

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE VOZ SOBRE INTERNET (VOIP)

El Servicio Público de Voz Sobre Internet (VOIP) de **COTEL LA PAZ LTDA.**, que en adelante se denominará el **SERVICIO** y su utilización por parte del **USUARIO** se regirán por el contrato y los presentes TÉRMINOS Y CONDICIONES.

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

- 1.1 El SERVICIO ofrecido al USUARIO tiene la característica de efectuar Comunicaciones de voz entre un Teléfono de la red de COTEL LA PAZ LTDA. a PC y viceversa. Al USUARIO se le asignará un número telefónico virtual de la red de COTEL LA PAZ LTDA., el cual será utilizado para establecer conexiones de voz vía Internet mediante la utilización de un software facilitado por COTEL LA PAZ LTDA. desde cualquier parte del mundo. Se asignará al USUARIO un USER ID y un PASSWORD de seguridad con carácter de exclusividad, para la provisión del servicio. Obteniendo de igual forma servicios multimedia entre dos o más computadores a través del Internet.
- 1.2 La Voz sobre IP (VoIP, Voice over IP) es una tecnología que permite la transmisión de la voz a través de redes IP en forma de paquetes de datos. La Telefonía IP es una aplicación inmediata de esta tecnología, de forma que permita la realización de llamadas telefónicas ordinarias sobre redes IP u otras redes utilizando una PC, gateways y teléfonos estándares. Son servicios de comunicación - voz, fax, aplicaciones de mensajes de voz - que son transportados vía redes IP, interactuando con la red PSTN. Será un servicio telefónico disponible al público.
- 1.3 El costo de la línea telefónica, las llamadas para establecer la conexión a los Servicios, el acceso a Internet del USUARIO y demás conceptos similares o análogos serán sufragados por cuenta y cargo del USUARIO, independientemente de la remuneración que corresponda a COTEL LA PAZ LTDA. por la prestación del SERVICIO (VOIP) en los términos de este acuerdo. COTEL LA PAZ LTDA. no será en ningún caso responsable por los cargos de telefonía o conectividad de ninguna especie en que incurra el USUARIO en virtud de la utilización de tales Servicios.
- 1.4 El uso del SERVICIO es de exclusiva responsabilidad del USUARIO. La habilitación y prestación del SERVICIO se encuentra sujeta a las posibilidades técnicas y disponibilidad en la red de COTEL, no existiendo responsabilidad en el caso de no poder dar cumplimiento a la habilitación y prestación del SERVICIO. La solicitud de traslado se encontrará sujeta a factibilidad técnica y será aceptada conforme a los siguientes requisitos y condiciones establecidos por COTEL LA PAZ LTDA.: El USUARIO deberá estar al día en todas sus obligaciones y no registrar deudas pendientes por ningún servicio que COTEL LA PAZ LTDA. le preste o le haya prestado; en caso que la misma resultare con imposibilidad técnica, COTEL LA PAZ LTDA., no será responsable por la falta de SERVICIO. El USUARIO no podrá en ningún caso cambiar el lugar de instalación de la línea sin intervención oficial de COTEL LA PAZ LTDA.
- 1.5 El SERVICIO tiene las siguientes especificaciones y atributos: Convertir llamadas de Larga Distancia Internacional y Nacional en locales; Posibilidad de usar la línea desde cualquier lugar dentro o fuera del Estado Plurinacional de Bolivia, porque posee la facilidad de Portabilidad; Tarifas preferenciales; Se puede disfrutar con esta línea los mismos beneficios de una línea telefónica tradicional, como: identificador de llamadas, Buzón de mensajes, llamada en Espera, Bloqueo de llamadas salientes y Transferencia de llamadas. Todo incluido dentro del servicio, de igual manera el USUARIO puede afiliar varias líneas inteligentes IP con este servicio.
- 1.6 El área de cobertura para la prestación del SERVICIO al USUARIO, podrá ser cualquier parte del mundo en que éste se encuentre.

2. REQUISITOS GENERALES Y TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:

COTEL LA PAZ LTDA. no prestará un nuevo Servicio VOIP a aquellas personas a las cuales se les haya retirado algún Servicio prestado por la Cooperativa por haber incurrido en mora y mientras dure tal situación de mora, por lo que COTEL LA PAZ LTDA. no aceptará solicitudes para la prestación del Servicio VOIP presentadas por EL USUARIO moroso, reservándose el derecho a ejercer las correspondientes acciones de cobro. EL USUARIO moroso podrá solicitar a COTEL LA PAZ LTDA. la celebración de convenios especiales para el pago de las deudas, los cuales incluirán expresamente el derecho de COTEL LA PAZ LTDA. a cobrar intereses compensatorios sobre el monto objeto del convenio de pago, convenio éste que se aplicará de acuerdo a las condiciones acordadas que a tal efecto sean aceptadas por las partes. Queda expresamente entendido que COTEL LA PAZ LTDA. se reserva el derecho de aceptar o rechazar a su criterio la celebración de los convenios especiales de pago antes señalados.

Para lograr acceder al Servicio VOIP de **COTEL LA PAZ LTDA.**, se considera imprescindible y necesario que el USUARIO cumpla con los siguientes requisitos mínimos:

El USUARIO deberá contar con una línea telefónica de COTEL activa.

Para sesiones compartidas deberá contener:

- a) Procesador Pentium 4 de 2.0 GHz o superior
 - b) Sistema operativo Windows 2000 o superior
 - c) Memoria de 256 MB mínimo, 512MB recomendado.
 - d) Disco duro de 1 GB mínimo.
 - e) Tarjeta gráfica con resolución 800x600(65536 colores) mínimo.
 - f) Tarjeta de sonido full duplex con parlantes externos o internos.
 - g) "Head set" USB o analógico con micrófono incorporado.
 - h) Conexión a Internet mínima de 256 kbps.
 - i) Software del SERVICIO "PC-CLIENT", el cual será enviado a través de Internet vía mail o descargado de la web (Download, FTP,)
 - j) Posibilidad de uso vía acceso web desde cualquier PC, denominado Web Client, con la descarga de un software e instalación temporal del SERVICIO.
- Para Voz, video y sesiones simultáneas de voz, compartimiento y colaboración vía Web (aplicaciones compartidas punto multipunto).
- k) Procesador Pentium 4 de 3.0GHz o superior
 - l) Sistema operativo Windows 2000 o superior.
 - m) Memoria de 256 MB mínimo, 512MB recomendado.
 - n) Disco duro de 1 GB mínimo.
 - o) Tarjeta gráfica con resolución 800x600(65536 colores) mínimo.
 - p) Tarjeta de sonido full duplex.
 - q) "Head set" USB o analógico con micrófono incorporado.
 - r) Conexión a Internet mínima de 384 kbps, recomendable de 512 Kbps.
 - s) Software del SERVICIO "PC-CLIENT", el cual será enviado a través de Internet vía mail o descargado de la web (Download, FTP,)
 - t) Posibilidad de uso vía acceso web desde cualquier PC, denominado Web Client, con la descarga de un software e instalación temporal del SERVICIO.

COTEL LA PAZ LTDA. no es en modo alguno responsable, por el uso, funcionamiento o mantenimiento del EQUIPO DE TELEFONÍA FIJA. Ni del COMPUTADOR PERSONAL. La instalación interna del EQUIPO DE TELEFONÍA FIJA y del COMPUTADOR PERSONAL correrá por cuenta del USUARIO.

3. HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:

COTEL LA PAZ LTDA. confirmará al USUARIO que solicite la provisión del SERVICIO, la disponibilidad técnica de prestación del mismo en un plazo máximo de 48 horas en el área urbana y 96 horas en el área rural. Una vez verificada la disponibilidad técnica, el usuario confirmará su solicitud de conexión inicial del Servicio y suscribirá el contrato respectivo. Por su parte COTEL LA PAZ LTDA. procurará satisfacer toda solicitud de conexión inicial del Servicio en el área urbana y rural dentro de los cuatro (04) y diez (10) días hábiles siguientes, a la fecha de recepción de la misma respectivamente, salvo que mediaran impedimentos de fuerza mayor o imputables al solicitante.

4. TARIFAS:

- 4.1 Las tarifas que rigen la prestación del servicio se sujetarán a las establecidas en el Tarifario Vigente, en la Oferta Comercial, en el formulario SOLICITUD DEL SERVICIO y son las fijadas conforme a la normativa legal. Nuevas tarifas tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la publicación que se realice en un periódico de circulación nacional, asimismo de forma adicional, las tarifas serán actualizadas en el Tarifario y en las ofertas comerciales, accesibles a través de la página de Internet www.cotel.bo
- 4.2 El USUARIO deberá pagar por la prestación del servicio, las siguientes tarifas:
 - 4.2.1 **Tarifa de instalación.-** Precio establecido previamente e indicado en el formulario SOLICITUD DEL SERVICIO y en la OFERTA COMERCIAL vigente.
 - 4.2.2 **Tarifa mensual.-** Estipulada en el formulario SOLICITUD DE SERVICIO, según la categoría que corresponda, deberá ser cancelada por el USUARIO, independientemente a si éste hace uso o no del SERVICIO, durante el período de facturación. La tarifa mensual, se hace efectiva y se factura desde el momento en que se habilita el SERVICIO al USUARIO.
 - 4.2.3 **Tarifa por Servicios Suplementarios (Opcional del USUARIO).-** El USUARIO podrá solicitar servicios suplementarios adicionales. En este caso, las tarifas mensuales por estos conceptos, están indicadas en el formulario SOLICITUD DEL SERVICIO y en la OFERTA COMERCIAL vigente.

5. FACTURACIÓN, COBRANZA, PAGO Y CORTE:

El USUARIO a momento de suscribir el Contrato para la Provisión del Servicio, podrá solicitar según su conveniencia, la facturación conjunta de todos los servicios o la facturación individual por servicio.

5.1 Planes Post Pago:

COTEL LA PAZ LTDA. pondrá a disposición del USUARIO, 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; si transcurridos **quince (15)** días calendario de la fecha límite de pago el USUARIO no paga su factura, éste se constituirá en mora, sin necesidad de notificación ni resolución judicial alguna, pudiendo COTEL LA PAZ LTDA., previa comunicación al usuario con una anticipación mínima de 48 horas, proceder a la restricción de llamadas salientes y posteriormente transcurridos los siguientes **quince (15)** días calendario, podrá realizar el corte total de todos los servicios consignados en la factura, considerándose en consecuencia la deuda líquida, exigible y de plazo vencido, pudiendo ejercitar la acción ejecutiva o la que crea conveniente tendiente al cobro de la tarifa, más intereses y multas, comprometiéndose el USUARIO al pago de todos los gastos y honorarios profesionales ocasionados con la mora y la cobranza judicial y/o extrajudicial.

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

5.2 Planes Pre Pago

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

El ABONADO, tendrá que recargar crédito por medio de Tarjetas comercializadas por COTEL LA PAZ LTDA.:

Corte de tarjeta (Bs.)	Días de validez	Días para recibir llamadas	Días de corte bidireccional*
20.00	60	30	30
50.00	60	30	30
100.00	60	30	30

* Transcurrido este período se procederá al retiro definitivo de la línea y pérdida del número asignado.

- Al vencimiento de la validez del crédito, el saldo no utilizado será revertido.
- En caso de que no se realice recarga de crédito al vencimiento de la validez, EL USUARIO podrá recibir llamadas por el lapso de 30 días más.
- Transcurridos los 30 días de corte unidireccional sin que se haya realizado una recarga de crédito, se procederá al corte total bidireccional por 30 días más.
- Si transcurrido este plazo no realiza nuevas recargas de crédito, COTEL podrá proceder al retiro de la línea.

6 REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:

COTEL LA PAZ Ltda., procederá a la rehabilitación del servicio que fue cortado por incumplimiento de pago, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, computables a partir del momento en que el USUARIO canceló el monto adeudado por el servicio.

7 PARÁMETROS DE CALIDAD:

- 7.1 COTEL LA PAZ LTDA., se obliga a prestar un SERVICIO puntual, eficiente y de buena calidad, de acuerdo a normativa vigente y a los siguientes parámetros entre otros:
- 7.1.1 La calidad de voz y video dependerá: del servicio de acceso a Internet que EL USUARIO disponga, la carga del tráfico cursado y el cumplimiento de los Requisitos Mínimos establecidos en el punto 2 del presente documento.
- 7.1.2 Procurará que las averías o fallas del SERVICIO, reportadas por el USUARIO sean reparadas al menos en un 85% dentro de las 24 horas en el área de servicio urbana y al menos en un 80% dentro las 24 horas en el área de servicio rural.
- 7.1.3 Procurará realizar el 90% de las instalaciones del SERVICIO en el área de servicio urbano, en un plazo máximo de cuatro (04) días hábiles computados a partir de la suscripción del contrato; y un 85% de las instalaciones del SERVICIO en el área de servicio rural, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles computados a partir de la suscripción del contrato.

8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS USUARIAS Y USUARIOS EN RELACIÓN AL SERVICIO:

8.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- 8.1.1 Acceder al servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.
- 8.1.2 Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor del servicio y de los planes de acceso al mismo, salvo las condiciones pactadas libremente en el contrato, las cuales el USUARIO declara conocer previamente a la suscripción del mismo.
- 8.1.3 Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio proporcionado por COTEL LA PAZ Ltda.
- 8.1.4 Acceder gratuitamente al servicio en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8.1.5 Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- 8.1.6 Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- 8.1.7 Conocer los indicadores de calidad de prestación del servicio.
- 8.1.8 Suscribir el contrato por el servicio, mismo que se encuentra elaborado de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8.1.9 Ser informado oportunamente por COTEL LA PAZ Ltda., cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, comunicación que se realizará a través de publicación en un periódico de circulación nacional y en la página de Internet de COTEL, según normas vigentes.
- 8.1.10 Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio.
- 8.1.11 Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del servicio.
- 8.1.12 Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a COTEL LA PAZ Ltda.
- 8.1.13 Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del servicio.
- 8.1.14 Reclamar a COTEL LA PAZ Ltda. y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que el USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- 8.1.15 Recibir protección de COTEL LA PAZ Ltda. sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el Usuario, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación.
- 8.1.16 Disponer, como USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al servicio.
- 8.1.17 Recibir un servicio que no cause daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- 8.1.18 Participar en los mecanismos de control social.

8.2 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:

- 8.2.1 El USUARIO debe utilizar el Servicio solo para los fines contratados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirá plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los Servicios contratados.
- 8.2.2 El USUARIO del Servicio no debe conectar a la red equipos que pudieran impedir o interrumpir el Servicio, ni realizar el desvío del Servicio de manera ilegal, fraudulenta o causar daño a la red.
- 8.2.3 Es obligación del USUARIO no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad del Servicio, o con el objeto de producir la evasión o alteración del pago de las tarifas o cargos que correspondan.
- 8.2.4 Cumplir con las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación, su Reglamento General, los Términos y condiciones y el Contrato para la provisión del Servicio Local de Telecomunicaciones.
- 8.2.5 El USUARIO es único y exclusivo responsable por el uso del SERVICIO y de las instalaciones que COTEL LA PAZ LTDA. le suministra para el Servicio VOIP. Así también el USUARIO es responsable por el destino que dé a estos servicios suministrados; y pago completo y oportuno de los mismos.
- 8.2.6 El USUARIO podrá solicitar al mes siguiente de la instalación del servicio, el cambio de número asignado.
- 8.2.7 El USUARIO acepta y se somete al régimen tarifario para el servicio prestado por COTEL LA PAZ LTDA., debiendo aplicarse el régimen tarifario aprobado previamente por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8.2.8 Pagar mensualmente sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, 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. La rehabilitación del servicio se efectuará una vez que la cuenta pendiente sea pagada, caso contrario se cobrará al USUARIO sobre el monto adecuado a partir de la fecha del corte de servicio, la tasa pasiva bancaria promedio del año anterior establecida por el Banco Central de Bolivia e interés efectivo desde el corte de servicio, debiendo al USUARIO pagar además, el importe correspondiente de reconexión del servicio para su habilitación.
- 8.2.9 El USUARIO acepta y se somete al corte de servicio unidireccional, bidireccional, restricción, retiro de línea, intereses por mora y otras medidas contempladas en las disposiciones legales, en el presente documento y en el Contrato; para el caso de incumplimiento en el pago regular y oportuno de las facturas emitidas por el uso del servicio.
- 8.2.10 En el caso de presentarse reclamos por cargos incluidos en la factura mensual correspondientes a un operador para el que COTEL LA PAZ LTDA. realiza la cobranza, estos deben ser representados por el USUARIO ante el Operador que presta el servicio.
- 8.2.11 El USUARIO no podrá transferir a terceras personas, sean estas individuales o colectivas, los derechos y obligaciones emergentes del Contrato de Adhesión para la provisión del Servicio VOIP, sin la respectiva autorización escrita de COTEL LA PAZ LTDA.
- 8.2.12 En caso que el USUARIO deseará utilizar el Servicio Telefónico solicitado como Teléfono Público deberá indicar su intención de hacerlo al momento de la firma del contrato y sujetarse a los Términos y condiciones para la provisión del Servicio de Telefonía Pública de COTEL LA PAZ LTDA.
- 8.2.13 Responder por la utilización del servicio por parte de todas las personas que tienen acceso al mismo, en sus instalaciones o que hacen uso del servicio bajo su supervisión o control.
- 8.2.14 No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de COTEL LA PAZ LTDA.
- 8.2.15 Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 8.2.15 Conocer con suficiencia y debidamente los términos y condiciones técnicas y comerciales de la provisión del SERVICIO prestado por **COTEL LA PAZ LTDA.**, así como sus derechos y obligaciones conforme a la normativa legal, reglamentaria y regulatoria vigente al momento de la suscripción del contrato, obligándose a cumplir la misma según sea establecida de tiempo en tiempo. (Luis Suarez quedo en consultar este punto)
- 8.2.16 EL USUARIO debe facilitar el acceso a su domicilio al personal de **COTEL LA PAZ LTDA.** previa identificación y coordinación, a objeto de realizar la instalación, inspección y/o mantenimiento del SERVICIO, así como también efectuar el retiro de los equipos y accesorios instalados.
- 8.2.17 En virtud a la contratación del SERVICIO VOIP, COTEL LA PAZ LTDA. realizará el mantenimiento exclusivamente de éste Servicio. El USUARIO no podrá solicitar al personal, la revisión de otras instalaciones que no le corresponden y le están prohibidas (ej. Televisión por Cable, Internet, sean éstos Servicios prestados por la misma Cooperativa o de otras empresas; electricidad, etc.) Las reparaciones que COTEL LA PAZ LTDA. deba realizar por causas imputables al USUARIO, deberán ser abonadas por este último conforme a las tarifas vigentes a su momento y los precios de mercado (de reparación o reposición).
- 8.2.18 EL USUARIO 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 presentada por escrito en los puntos de ATENCIÓN AL USUARIO (ATC); caso contrario será responsable por los daños y perjuicios ocasionados que pudieren existir. 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.
- 8.2.19 El USUARIO queda prohibido de efectuar conexiones derivadas por su propia cuenta, ni trasladar el SERVICIO a otros ambientes o locaciones internas o externas. En este caso **COTEL** queda liberada de toda responsabilidad por posibles daños causados o degradación en la calidad del SERVICIO debido a una mala instalación y podrá previa inspección técnica, modificar la Categoría asignada en caso de evidenciarse que el Servicio fue trasladado unilateralmente por el USUARIO de su domicilio a un lugar en el que se desempeñe una actividad comercial y/o profesional (local comercial, tienda, trastienda, oficina, anaqueil y otros similares) o viceversa.

8.3. DERECHOS DE COTEL LA PAZ LTDA.:

- 8.3.1 Recibir oportunamente el pago por los servicios provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- 8.3.2 Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte del USUARIO, previa comunicación realizada mediante prensa con una anticipación mínima de 48 horas.
- 8.4 OBLIGACIONES DE COTEL LA PAZ LTDA.:**
- 8.4.1 Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8.4.2 Proveer el servicio en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, en todos los lugares donde **COTEL LA PAZ LTDA.** esta autorizada a proveerlos y tenga cobertura, de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional.
- 8.4.3 Proporcionar al USUARIO información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del servicio.
- 8.4.4 Proporcionar a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes información clara, precisa, cierta, completa y oportuna.
- 8.4.5 Proveer gratuitamente el servicio en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8.4.6 Entregar en servicios de modalidad post-pago de forma oportuna, comprensible y veraz, la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es proveedor, en la forma y por el medio en que se garantice la privacidad del USUARIO y facilitar los medios de pago por los servicios prestados. En servicios de modalidad pre-pago o al contado, entregar la factura según corresponda.
- 8.4.7 Suscribir el contrato por la prestación del Servicio VOIP de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- 8.4.8 Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del USUARIO por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- 8.4.9 Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del servicio.
- 8.4.10 Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el USUARIO.
- 8.4.11 Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios realizados con la finalidad de efectuar reparaciones, modificaciones, actualizaciones y otros, mediante publicación en un periódico de circulación nacional.
- 8.4.12 Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al servicio.
- 8.4.13 Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- 8.4.14 Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- 8.4.15 Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al USUARIO.
- 8.4.16 Prestar al USUARIO el Servicio VOIP de acuerdo a los términos establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, su Reglamento General, Contrato de Concesión suscrito con la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, Términos y Condiciones y el Contrato para la Provisión de los Servicios que presta COTEL LA PAZ Ltda.
- 8.4.17 Proveer el Servicio VOIP en la dirección señalada por el USUARIO en el Contrato, hasta el punto de acometida de la instalación domiciliaria.
- 8.4.18 COTEL LA PAZ Ltda. prestará el Servicio VOIP cumpliendo con los parámetros de modernización y calidad establecidos en las disposiciones legales en vigencia.
- 8.4.19 COTEL LA PAZ LTDA. atenderá todos los reclamos técnicos y los relativos a la facturación del servicio prestado en horarios de oficina y recepcionará los reclamos técnicos las 24 (veinticuatro) horas del día: en horas de oficina mediante personal y el resto del tiempo mediante un sistema automático de recepción de llamadas.
- 8.4.20 Los servicios complementarios, como ser traslados y/o cambio de número se darán curso siempre y cuando existan las condiciones de disponibilidad y posibilidades técnicas, previo pago de las tarifas vigentes que correspondan.
- 8.4.21 Otros servicios suplementarios al Servicio VOIP que el avance tecnológico pueda incorporar en los sistemas telefónicos de COTEL LA PAZ Ltda. se darán curso, siempre y cuando existan las condiciones de disponibilidad y posibilidades técnicas, a pedido expreso y por escrito del USUARIO y su tarifa mensual será incluida en la factura del SERVICIO, según Tarifario y oferta comercial vigentes.
- 8.4.22 COTEL LA PAZ LTDA. pondrá a disposición del USUARIO en forma mensual puntual y oportuna, la factura por el Servicio VOIP, servicios suplementarios indicados en el párrafo anterior y los servicios que pudieran corresponder a otros Operadores emergentes de acuerdos específicos (entre COTEL LA PAZ LTDA. y otros Operadores).
- 8.4.23 COTEL LA PAZ Ltda. no podrá interrumpir la operación del Servicio VOIP sin haber obtenido la aprobación previa y por escrito de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y después de haber informado a los USUARIOS que resulten afectados.
- 8.4.24 En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, **COTEL LA PAZ LTDA.** puede pedir bajo un procedimiento expedito, permiso a la ATT para cortar el SERVICIO al USUARIO; en caso de daño grave a la red se procederá al corte inmediato del SERVICIO, mismo que será justificado posteriormente según procedimientos administrativos vigentes.
- 8.4.25 En caso de que **COTEL LA PAZ LTDA.** considere que existen indicios suficientes de fraude o de conexiones ilegales, sin previo aviso podrá proceder inmediatamente al corte del servicio, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. **COTEL LA PAZ LTDA.** una vez realizado el corte, remitirá a la ATT la información pertinente para efectos de registro al día siguiente hábil. En caso de que la ATT establezca que el corte del Servicio no se encuentra justificado, **COTEL LA PAZ LTDA.** deberá restablecer de manera inmediata el servicio, proceder si corresponde a la compensación en favor del USUARIO por el tiempo que duro el corte.
- 8.4.26 **COTEL LA PAZ LTDA.** brindará un servicio gratuito de información de voz vía teléfono mediante el número telefónico 800164010, éste servicio no debe ser considerado una instancia previa a la presentación de reclamaciones directas.
- 8.4.27 **COTEL LA PAZ 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 USUARIO.
- 8.4.28 **COTEL LA PAZ LTDA.** se obliga a entregar al USUARIO una copia física de los presentes Términos y Condiciones para la provisión del SERVICIO DE DISTRIBUCION DE SEÑALES DE AUDIO Y VIDEO POR MEDIO DE CABLE, encontrándose además el señalado documento en la página web de **COTEL LA PAZ LTDA. (www.cotel.bo)**
- 8.5 PRINCIPIOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO:**
- 8.5.1 La prestación del Servicio por parte de COTEL LA PAZ Ltda. se regirá en función a los siguientes principios
- 8.5.1.1 *Continuidad*, El servicio provisto debe prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 8.5.1.2 *Calidad*, El servicio provisto debe responder a indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- 8.5.1.3 *Protección*, se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio.
- 8.5.1.4 *Información Oportuna y clara*, **COTEL LA PAZ LTDA.** está obligada a proporcionar toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 8.5.1.5 *Prestación efectiva*, en ningún caso **COTEL LA PAZ LTDA.**, procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.
- 8.5.1.6 *Secreto de las comunicaciones*, **COTEL LA PAZ LTDA.** tiene la obligación de proteger y garantizar la inviolabilidad y secreto de las telecomunicaciones.

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

Si un USUARIO reclama el monto consignado en una factura, éste está obligado a pagar oportunamente para evitar el corte del servicio, el promedio del monto de las tres (03) últimas facturas pagadas, conforme establece el art. 12 de la Resolución Ministerial N° 351 emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda. EL USUARIO sin perjuicio de haber agotado las instancias previas de atención de reclamos, tanto técnicos como administrativos; podrá presentar dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión, en forma escrita o verbal, su reclamación directa ante ODECO. Para este efecto, COTEL LA PAZ LTDA. cuenta con oficinas de ODECO ubicadas en la calle Socabaya, esquina calle Mercado, Edificio Gran Centro II, Regional El Alto calle 10 esquina Av. Raul Salmon zona 12 de Octubre, Regional Sur calle 24 de Calacoto s/n. Así también COTEL LA PAZ LTDA. pondrá a disposición del USUARIO la línea gratuita: 800-16-9999 y mediante la página www.cotel.bo.

COTEL LA PAZ LTDA. resolverá las reclamaciones del USUARIO en los plazos establecidos por la normativa regulatoria vigente.

En caso que **COTEL LA PAZ LTDA.** declare la Reclamación Directa improcedente, o parcialmente procedente, o no la resuelva dentro del plazo estipulado, el USUARIO podrá ejercitar su derecho de Reclamación Administrativa ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte (ATT), dentro del plazo máximo de quince (15) días.

10. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

En cualquier modalidad de contratación del SERVICIO, el USUARIO podrá solicitar de forma escrita a COTEL LA PAZ Ltda. la suspensión temporal de su servicio, suspensión que no podrá ser menor a un (01) mes, ni mayor a cuatro (04) meses y se ejecutará en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas, debiendo para el efecto el USUARIO cancelar previamente todas las deudas pendientes por el servicio que desea poner en suspensión temporal. Cumplido el plazo solicitado de la suspensión temporal o por existir solicitud expresa del USUARIO, COTEL LA PAZ Ltda. rehabilitará el SERVICIO en el plazo máximo de un (01) día hábil. El servicio de suspensión temporal es gratuito.

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

COTEL LA PAZ 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 LA PAZ LTDA.**

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

12. CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:

El contenido del presente documento de Términos y Condiciones se encuentra enmarcado en lo estipulado por la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de información y Comunicación y sus Reglamentos vigentes, cualquier modificación futura a estas disposiciones legales serán de aplicación inmediata en lo concerniente a los Términos y Condiciones del Servicio.