales trabajos de mantenimiento en los servidores y/o ataques informáticos a la red.
- 10.1.29 Cancelar mensualmente las facturas por el suministro de los servicios prestados o realizar las recargas 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.

- 10.1.30 Los Servicios de postventa tales como: traslados, puntos adicionales y otros, deberán ser solicitados expresamente por el Usuario(a) a su propio costo, los mismos que serán facturados a partir del día en que sean brindados;
- 10.1.31 Comunicar oportunamente a través de los números de Asistencia de COTAS RL., sobre cualquier inconveniente técnico que se pudiera presentar en la utilización del servicio, así como en los casos de pérdida, robo o hurto de insumos, para que COTAS RL. proceda al bloqueo correspondiente. COTAS RL. reconocerá la falla desde el momento que el Usuario(a) así lo hiciera conocer.
- 10.1.32 Proporcionar energía eléctrica 220V AC/50 Hz. con aterramiento adecuado, (menor o igual a 10 ohmios) para el buen funcionamiento del Servicio. El Usuario(a) declara tener conocimiento de los problemas que se pueden generar en su equipo, por la falta de un sistema de aterramiento, por lo que declara su compromiso de contar con uno antes de la habilitación del Servicio.
- 10.1.33 Solicitar la desactivación del Servicio a la brevedad posible, en caso de no utilizarlo por problemas ajenos a COTAS RL.;
- 10.1.34 El Usuario(a) en caso de rescindir el contrato de adhesión firmado, en forma anticipada al tiempo estipulado en el Contrato, deberá cancelar el costo que demande el retiro de los equipos instalados por COTAS RL. en su domicilio, salvo que el mismo sea por impedimento técnico.
- 10.1.35 El Usuario(a) no podrá en ningún caso, enviar publicidad de cualquier clase y comunicaciones con fines comerciales a otras personas, sin previa solicitud o consentimiento de las mismas.
- 10.1.36 El Usuario(a) no podrá enviar cadenas de mensajes electrónicos no solicitados, siendo estos considerados SPAM. En caso de presentarse esta situación, COTAS RL. procederá al corte inmediato del Servicio.
- 10.1.37 El Usuario(a) no podrá promover cualquier actividad referida al envío, almacenamiento, compartir, mostrar o hacer disponible pornografía infantil o material obsceno, caso contrario COTAS RL. procederá al corte inmediato del Servicio.
- 10.1.38 El Usuario(a) no podrá realizar cualquier actividad que infrinja o haga uso ilegal de los derechos de propiedad intelectual de un tercero, como copyright, marcas registradas, secretos comerciales, piratería de software, patentes, etc., serán de completa responsabilidad del Usuario(a), procediendo COTAS RL. en este caso, al inmediato corte del Servicio.
- 10.1.39 El Usuario(a) no podrá acceder por medio del Servicio, en forma ilegal y sin autorización, a redes que pertenecen a un tercero, actividad conocida como hacking, así como cualquier otra actividad de ataque a un sistema para recoger información sobre éste, como por ejemplo escaneo de puertos y otras técnicas ilegales.
- 10.1.40 El Usuario(a) no podrá distribuir información relativa a la creación o transmisión de virus por Internet, gusanos, caballos de Troya o ataques de denegación de servicio.
- 10.1.41 El Usuario(a) no podrá promover cualquier actividad o acción que violen los derechos de intimidad personales de otros.
- 10.1.42 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 RL. y por lo tanto, no puede transferir, ni subrogar a tercera o terceras personas, ni vender o hipotecar los bienes de la cooperativa. Asimismo no puede comercializar, delegar, transferir, ceder, transmitir, ni subrogar a ningún título los derechos y obligaciones estipuladas en el contrato de prestación del servicio y/o términos y condiciones, a terceras personas, individuales o colectivas, sin el previo consentimiento de COTAS RL. caso contrario será pasible a la inmediata suspensión del servicio, sin perjuicio de 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 RL. de toda obligación o

responsabilidad, al efecto será pleno, único y exclusivo responsable del uso que se le dé al indicado servicio.

- 10.1.43 El Usuario(a) no podrá conectar a la red pública de COTAS RL., equipos o insumos que pudieran impedir, distorsionar o interrumpir el servicio de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red. COTAS RL. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que correspondan para el resarcimiento de daños y perjuicios.
- 10.1.44 El Usuario(a) no podrá alterar los equipos o insumos, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o que produzcan la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan. COTAS RL. se reserva el derecho de iniciar las acciones legales que correspondan para el resarcimiento de daños y perjuicios.
- 10.1.45 El Usuario(a) no deberá causar daño, provocar distorsiones, modificaciones o interrupciones a las instalaciones, redes y equipos de los operadores y proveedores.
- 10.1.46 El Usuario(a) deberá 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.
- 10.1.47 El Usuario(a) deberá utilizar los servicios requeridos para el objeto que son brindados, en forma adecuada, para fines lícitos y sin perturbar el orden público o las buenas costumbres;
- 10.1.48 Habiendo COTAS RL. proporcionado toda la información que el Usuario(a) solicita 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 cumplir la misma según sea establecida 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;
- 10.1.49 El Usuario(a) deberá observar el estricto cumplimiento de la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento y toda Legislación vigente y futura sobre el servicio.

10.2 Derechos y Obligaciones de COTAS RL.

- 10.2.1 Proveer el Servicio elegido por el Usuario(a) de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos para el servicio y bajo las condiciones definidas en el contrato de prestación del servicio y los presentes Términos y Condiciones, en todos los lugares donde COTAS RL. esté autorizada a proveerlos; en caso de no contar con posibilidades técnicas para la prestación del servicio requerido, deberá informar oportunamente al Usuario(a). El servicio provisto por COTAS RL. se rige bajo los indicadores de calidad definidos por el Ente Regulador proporcionando al Usuario(a) información clara y oportuna sobre cualquier factor de calidad relacionado a la prestación del servicio.
- 10.2.2 Proveer un servicio seguro, fiable y de alta disponibilidad para el Usuario(a). COTAS RL. brindará su servicio en forma permanente y sin interrupciones, salvo en los casos de mantenimientos, correcciones, modificaciones a la red, hechos de vandalismo sufridos o por motivos de fuerza mayor o aquellos establecidos y previstos.
- 10.2.3 Habilitar el Servicio de acuerdo a las características del plan contratado.
- 10.2.4 Instalar el servicio requerido y/o activar el mismo desde la central emisora hasta el terminal receptor
- 10.2.5 Brindar los servicios de informaciones, asesoramiento, asistencia y emergencias técnicas a través de los números especiales establecidos en el presente, habilitados por COTAS RL. para brindar apoyo a los Usuarios(as);
- 10.2.6 Emitir facturas mensuales del servicio, cuando corresponda. COTAS RL. 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 utilizado o consumido por el Usuario(a).

- 10.2.7 Suministrar información al Usuario(a), relacionada a la facturación, cuando así fuere requerido por éste;
- 10.2.8 Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo del servicio, sin costo para el Usuario(a), en la red de responsabilidad de COTAS RL.; se excluyen los daños ocasionados por el uso indebido, cuya reparación será pagada por el Usuario(a);
- 10.2.9 Atender los reclamos por desperfectos de la red o del sistema a cargo de COTAS RL. en los plazos establecidos en el presente, desde el momento de efectuado el reclamo oficial por parte del Usuario(a);
- 10.2.10 Ofrecer los canales de atención necesarios ante cualquier reclamo o consulta sobre los servicios ofrecidos.
- 10.2.11 La prestación del servicio se hará haciendo uso de la tecnología más adecuada, garantizando la disponibilidad de los Servicios en óptimas condiciones durante veinticuatro (24) horas al día y durante todo el tiempo de vigencia del contrato suscrito por el Usuario(a), debiendo el mismo sujetarse a las variantes de la tecnología aplicada;
- 10.2.12 Garantizar un Servicio continuo
- 10.2.13 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);
- 10.2.14 No atender las solicitudes de traslado cuando no exista la disponibilidad técnica para la provisión del servicio en la dirección requerida. El Usuario(a) tendrá la opción de aguardar para la ejecución de dicha solicitud hasta que exista la disponibilidad técnica suficiente y esta sea comunicada por COTAS RL.
- 10.2.15 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 RL. 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 RL. Asimismo, COTAS RL. se reserva el derecho de iniciar las acciones judiciales del caso para el resarcimiento de daños y perjuicios.
- 10.2.16 En caso de peligro de daño inminente o interferencias originadas a la red, COTAS RL. podrá cortar el servicio al Usuario(a), conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente.
- 10.2.17 Cuando el Usuario(a) requiera un cambio de plan a una velocidad mayor, que no sea posible atender con la tecnología que tuviera instalado el Servicio, COTAS RL. ofrecerá la posibilidad de migrar del Servicio a una tecnología que soporte la velocidad solicitada por el Usuario(a), previa verificación de factibilidad técnica.
- 10.2.18 Cuando el Servicio brindado con una determinada tecnología presente falla y la misma no pueda ser reparada, COTAS RL. podrá ofrecer el uso de una tecnología alternativa.
 - 10.2.18.1 En el caso que la nueva tecnología a ser empleada sea inalámbrica, la velocidad del Servicio estará de acuerdo a los planes de servicio vigentes y establecidos para esta tecnología.
 - 10.2.18.2 En los casos que el Usuario(a) no esté de acuerdo en migrar a la tecnología alternativa ofrecida por COTAS RL., el Servicio será retirado debido a la imposibilidad técnica de seguir brindando el mismo en las condiciones adecuadas, para lo cual COTAS RL. notificará por escrito al Usuario(a). En caso de imposibilidad técnica de continuar brindando el Servicio, el Usuario(a) debe aceptar la necesidad de que COTAS RL. retire el Servicio, para lo cual ésta comunicará previamente por escrito.

10.3 Exenciones de Responsabilidad: COTAS RL. quedará exenta de responsabilidades:

- 10.3.1 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.
- 10.3.2 COTAS RL. no tiene la responsabilidad de supervisar, monitorear, revisar, limitar o controlar el contenido de lo transmitido por el Usuario(a) mediante el Servicio.
- 10.3.3 Por consecuencias derivadas del Contenido de la información enviada y recibida por el Usuario(a).
- 10.3.4 Cuando se produzca suspensión, interrupción o corte del servicio debido a mantenimiento correctivo o preventivo;
- 10.3.5 Cuando se deba realizar modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones por causas ajenas a la voluntad de COTAS RL.; 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;
- 10.3.6 Si por imposibilidad técnica o causas ajenas a COTAS RL., no se hace efectiva la instalación, conexión o re-conexión del servicio requerido; por el mal funcionamiento, daños y/o deterioros del equipo receptor de propiedad del Usuario(a), en los cuales COTAS RL. no tiene responsabilidad ni control;
- 10.3.7 COTAS RL. no ofrece garantías sobre la veracidad de la información obtenida o transmitida a través del Servicio. COTAS RL., es un medio y solo provee el servicio;
- 10.3.8 Por Virus importados a través de la red o cualquiera sea su origen.
- 10.3.9 Por Perjuicios ocasionados por el uso de programas instalados en la computadora personal del Usuario(a), cualquiera sea su origen.
- 10.3.10 Cuando exista intervención de personas ajenas a COTAS RL. que efectúen instalaciones, reparaciones o cualquier clase de arreglos en el sistema; cuando el Usuario(a) no pueda establecer contactos por las limitaciones propias del servicio elegido;
- 10.3.11 COTAS RL. no se responsabilizará por cualquier infracción que cometa el Usuario(a) a lo establecido en la normativa vigente, en el uso del terminal, aun cuando este haya sido provisto por COTAS RL.
- 10.3.12 COTAS RL., no será responsable: por el no uso del servicio por parte del Usuario(a), ya sea por desconocimiento del uso de equipos, mala configuración de los mismos si estos no han sido proporcionados ni configurados por COTAS RL.; por fallas técnicas de acceso u otras similares en los equipos de propiedad del Usuario(a) o simplemente porque el Usuario(a) optó voluntariamente por no hacer uso del servicio, siendo responsabilidad del usuario el solicitar el retiro temporal del servicio en caso así lo desee.
- 10.3.13 Por fallas eventuales o cualquier problema técnico presente en los equipamientos de propiedad del Usuario(a); por falta de conocimiento del uso de su equipo terminal o de la Red Local del Usuario(a) o cualquiera de sus herramientas. Se deja claramente establecido que COTAS RL. no está obligada a instruir al Usuario(a) en el manejo de los mencionados equipos, redes y/o sus herramientas;
- 10.3.14 COTAS RL., 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;
- 10.3.15 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 RL.;

- 10.3.16 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 RL. o por el Usuario(a).
- 10.3.17 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 RL.
- 10.3.18 Por daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan derivar de la defraudación de utilidades del Servicio, principalmente pero no exclusivamente y sin limitarse, si tales daños resultasen de fallas en el sistema de transporte internacional al Backbone de Internet, de comunicación vía satélite, fallas en el acceso a diferentes sitios existentes en Internet, en la transmisión, difusión, almacenamiento o puesta a disposición a terceros de Contenidos por medio del Servicio prestado a el Usuario(a).
- 10.3.19 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.
- 10.3.20 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.
- 10.3.21 Sin perjuicio de lo anterior y en caso que se produzca algún daño ocasionado por COTAS RL. y que emerja por dolo o culpa grave de acuerdo a lo establecido por el artículo 350 del Código Civil, el límite de la responsabilidad es el monto correspondiente a la tarifa mensual vigente, a la fecha de ocasionado el daño, inclusive si este fuera mayor.
- 10.3.22 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 RL. El Usuario(a) acepta que COTAS RL. 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 RL. 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 RL. 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 RL. no será responsable por ninguna violación de seguridad en la red del Usuario(a)
- 10.3.23 Por actos ocasionados por terceros que estén fuera del control de COTAS RL.,
- 10.3.24 La responsabilidad en la provisión del Servicio por parte de COTAS RL. queda limitada hasta la conexión física del equipo terminal y/o los equipos del usuario(a). Este límite de responsabilidades determina la independencia del Usuario(a), respecto a sus conexiones internas y su responsabilidad sobre la calidad de servicio que estas conexiones ocasionen.

- 10.4 **PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.** COTAS RL. provee el Servicio de acuerdo con los siguientes principios:
- 10.4.1 **Continuidad.** El Servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
 - 10.4.2 **Calidad.** El Servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos por el ente regulador del ramo.
 - 10.4.3 **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 RL.
 - 10.4.4 **Información Oportuna y Clara:** COTAS RL. tiene obligación de proporcionar toda información relacionada con el Servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
 - 10.4.5 **Prestación Efectiva:** En ningún caso, COTAS RL. procederá al cobro del Servicio prestado, si el mismo no fue realizado de manera regular y efectiva, debiendo COTAS RL., en caso de controversia, demostrar fehacientemente que el Usuario(a) recibió el Servicio que contempla la facturación.
 - 10.4.6 **Secreto de las Comunicaciones:** COTAS RL. tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad de las comunicaciones.

11 **SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:**

En cualquier modalidad de contratación de servicio de telecomunicaciones, el Usuario(a) podrá solicitar de forma escrita, por una sola vez en un período de 12 meses, sin costo alguno, la suspensión temporal de sus servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro(4) meses, para lo cual COTAS RL. 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 RL. por el servicio que solicitará la suspensión temporal. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o mediante solicitud expresa del Usuario(a), COTAS RL. deberá rehabilitar el servicio, previa comunicación al Usuario(a) en un máximo de un (1) día.

12 **MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

12.1 **Dial Up**

12.1.1 **Acceso Conmutado.** El servicio de acceso conmutado, cumple los estándares internacionales de seguridad y encriptación de la información de manera codificada hasta para el personal técnico. La única posibilidad de alteración o divulgación es de parte del Usuario(a).

12.1.2 **Protocolo RADIUS.** La realización de una conexión con un ISP mediante módem, se realiza mediante un nombre de usuario y una contraseña. Esta información se transfiere a un dispositivo Network Access Server (NAS) sobre el protocolo PPP. Utilizando el protocolo RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service) según la RFC 2865. Asegurando que no se conecten usuarios que no tengan las credenciales o permisos hacia la red.

12.2 **Banda Ancha**

12.2.1 **Tecnología ADSL.** El estándar ADSL2+ es una evolución de los sistemas ADSL y ADSL2 basado en la recomendación de la ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones) G.992.5 que añade nuevas características y funcionalidades al ADSL tradicional encaminadas a mejorar las prestaciones y la interoperabilidad y añade soporte para nuevas aplicaciones y servicios. Una variación de la familia ADSL2+ es el "Anexo A" tiene una mejor eficiencia de modulación/codificación (codificación Trellis de 16 estados y modulación QAM con constelaciones de 1 bit). El transporte de datos está basada sobre LAN Virtuales según el protocolo IEEE 802.1Q, permitiendo aplicar calidad de servicio según el protocolo IEEE 802.1P.

12.2.2 **Tecnología Cable Módem.** La Tecnología Cable Módem permite utilizar la red coaxial (red de Tv Cable) para permitir conexión hacia un ISP (Proveedor de Servicios Internet). El estándar utilizado es el protocolo Docsis 2.0 según la norma DOCSIS 2.0 (ca. 2001)

(ITU-T J. 122). y Docsis 3.0 según la norma (ca. 2006) (ITU-T J.222). el Docis 3.0 utiliza métodos de acceso deterministas, específicamente TDMA y S-CDMA, además de robustecer las transmisiones de datos sobre la red coaxial, implemente mecanismos de seguridad como intercambio de certificados digitales y calidad de servicio.

12.2.3 Tecnología WiMax. WiMax fijo, según la IEEE 802.16-2004, determina las conexiones de línea fija a través de una antena en el techo, similar a una antena de televisión. WiMax fijo funciona en las bandas de frecuencia 2.5 GHz y 3.5 GHz. El transporte de datos está basada sobre LAN Virtuales según el protocolo IEEE 802.1Q.

12.2.4 Tecnología PON. 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). El medio utilizado es la fibra óptica.

12.2.5 Protocolo RADIUS. La realización de una conexión con un ISP mediante módem, xDSL, WiMax, Cable Modem o tecnologías PON se realiza mediante un nombre de usuario y una contraseña. Esta información se transfiere a un dispositivo Network Access Server (NAS) sobre el protocolo PPP. Utilizando el protocolo RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service) según la RFC 2865, asegurando que no se conecten usuarios que no tengan las credenciales o permisos hacia la red.

12.3 Internet Dedicado: El Servicio de Internet Dedicado es un acceso a la Red pública de Internet, la seguridad de la información es de exclusiva responsabilidad del 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.

13 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 RL., formará parte plenamente integrante, inseparable e indivisible del presente contrato. El Usuario(a) autoriza, acepta y acuerda que COTAS RL. podrá modificar unilateralmente mediante incorporación al presente contrato, como apéndice, adenda, anexo adicional, anuncio, notificación o publicación de acuerdo a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria que se encuentre vigente de tiempo en tiempo, las condiciones y términos de la prestación de los Servicios. En consecuencia, toda enmienda, modificación, apéndice o adenda que se añada al presente contrato quedará tácitamente aceptado por el Usuario(a), de acuerdo a la normativa entonces vigente.

Los Términos y Condiciones del Servicio de Internet, 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 RL. 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.