

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS SOLIDARIOS**

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

En el marco del apoyo que brinda COTAS R.L. a la colectividad, como parte de los Servicios de Previsión Social, los Servicios Solidarios consisten en la provisión de los diferentes servicios ofrecidos por COTAS R.L., a instituciones sin fines de lucro, de manera gratuita, bajo requisitos específicos. Dichos servicios se ofrecen a través de conexiones mixtas físicas, inalámbricas o tecnologías convergentes, cuyo acceso y recepción puede realizarse a través de equipos terminales fijos, inalámbricos y/o convergentes, pudiendo ser ofrecidos por una misma red convergente o por redes específicas para cada servicio. En el marco vigente, los Servicios Solidarios constan de servicios individuales y/o la combinación de los servicios ofrecidos por COTAS R.L., conocidos como Combazos o servicios Multimedia, de conformidad a los planes de servicios definidos para el efecto, para los cuales COTAS R.L. cuenta con la respectiva autorización legal.

Los Términos y Condiciones de cada servicio ofrecido, sean estos individuales o de Multimedia, se mantienen inalterables para cada uno de ellos, salvo aspectos específicos que sean divergentes de los servicios comúnmente ofertados y que, en todo caso, se especifican en el presente documento.

Los Servicios Solidarios pueden ser ofrecidos en forma unitaria, en conjunto o de manera parcial, es decir dos, tres o más servicios de manera simultánea.

**1.1 Descripción de los Servicios Solidarios:** COTAS R.L. pone a disposición de instituciones sin fines de lucro que cumplan con las condiciones establecidas **en los requisitos definidos** por la cooperativa para el efecto, su servicio solidario, el cual consiste en **la provisión gratuita de los servicios de telecomunicaciones provistos por la cooperativa**, debiendo el Usuario(a) enviar a COTAS R.L. una carta de requerimiento, adjuntando los requisitos establecidos a objeto de analizar la factibilidad de atención, en función a la segmentación de contenido contemplada **en los requisitos establecidos** para el efecto, la cual se encuentra detallada en la página web de la cooperativa: [www.cotas.com](http://www.cotas.com).

El Usuario(a) deberá suscribir un convenio con COTAS R.L. en donde se establecerán las condiciones específicas en la provisión de los servicios y el plazo del mismo.

#### **1.2 Áreas de Cobertura:**

El área de cobertura de los servicios, está dado por la cobertura de las Redes instaladas en el área geográfica que corresponde al área de servicios aprobada por el Ente Regulador en la ciudad de Santa Cruz y en aquellas localidades donde se cuente con la red de Televisión y la red de Internet soporte la velocidad ofertada en este servicio. 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](http://www.cotas.com)

### **2. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS 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. Préstamo Simple o Comodato de Equipos:** COTAS R.L. proveerá equipos y accesorios (necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios) en calidad de préstamo simple o comodato, dichas transacciones se regirán a lo establecido en los Términos y Condiciones de cada uno de los servicios, así como a las condiciones del Contrato de Préstamo Simple o Comodato de Equipos.

### **3. SOLICITUD Y HABILITACIÓN DEL SERVICIO:**

**3.1** La solicitud de servicio se podrá realizar enviando una carta a COTAS R.L. cumpliendo con todos los requisitos que establece la Cooperativa, para otorgar los Servicios Solidarios, los cuáles se encuentran publicados en la página web: [www.cotas.com](http://www.cotas.com)

**3.2** COTAS R.L., dentro de los 15 días siguientes a la recepción del requerimiento, hará conocer al interesado la aceptación o no, de su solicitud y coordinará con el solicitante la fecha de instalación del servicio. Una vez analizado el requerimiento y verificado el cumplimiento de los requisitos exigidos por parte de la institución solicitante, instalará y habilitará el servicio al Usuario(a) dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la aceptación del requerimiento; siempre que técnicamente pueda ser factible.

### **4. TARIFAS:**

Los Servicios Solidarios ofrecidos por COTAS R.L. **serán brindados gratuitamente** para aquellas instituciones **sin fines de lucro que cumplan con los requisitos exigidos, los cuáles están contemplados en la página web [www.cotas.com](http://www.cotas.com)** y serán los mismos que COTAS R.L. ofrece a nivel comercial y estén en vigencia al momento de recibir cualquier solicitud; sin embargo, para efectos de facturación, por tratarse de un plan solidario, la tarifa de los servicios prestados dentro de este plan, corresponde al 1% de la tarifa comercial establecida para los servicios prestados; monto que será absorbido por COTAS R.L.

De acuerdo al artículo 44 de la Ley Nº 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, de acuerdo a normativa vigente, 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), salvo en los casos en los cuales se requieran de condiciones especiales para la provisión del servicio.

### **5. FACTURACIÓN COBRANZA, PAGO Y CORTE:**

**5.1 Facturación:** Las facturas por los servicios prestados bajo este plan de servicios solidarios, se emitirán mensualmente, conforme a lo establecido en la normativa regulatoria vigente. Siendo que los servicios solidarios son ofrecidos gratuitamente a las instituciones sin fines de lucro favorecidas comprendidos dentro de esta categoría, dichas facturas serán absorbidas por COTAS R.L.

**5.2 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.

**5.3 Pagos:** COTAS R.L. realizará el pago de las facturas en los centros de cobranzas autorizados.

**5.4 Corte:** Al ser servicios solidarios proporcionados gratuitamente por COTAS R.L. a determinadas instituciones sin fines de lucro, no procederá corte alguno, mientras se mantenga el convenio entre las partes.

## **6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:**

Al ser servicios solidarios proporcionados gratuitamente por COTAS R.L. a determinadas instituciones sin fines de lucro, no procederá corte alguno, mientras se mantenga el convenio entre las partes; en consecuencia, no será necesaria rehabilitación alguna del servicio.

## **7. PARÁMETROS DE CALIDAD:**

Los Parámetros de Calidad de los servicios que componen los Servicios Solidarios se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

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

Los Derechos y Obligaciones de los Servicios Solidarios se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

## **9. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y EMERGENCIAS Y/O SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:**

La atención de consultas, reclamaciones y emergencias y/o servicios de información y asistencia de los Servicios Solidarios, se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

## **10. SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO:**

Al ser servicios solidarios proporcionados gratuitamente por COTAS R.L. a determinadas instituciones sin fines de lucro, no procederá corte alguno, mientras se mantenga el convenio entre las partes; consiguientemente, no procederá suspensión temporal debido a la gratuidad del servicio.

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

Las Medidas para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones y protección de la información de los Servicios Solidarios, se mantienen inalterables en función a los Términos y Condiciones establecidos para cada uno de los servicios.

## **12. 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 de los presentes s Términos y Condiciones. 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 presente contrato quedará

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

Los Términos y Condiciones del Servicio, 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.