

# **TERMINOS Y CONDICIONES PARA EL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET MEDIANTE ADSL**

El servicio de acceso a Internet de **COTEL LTDA.**, que en adelante se denominara el **SERVICIO** y su utilización por parte del **ABONADO** se regirán por el contrato y los presentes **TERMINOS** y **CONDICIONES**

## **1. DESCRIPCION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ADSL, ASPECTOS ASOCIADOS Y AREAS DE COBERTURA:**

**ADSL:** Asimmetrical Digital Subscriber Line ó Línea de Abonado Digital, es la tecnología que permite la prestación del servicio de acceso a Internet a través de la red de cobre que posee **COTEL LTDA..**

**CPE:** Customer Premises Equipment ó Equipo Local del Abonado, es un equipo de telecomunicaciones para originar, encaminar o terminar una comunicación; usualmente el **MODEM/ROUTER**

El servicio de acceso a Internet - ADSL es un servicio de valor agregado cuyo objeto es permitir a los abonados acceder a la red Internet, mediante el uso de un equipo terminal **CPE**.

El acceso se cursara a través de la red de transporte de **COTEL LTDA.** y las redes de transporte de la red Internet.

La cobertura de la red ADSL es el departamento de La Paz, inicialmente el servicio será ofrecido en las ciudades de La Paz y El Alto.

## **2. SOLICITUD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET ADSL**

### **2.1 Requisitos técnicos necesarios para acceder al servicio:**

El cumplimiento de los requisitos que a continuación se detallan se considerará imprescindible y necesario para la prestación del servicio de acceso a Internet a través de la plataforma de ADSL de **COTEL LTDA..**

#### **2.1.1 Requisitos del computador del ABONADO.**

- Sistema operativo Windows 98, XP, VISTA, NT, Mac, Linux o cualquier otro que **COTEL LTDA.** comunique en el futuro.
- Pentium IV o superior
- 64 MB de memoria RAM o superior
- Software instalado para la “navegación” y/o servicios adicionales.
- Tarjeta de red instalada y configurada en el computador

**COTEL LTDA.**, en el marco de las **OFERTAS COMERCIALES** a través de las cuales ofrece el **SERVICIO** de acceso a Internet, podrá poner a disposición del **ABONADO** para su

adquisición Hardware de Conexión y/o Accesorios de Conexión adicional al instalado por **COTEL LTDA.** para la prestación del servicio.

## 2.2.2 Requisitos de Instalación

Los requisitos para la instalación de los elementos necesarios para la prestación del servicio de acceso a Internet son los siguientes:

- Instalación de la red telefónica y/o de la red de datos interna, el **ABONADO** deberá disponer y/o acondicionar las instalaciones internas en su domicilio.
- Instalación del CPE: en el lugar elegido por el **ABONADO** se instalará el equipo terminal CPE para la conexión de la computadora o la red del **ABONADO**; en el mismo deberá existir una toma de corriente AC disponible.
- Debe tener instalado conexión a tierra.
- Una vez concertada la fecha y hora de instalación con el **ABONADO**, en caso de que por ausencia del mismo en el domicilio de la instalación sin causa justificada, o por denegación de la entrada al mismo de los instaladores de **COTEL LTDA.** debidamente identificados NO se pudiera efectivamente realizar la instalación de los elementos necesarios para la prestación del servicio de acceso a Internet, **COTEL LTDA.** reprogramará la fecha y hora de acuerdo con la disponibilidad del personal de instaladores.

## 3. CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Una vez verificada la disponibilidad técnica por parte de **COTEL LTDA.**, se procederá a la suscripción del contrato de prestación del servicio y se efectuará la conexión en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de suscripción del contrato.

## 4. FACTURACION, COBRANZA, CORTE Y CONTROL DE MOROSIDAD

### 4.1 PLANES POST PAGO

**COTEL LTDA.** pondrá a disposición del **ABONADO**, en forma mensual, la facturación por el **SERVICIO** bajo la modalidad de mes vencido. El plazo para el pago de la factura será de treinta (30) días calendario, a partir de la fecha de disposición de la factura en ventanilla de cobranza, pasado dicho plazo el **ABONADO** se considera en mora, sin necesidad de notificación ni resolución judicial alguna. Si el **ABONADO** no paga su factura luego de transcurridos cinco (5) días calendario de vencido el plazo máximo de pago, se procederá al corte de todos los servicios consignados en la factura, considerándose la deuda líquida, exigible y a plazo vencido, pudiendo ejercitar la acción ejecutiva o la que crea conveniente tendiente al cobro de la tarifa, intereses y multas, comprometiéndose el **ABONADO** al pago de todos los gastos ocasionados con la mora y la cobranza judicial y/o extrajudicial. En caso de planes post pago por un determinado número de horas, el **SERVICIO** será cortado una vez que se haya agotado la cantidad de horas solicitadas por el **ABONADO**, pudiendo el mismo proceder a la habilitación del **SERVICIO**, una vez que realice una nueva cancelación.

Los sitios de cobranza son las oficinas de CAJA de **COTEL LTDA.** y/o Instituciones autorizadas durante los días hábiles en horarios de trabajo.

## 4.2 PLANES PRE PAGO

Para Planes Pre Pago el **ABONADO** se obliga a pagar bajo la modalidad de mes adelantado.

COTEL LTDA. para planes Pre Pago otorgará en calidad de venta el equipo (Modem), bajo tarifa acordada en la OFERTA COMERCIAL vigente.

**4.2.1 Periodo de uso del SERVICIO.-** Se considera a aquel periodo de treinta (30) días calendario de duración, que da inicio en la fecha de habilitación del SERVICIO.

**4.2.2 Pago por Habilitación del SERVICIO.-** Es el pago realizado por el **ABONADO** para activar un periodo de uso del SERVICIO. Para activar el próximo periodo de servicio, el **ABONADO**, deberá efectuar el pago por habilitación, como máximo hasta el día 30 del periodo de uso del servicio, inclusive.

**4.2.3 Fecha de habilitación del SERVICIO.-** Se considera a aquella fecha en la que el **ABONADO** realiza el pago para activar un periodo de uso del SERVICIO. respetando el total de días del periodo de uso del servicio anterior.

**4.2.4 Plazo de pago.-** El **ABONADO** podrá realizar el pago por el SERVICIO hasta el día 30 del periodo de uso del servicio.

**4.2.5 Corte del SERVICIO.-** Luego de vencido el plazo de pago, establecido en el numeral anterior, COTEL LTDA., procederá al corte del SERVICIO

**4.2.6 Retiro del SERVICIO.-** Si un abonado no efectúa ningún pago luego de transcurridos treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha del corte del SERVICIO, **COTEL LTDA.** procederá al retiro del SERVICIO.

## 5. CONCLUSION DEL SERVICIO:

A partir de la fecha de suscripción, el servicio tiene vigencia mínima de 1 año calendario. Sin embargo, este plazo inicial será prorrogable por periodos similares con la tácita reconducción, pudiendo el mismo ser resuelto por el **ABONADO** mediante aviso escrito con una anticipación no menor a 15 días, manteniendo las obligaciones económicas pendientes de pago.

## 6. PARAMETROS DE CALIDAD:

COTEL LTDA. LTDA., se obliga a prestar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, de acuerdo a normativa vigente y a los siguientes parámetros:

- a) COTEL LTDA. LTDA., garantiza un 99.5% de disponibilidad del SERVICIO al año en los Servidores de Nombres de Dominio (DNS) y Autenticación (AAA), correo electrónico, web; exceptuando “ataques informáticos” realizados a nuestros equipos, los cuales pueden provocar la suspensión del servicio afectado en forma temporal.
- b) El ancho de banda comercial de las conexiones ADSL, son garantizadas hasta el primer punto de presencia (POP) de la red, para certificar este parámetro el **ABONADO** puede acceder al servicio puesto a disposición por COTEL LTDA. LTDA., en la página web [www.redcotel.bo](http://www.redcotel.bo).

## 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ABONADO EN RELACION AL SERVICIO:

1. Por convenir a sus intereses en forma libre y voluntaria, el **ABONADO** ha solicitado y contrata el SERVICIO que provee **COTEL LTDA.**, de conformidad con las cláusulas contenidas en el presente TERMINOS Y CONDICIONES. De igual forma se compromete a pagar el precio convenido y sumas correspondientes al plan tarifario solicitado, independientemente a la utilización o no, para todos y cada uno de los SERVICIOS, incluyendo servicios adicionales o complementarios utilizados, dentro de los plazos establecidos al efecto.
2. Conoce con suficiencia y debidamente los términos y condiciones técnicas y comerciales de la provisión del SERVICIO por parte de **COTEL LTDA.**, así como sus derechos y obligaciones conforme a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria vigente al momento de la suscripción del contrato y se obliga a cumplir la misma según sea establecida de tiempo en tiempo.
3. El **ABONADO** recibirá el SERVICIO, en igualdad de condiciones como cualquier otro suscriptor del mismo.
4. El **ABONADO** recibirá el SERVICIO contratado en forma permanente, eficiente y de buena calidad conforme a los requisitos legales aplicables y a las obligaciones establecidas en el contrato.
5. EL **ABONADO** debe pagar las facturas por el SERVICIO prestado en forma oportuna.
6. EL **ABONADO** debe facilitar el acceso a su domicilio al personal de **COTEL LTDA.** previa identificación, a objeto de realizar la instalación, inspección y/o mantenimiento del SERVICIO, así como también efectuar el retiro de los equipos y accesorios instalados.
7. EL **ABONADO** debe comunicar por escrito cualquier cambio de domicilio, razón social o cuando realice modificaciones que ocasionen variación en los datos especificados a la firma del contrato; esta comunicación deberá ser por escrito a los puntos de ATENCION AL CLIENTE (ATC); caso contrario será responsable por los daños y perjuicios ocasionados. En caso de cambio de Razón Social y/o número de NIT, la notificación escrita deberá ser hasta el día 25 del mes correspondiente para ser considerado en el próximo periodo de facturación.
8. El **ABONADO** queda prohibido de efectuar conexiones por su propia cuenta, ni extender el SERVICIO a otras computadoras o locaciones internas adicionales. En este caso **COTEL LTDA.** queda liberada de toda responsabilidad por posibles daños causados o degradación en la calidad del SERVICIO debido a una mala instalación.
9. El **ABONADO** queda prohibido de conectar ningún tipo de equipo terminal que pudiera impedir o interrumpir el SERVICIO o causar daño a la Red Internet o a otro(s) **ABONADO(s)**.
10. No utilizar el SERVICIO de **COTEL LTDA.** en contravención de la ley o de las condiciones estipuladas en el contrato o ANEXOS. En particular se prohíbe al **ABONADO** la utilización del SERVICIO para la comisión de ilícitos penales, el envío no solicitado de comunicaciones publicitarias o comerciales ("spam"), la vulneración de legislación en materia de Propiedad Intelectual, Patentes y Marcas y/o la infracción de cualquier legislación que resulte aplicable a la utilización por el **ABONADO** del SERVICIO.

11. Guardar y custodiar las claves de acceso y el identificador de **ABONADO** facilitados. El **ABONADO** asume, por tanto, cuantos daños y/o perjuicios de todo tipo que se deriven del quebrantamiento o revelación de dichas contraseñas.
12. El **ABONADO** es responsable de devolver los equipos en caso de que **COTEL LTDA.** los de en calidad de préstamo, a la conclusión del contrato, en las mismas condiciones que lo recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando los derechos de propiedad de **COTEL LTDA.** sobre los productos y equipos.

## 8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS:

1. **COTEL LTDA.** proporcionara el SERVICIO al **ABONADO** en todos los lugares donde **COTEL LTDA.** esta autorizada a proveerlos y tenga cobertura, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional
2. **COTEL LTDA.** hará uso de la tecnología más adecuada en las instalaciones y equipos utilizados para la prestación y el mantenimiento del SERVICIO.
3. **COTEL LTDA.** prestara el SERVICIO al **ABONADO** en las condiciones expuestas en el documento TERMINOS y CONDICIONES y la OFERTA COMERCIAL vigente.
4. **COTEL LTDA.** realizara cortes programados a la prestación del servicio con la finalidad de efectuar reparaciones, modificaciones, actualizaciones y otros.
5. En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, **COTEL LTDA.** puede pedir bajo un procedimiento expedito, permiso a la ATT para cortar el SERVICIO al **ABONADO**; en caso de daño grave a la red se procederá al corte inmediato del SERVICIO justificado posteriormente según procedimientos administrativos vigentes.
6. **COTEL LTDA.** podrá cortar la provisión del SERVICIO por fraude sin previo aviso al **ABONADO** y sin perjuicio de las medidas judiciales del caso.
7. **COTEL LTDA.** instalara los elementos previstos para la prestación del SERVICIO en el domicilio del **ABONADO.**
8. **COTEL LTDA.** deberá mantener el SERVICIO operativo para su utilización por el **ABONADO**, salvo las interrupciones temporales debidas a operaciones de mantenimiento del mismo.
9. **COTEL LTDA.** no podrá interrumpir ni suspender el servicio, sin haber obtenido la aprobación previa de la ATT, en caso de suspender el servicio por emergencia grave, comunicará al **ABONADO** y a la ATT de acuerdo a la normativa vigente. La anterior obligación no será exigible a **COTEL LTDA.** en caso de fuerza mayor o si se produce una caída en la red de datos que sirve de base para la prestación del mismo ajena a su voluntad y control.
10. **COTEL LTDA.** brindara soporte técnico vía teléfono mediante el número telefónico 800161516, el soporte técnico esta orientado a resolver en línea consultas en cuanto a problemas de conexión y dificultades de acceso. El soporte técnico a través de la línea telefónica no esta destinado a la enseñanza del funcionamiento del sistema o algún programa relacionado con el SERVICIO, ni es una instancia previa a la presentación de reclamaciones directas.
11. **COTEL LTDA.** se compromete a mantener y garantizar la confidencialidad en las comunicaciones, salvo requerimiento de la autoridad judicial o administrativa competente, en cuyo caso, se reserva el derecho de facilitar la información requerida por las mismas sin preaviso al **ABONADO.**

12. En caso de presentarse fallas de fabricación en el MODEM, durante el primer mes de la prestación del servicio, **COTEL LTDA.** se obliga a, realizar el cambio total del equipo.

## **9. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO:**

### **9.1 Comunicaciones**

**COTEL LTDA.** adoptará e instalará las medidas y los medios técnicos que sean exigibles por la legislación vigente, para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones e integridad del servicio en su tránsito a través de la red de **COTEL LTDA.**

### **9.2 Calidad del Servicio**

**COTEL LTDA.** se compromete a cumplir con los niveles de calidad de cada uno de los servicios contratados por el **ABONADO**, conforme a los parámetros y métodos que la legislación determine.

### **9.3 Datos personales**

**COTEL LTDA.** ha adoptado todas las medidas de seguridad legalmente exigidas para la protección de los datos personales suministrados por el **ABONADO**.

### **9.4 Utilidad**

Los dispositivos de enlace que **COTEL LTDA.** pone a disposición del **ABONADO** tienen por único objeto facilitar al mismo la búsqueda de la información disponible en Internet. **COTEL LTDA.** no garantiza que el servicio sea adecuado para la realización de ningún servicio más allá del que se contrata ni que permita acceso a todos los sitios de Internet. **COTEL LTDA.** no ofrece ni comercializa los productos y servicios disponibles en los sitios enlazados ni asume responsabilidad alguna por tales productos o servicios.

### **9.5 Utilización y Contenidos**

**COTEL LTDA.**, que actúa exclusivamente como prestador de un servicio, no controla el uso del SERVICIO que realiza el **ABONADO**.

En tal sentido, **COTEL LTDA.** no se hace responsable del uso y/o de los contenidos que, en contravención a las leyes o a los presentes TERMINOS y CONDICIONES y el Contrato, el **ABONADO** pueda hacer del mismo, siendo el **ABONADO** el único responsable de las consecuencias que su utilización ilícita o contraria a estas condiciones pudiera tener así como de la veracidad y/o licitud de los contenidos desplegados en los servicios adicionales.

En caso de que **COTEL LTDA.** descubriera, bien de forma directa o través de notificaciones o requerimientos de terceros, la existencia de contenidos que pudieran infringir la legalidad vigente o los presentes TERMINOS y CONDICIONES o la utilización con fines fraudulentos, ilícitos y/o no autorizados del SERVICIO incluidos los servicios adicionales, **COTEL LTDA.** se reserva el derecho de suspender por sí misma total o parcialmente el SERVICIO, incluidos los servicios adicionales, sin necesidad de autorización previa del **ABONADO**, mediante la

eliminación de los contenidos infractores o cualquier otra medida que considere necesaria para evitar la continuidad en la comisión del acto ilícito o de la infracción detectada.

## 9.6 Comunicación a las autoridades

Sin perjuicio de lo anterior, COTEL LTDA. se reserva la facultad de poner en conocimiento de las autoridades administrativas o judiciales aquellos hechos que pudieran ser constitutivos de una actividad ilícita, sin necesidad de comunicarlo previamente al **ABONADO**.

## 9.7 Virus informáticos

**COTEL LTDA.** no controla ni garantiza la ausencia de virus informáticos en los servicios prestados por terceros a través de su red y que puedan producir alteraciones en el sistema informático (software y hardware) del **ABONADO** o en los documentos y ficheros electrónicos almacenados en su sistema informático.

## 10. EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD:

**COTEL LTDA.** no tiene la habilidad ni la obligación de restringir comunicaciones y contenido que puedan estar en contra de las buenas costumbres y la normativa vigente.

**COTEL LTDA.** no será responsable en los siguientes casos:

- Por la suspensión, interrupción o corte del **SERVICIO** debido a reparaciones o modificaciones urgentes que sean necesarias en sus instalaciones provocadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito no imputables a **COTEL LTDA.**
- Por incumplimiento en los plazos de instalación, por causas ajenas a **COTEL LTDA.**
- Por perjuicios ocasionados en la computadora del **ABONADO** por software instalado o por cualquier causa independientemente de su origen, no atribuible a **COTEL LTDA.**
- Por intervención en el domicilio del **ABONADO** de personas ajenas a **COTEL LTDA.** que efectúen reparaciones u otra clase de arreglos en el sistema, siendo esta circunstancia de responsabilidad absoluta del **ABONADO**.
- El **ABONADO** tomara las previsiones más convenientes para la protección de sus equipos terminales contra daños por agentes naturales, descargas atmosféricas, casos fortuitos y otros.
- Por el contenido o información a la que los usuarios puedan acceder o difundir a través de la red Internet y por la distribución de virus informáticos desde o hacia el **ABONADO**
- Por el uso del **SERVICIO** que haga el **ABONADO** involucrando comunicaciones conmutadas de voz en tiempo real entre usuarios de Redes Públicas, inclusive en forma digital, debido a que son excluidos por la normativa vigente como servicios de valor agregado.

## 11. SERVICIOS SUPLEMENTARIOS Y CODIGOS UTILIZADOS:

Adicionalmente, las distintas ofertas comerciales ofrecidas por **COTEL LTDA.** al **ABONADO** para la prestación del **SERVICIO** podrán incluir la prestación de una serie de servicios adicionales. La suscripción de las condiciones para la prestación de dichos servicios adicionales, se realizará mediante la suscripción del contrato correspondiente.

Los servicios adicionales incluidos en el SERVICIO de **COTEL LTDA.** y cuya contratación y aceptación son automáticos en el momento de la suscripción del Contrato son los siguientes:

### 11.1 Servicio de Cuentas de Correo Electrónico

En el marco de la contratación del SERVICIO, **COTEL LTDA.** pondrá a disposición del **ABONADO** sin coste adicional un servicio de cuentas de Correo Electrónico de 20 Mega-Bytes (20MB) de capacidad cada una, en una cantidad según la OFERTA COMERCIAL vigente.

### 11.2 Servicio de IP fija

**COTEL LTDA.** pone a disposición del **ABONADO** un servicio consistente en la asignación de una(s) IP fija(s), y que tendrá el coste que se indica en la OFERTA COMERCIAL. Las características de este servicio son:

- **COTEL LTDA.** cederá al **ABONADO** el uso de una(s) dirección IP que se le asignará en cada conexión. El **ABONADO** no será el titular de la(s) dirección IP.
- **COTEL LTDA.** reservará la dirección IP exclusivamente a ese **ABONADO**.
- No obstante lo anterior, **COTEL LTDA.** podrá modificar la dirección IP asignada como medida extraordinaria por necesidades técnicas del servicio y siempre mediando un preaviso de 15 (quince) días. En este caso, el **ABONADO** recibirá instrucciones precisas para que la modificación de la dirección IP no le cause ningún perjuicio.

### 11.3 Servicio de Hosting

**COTEL LTDA.** pone a disposición del **ABONADO** sin coste adicional, un espacio en páginas web personales, con un tamaño máximo de 20 (veinte) Megabytes. La prestación del servicio se ajustará a las siguientes condiciones:

#### 11.3.1 Descripción del Servicio

Servicio de almacenamiento de información del **ABONADO** o, que éste esté autorizado a divulgar, en un servidor de **COTEL LTDA.** puesto a su disposición durante la vigencia del contrato. El servicio de hosting se configura como un servicio adicional del SERVICIO de **COTEL LTDA.**, en el marco de las OFERTAS COMERCIALES que así lo establezcan. El servicio de hosting presenta las siguientes características:

- Conectividad: conectividad redundante
- Las instalaciones de **COTEL LTDA.** dispondrán de las siguientes condiciones:
  - Sistema refrigeración
  - Sistema de detección incendios
  - Sistemas de Alimentación duplicada
  - Acceso al local restringido sólo a persona o personas autorizadas
- Mantenimiento de los servidores:

El coste del mantenimiento del servidor correrá a cargo de **COTEL LTDA.**, salvo que el **ABONADO** haya actuado de forma negligente o incluso haya alojado aplicaciones que puedan producir algún daño en el servidor, en cuyo caso el **ABONADO** será responsable de los daños y perjuicios que se ocasionen a **COTEL LTDA.**

- Nivel de servicio

**COTEL LTDA.** se compromete a garantizar el adecuado almacenamiento de la Información, de forma que se halle a disposición de los usuarios de Internet de forma ininterrumpida durante la vigencia del contrato.

- No obstante, **COTEL LTDA.** no será responsable de las interrupciones de disponibilidad de dicha Información motivadas por causas de fuerza mayor o fuera del control de **COTEL LTDA.**
- **COTEL LTDA.** podrá interrumpir de forma temporal el almacenamiento de la Información en sus servidores, o la disponibilidad de la misma por parte de los usuarios de Internet, por motivos de seguridad, o por reestructuración de los recursos telemáticos de **COTEL LTDA.** destinada a mejorar sus servicios de almacenamiento y puesta a disposición de Información a través de Internet.
- **COTEL LTDA.** no responderá de los perjuicios causados por dichas interrupciones, si éstas han sido comunicadas al **ABONADO** con una antelación mínima de 48 horas.
- Cuando el servidor sea gestionado por el **ABONADO**, **COTEL LTDA.** no será responsable de la disponibilidad del servicio ni otros servicios asociados.

## 12. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMACIONES.

Por cualquier consulta técnica emergente de la provisión del SERVICIO, el **ABONADO** coordinará con personal del Centro de Asistencia Técnica de Internet vía teléfono al 800161516 o correo electrónico soporte.tecnico@redcotel.bo, con el objeto de subsanar la falla.

Si un abonado reclama el monto consignado en una factura, éste está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, sujeto a reembolsos subsecuentes, salvo que la cantidad de la factura objeto de la reclamación sea más de tres (3) veces la cantidad total mensual facturada al mismo abonado en cualquiera de los tres (3) meses anteriores.

EL **ABONADO** una vez agotadas las instancias previas de atención de reclamos, tanto técnicos como administrativos; podrá presentar en forma escrita o verbal, su reclamación directa ante ODECO. Para este efecto, **COTEL LTDA.** cuenta con una oficina de ODECO ubicada en la calle Socabaya, esquina calle Mercado, Edificio Gran Centro II. **COTEL LTDA.** pondrá a disposición del **ABONADO** la línea gratuita: 800-16-9999 y el correo electrónico: [cotel.internet@cotel.bo](mailto:cotel.internet@cotel.bo).

**COTEL LTDA.** resolverá las reclamaciones del **ABONADO** en los siguientes plazos:

- a) A los tres (03) días de su recepción, en caso de interrupción del SERVICIO o de alteraciones graves derivadas de su prestación;
- b) A los quince (15) en los demás casos.

En caso que **COTEL LTDA.** declare la Reclamación Directa improcedente, o no la resuelva dentro del plazo estipulado, el **ABONADO** podrá ejercitar su derecho de Reclamación Administrativa ante la Autoridad competente y Control Social de Telecomunicaciones y Transporte (ATT), la que podrá ser presentada en la ODECO de **COTEL LTDA.**

## 13. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCION DE LA INFORMACION:

**COTEL LTDA.**, ha adoptado las medidas necesarias e idoneas para garantizar la inviolabilidad de las telecomunicaciones; salvo para los casos previstos por el Art. 261 del reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.

#### **14. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA:**

Para efectos de consultas relacionadas con el servicio, deudas, cortes programados, etc. **COTEL LTDA.** tiene a disposición del **ABONADO** la línea 800-16-1515.

#### **15. PROHIBICION:**

Los derechos y obligaciones que emergen de los términos y condiciones, así como su ejecución y cumplimiento no podrán ser transferidos, subrogados y/o cedidos total o parcialmente por el **ABONADO** a terceras personas, natural o jurídica bajo ningún título.

#### **16. CAMBIOS Y MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES:**

El contenido del presente documento de Términos y Condiciones está enmarcado en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones que afecte a uno o varios puntos del presente documento, facultará a **COTEL LTDA.** a modificar el mismo de acuerdo a la normativa vigente, previa autorización de la ATT.