

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES POR  
MEDIO DE CABLE (TV CABLE)**

**1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

La Ley 1632 – Ley de Telecomunicaciones define a los Servicios de Distribución de Señales. Como “aquellos que se proporcionan solamente por suscripción, a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por usuarios determinados y la comunicación se realiza en un sólo sentido”.

El servicio de TV cable, consiste básicamente en la transmisión de imágenes, a través de redes de transporte de telecomunicaciones codificada, de alcance masivo con proyección educativa, distractiva e informativa.

**2.- CONDICIONES Y PLAZO PARA LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO**

**COTEL LTDA.** se compromete a prestar al **Abonado**, el servicio de TV Cable a través de la “**Red de Comunicaciones de Banda Ancha**”, las 24 horas del día durante todos los días del año, a partir de la habilitación del servicio, con carácter indefinido, salvo interrupciones por casos fortuitos, razones de fuerza mayor, impedimento sobreviniente, mora o resolución de la relación contractual. El servicio de TV Cable será provisto de acuerdo a las opciones elegidas por el **Abonado** e indicadas en el formulario de SOLICITUD DE SERVICIO.

A la solicitud del **Abonado** de prestación del servicio, **COTEL LTDA.** verificará de forma inmediata la posibilidad técnica de prestar el servicio (Zona Cableado y otros), de ser factible, se procederá a la suscripción del contrato de prestación del servicio y se efectuará la conexión en un plazo no mayor a cinco (05) días hábiles, contados a partir de la fecha de suscripción del contrato de adhesión, cumplimiento de los requisitos exigidos al abonado y/o el pago del cargo de instalación, en caso de que éste existiera. El costo de instalación, si existiera, constituye un pago único y no reembolsable por parte de **COTEL LTDA.**, excepto el caso señalado en estos términos.

**COTEL LTDA.** (o la empresa autorizada por COTEL LTDA) emitirá una constancia escrita (Orden de trabajo) para el **Abonado** que identifique al personal que acudió a la instalación, la fecha efectiva de instalación, y los equipos y accesorios instalados y/o utilizados, la misma que debe ser debidamente suscrita por el **Abonado** manifestando su conformidad. **COTEL LTDA.** deberá devolver al **Abonado** el importe cancelado por concepto de instalación, únicamente por incumplimiento del plazo de la instalación, por causas imputables a **COTEL LTDA.**

**3. REQUISITOS DE SUSCRIPCIÓN PLAN POST-PAGO.**

**3.1. Para Socios de la Cooperativa.**

1. Presentar la fotocopia del certificado de aportación o la última factura de la línea telefónica.
2. Fotocopia de la Cédula de Identidad del propietario de la acción telefónica.

**3.2. Para Usuarios.**

1. Certificado de trabajo y las tres últimas papeletas de pago.
2. Fotocopia de la Cédula de Identidad.
3. Fotocopia de la Libreta de ahorro Bancario.

**3.3. Requisitos Técnicos para la Instalación del Servicio.**

El **Abonado** deberá contar como mínimo con un televisor en perfectas condiciones de funcionamiento con entradas de RF habilitadas, en caso de contar con un televisor antiguo o con amplitud de frecuencias reducida, para tener acceso a la totalidad de las señales el **Abonado** deberá contar con un equipo adicional para tal implementación (Ej. Video Grabador VHS).

**4.- TARIFACIÓN:**

Por la prestación del servicio, el **Abonado** pagará a favor de **COTEL LTDA.** las tarifas establecidas previamente e indicadas en el formulario de **SOLICITUD DEL SERVICIO**, adjunto. El costo mensual del servicio de TV Cable, que se encuentra estipulado en el formulario de SOLICITUD DE SERVICIO, es concebido como una tarifa mensual, que deberá ser cancelada por el **Abonado** independientemente a si éste hace uso o no del servicio de TV Cable, durante el período de facturación.

Las tarifas acordadas podrán ser modificadas temporalmente por COTEL LTDA. mediante promociones en favor del **abonado**, por el lapso de vigencia de las mismas.

Cualquier cambio o ajuste relacionado con las tarifas para el servicio, será publicado en un periódico de circulación regional con una anterioridad de cinco (05) días a la fecha efectiva de aplicación de las nuevas tarifas.

**5. ESTRUCTURA TARIFARIA**

**Planes Post-Pago (\*)**

Paquete	Cantidad de Canales	TARIFA MENSUAL \$US.
Básico	72	POR DEFINIR
Especial	POR DEFINIR	POR DEFINIR

**Planes Pre-Pago (\*\*)**

Plan	Paquete Básico	Paquete Especial
------	----------------	------------------

	Cantidad de Canales	TARIFA MENSUAL \$US.	Cantidad de Canales	TARIFA MENSUAL \$US.
Mensual	72	POR DEFINIR	POR DEFINIR	POR DEFINIR
Trimestral	72	POR DEFINIR	POR DEFINIR	POR DEFINIR
Semestral	72	POR DEFINIR	POR DEFINIR	POR DEFINIR
Anual	72	POR DEFINIR	POR DEFINIR	POR DEFINIR

#### COSTOS ADICIONALES

DETALLE	PRECIO EN \$US.
INSTALACION *	POR DEFINIR
PUNTOS ADICIONALES **	POR DEFINIR
PPV **	POR DEFINIR
PREMIUM PELICULA **	POR DEFINIR
PREMIUM ADULTOS **	POR DEFINIR
TRASLADO INTERNO *	POR DEFINIR
TRASLADO EXTERNO *	POR DEFINIR
REINSTALACIÓN *	POR DEFINIR
REHABILITACIÓN *	POR DEFINIR
SPLITER *	POR DEFINIR
CABLE ADICIONAL *	POR DEFINIR
GRAPAS *	POR DEFINIR
DECODIFICADOR DOMICILIARIO *	POR DEFINIR
SUSPENSIÓN TEMPORAL *	POR DEFINIR
OTROS *	POR DEFINIR

**Nota.-** \* Se paga por una única vez, una vez solicitado el servicio de TV Cable.

\*\* Se paga mensualmente desde que se solicita el servicio de TV Cable.

(\*) Si el Abonado se suscribe en el plan Post-Pago, el Abonado pagará mensualmente de acuerdo a las estipulaciones en el numeral 7.

(\*\*) En caso de que el **Abonado** se suscriba al plan Pre-Pago, este deberá cancelar al contado por el servicio de TV Cable, **hasta el día siete (07) de cada mes**, con la modalidad mes adelantado.

#### 6.- FACTURACIÓN:

##### 6.1. Plan Post-Pago.

**COTEL LTDA.** pondrá a disposición del **Abonado**, en forma mensual, la factura por el servicio de TV Cable en las ventanillas de cobranza, en la fecha comunicada al **Abonado** mediante comunicado de prensa y el periodo de facturación será 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.

**COTEL LTDA.** para el primer y último mes de servicio facturará de acuerdo a la tarifa mensual prorrateada, proporcional a la cantidad de días de prestación efectiva del servicio.

##### 6.2. Plan Pre-Pago.

En caso de que el **Abonado** se suscriba al plan Pre-Pago, éste deberá cancelar al contado o mediante débito automático por el servicio de TV Cable, **hasta el día siete (07) de cada mes**, bajo la modalidad mes adelantado.

**COTEL LTDA.** para el primer mes del servicio facturará de acuerdo a la tarifa mensual prorrateada proporcional a la cantidad de días de prestación efectiva del servicio.

#### 7.- COBRANZA, CORTE Y CONTROL DE MOROSIDAD:

##### 7.1. Plan Post-Pago:

Si el **Abonado** no paga su factura en el plazo establecido en el numeral seis (06), **COTEL LTDA.** deberá proceder a realizar el corte respectivo del servicio.

La facturación emergente posterior a la fecha de obligación de realización de corte por parte de **COTEL LTDA.** no será de responsabilidad del **Abonado**.

Los sitios de cobranza serán comunicados mediante el canal guía de **COTEL LTDA.**, o a través de la línea gratuita de consulta y Atención al Cliente y serán impresos en la factura del servicio.

##### 7.2. Plan Pre-Pago

El cobro del servicio de TV Cable se realizará bajo la modalidad mes adelantado.

Si el **Abonado** no paga por el servicio prestado hasta el día siete (07) de cada mes, indicado en el seis (06), **COTEL LTDA.** deberá proceder al corte respectivo del servicio.

En ambos casos, **COTEL LTDA.** realizará la facturación del mes en el que se produjo el corte por falta de pago, de acuerdo a la tarifa mensual prorrateada proporcional a la cantidad de días de prestación efectiva del servicio.

#### 8.- PLAZO Y CARGO POR REHABILITACIÓN:

Al **Abonado**, que se le haya cortado el servicio TV Cable por incumplimiento con sus obligaciones de pago, se le cobrará una tarifa de rehabilitación; este monto estipulado, será determinado de acuerdo a la estructura tarifaria vigente, la cual constituye un pago único y no reembolsable por parte de **COTEL LTDA.**

La rehabilitación del servicio se efectuará dentro las 24 horas, a partir de la fecha en que el **Abonado** haya cancelado la deuda o haya llegado a un arreglo de pagos con **COTEL LTDA.** El cargo por Rehabilitación está indicado en el ANEXO I.

#### **9.- CONDICIONES Y PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMACIONES.**

El **Abonado** podrá presentar de forma escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, su Reclamación Directa ante la ODECO de **COTEL LTDA.** Para este efecto, **COTEL LTDA.** cuenta con una ODECO ubicada en la calle Socabaya, esquina calle Mercado, Edificio Gran Centro II. Por otro lado, **COTEL LTDA.** pondrá a su disposición la línea gratuita 800-16-9999, fax 2-314344 y E-mail: [cotel.tv@cotel.bo](mailto:cotel.tv@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 Superintendencia de Telecomunicaciones, la que podrá ser presentada en las ODECO de **COTEL LTDA.**

#### **10.- PARÁMETROS DE CALIDAD:**

**COTEL LTDA.** se obliga a prestar un servicio puntual, eficiente y de buena calidad, de acuerdo a normativa vigente y a lo establecido en la cláusula DECIMO SEGUNDA, inciso b).

Los parámetros de calidad ofrecidos por **COTEL LTDA.** para la distribución de señales de TV Cable son los siguientes:

- Relación Señal/Ruido (C/N) mayor a 43 dB; un valor por debajo de lo indicado será reflejado en una imagen "lluviosa" y sin nitidez.
- De la misma manera, existen dos parámetros adicionales (C/CSO y C/CTB) cuyo valor comprometido es mayor a 51 dB, cualquier valor por debajo de lo indicado será reflejado en una imagen distorsionada (rayas verticales u horizontales).

**COTEL LTDA.** garantiza el cumplimiento de los parámetros de calidad descritos en el párrafo anterior para una cantidad no mayor a tres televisores con el servicio instalado como máximo por unidad familiar. En caso que el **Abonado** instale o solicite la instalación de mas de tres televisores por unidad familiar, **COTEL LTDA.** no garantiza el cumplimiento de dichos parámetros de calidad.

**COTEL LTDA.** garantiza un 99% de funcionamiento del servicio al cliente durante los 365 días del año.

#### **11.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS:**

##### **11.1. Derechos:**

- Recibir mensualmente de **COTEL LTDA.** la revista Guía, en todas las oficinas de Atención al Cliente de **COTEL LTDA.**
- Recibir de **COTEL LTDA.** la transmisión del paquete objeto del contrato de adhesión en igualdad de condiciones de tiempo y forma que cualquier otro suscriptor del mismo paquete del servicio.
- Reclamar por inconvenientes en la prestación del servicio de acuerdo a procedimientos establecidos en el numeral nueve (09).
- Resolver el contrato de adhesión conforme a lo establecido en el numeral diecinueve (19).

##### **11.2. Obligaciones:**

- 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 del equipo instalado.
- No efectuar conexiones a otros televisores por su propia cuenta. En este caso **COTEL LTDA.** queda liberada de toda responsabilidad por posibles daños causados debido a una mala instalación.
- No grabar, reproducir ni retransmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, ninguno de los programas emitidos en la señal de **COTEL LTDA.**
- Pagar las tarifas mensuales de acuerdo a los plazos y condiciones establecidas tanto en el numeral seis (06) de los términos y condiciones, como en la normativa vigente.
- No transferir el servicio a terceros sin previo consentimiento por escrito de parte de **COTEL LTDA.**
- En caso de transferencia, alquiler, venta o cualquier forma de cesión del inmueble donde se encuentra instalado el servicio, el **Abonado** deberá resolver el contrato de adhesión, de acuerdo a lo establecido en el numeral diecinueve (19).
- En caso de peligro, destrucción o deterioro total o parcial en la red y/o equipos instalados en su domicilio, el **Abonado** deberá dar aviso por escrito a **COTEL LTDA.** dentro las 24 horas de ocurrido el hecho, sin perjuicio de la responsabilidad que puede emanar por los daños ocasionados imputables al **Abonado** o a personas que tienen acceso al servicio en las instalaciones.
- El **Abonado** se responsabiliza a resarcir económicamente a **COTEL LTDA.** conforme los precios consignados en el ANEXO I, por cualquier extravío del Cable y/o accesorios ("splitter") imputables a su persona, que se encuentren instalados en el televisor o receptor salvo caso fortuito o fuerza mayor y declara conocer que los mismos son de propiedad de **COTEL LTDA.**

#### **12.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS:**

##### **12.1. Derechos:**

- Realizar cambios en la grilla de programación de acuerdo a criterios empresariales pudiendo aumentar o reemplazar la misma acorde con las necesidades del mercado.

- Realizar cortes programados a la prestación del servicio con la finalidad de efectuar reparaciones y/o modificaciones, actualizaciones u otros.
- Resolver el contrato de adhesión conforme a lo establecido en el numeral diecinueve (19).
- Cortar el servicio de manera inmediata, en conocimiento de conexiones clandestinas.

## 12.2. Obligaciones:

- Comunicar oportunamente al **Abonado** cuando se produzca interrupción en el servicio, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
- Proceder al corte del servicio por falta de pago, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
- Cumplir estrictamente con todas las obligaciones enunciadas en las cláusulas del contrato de adhesión, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
- Proveer al **Abonado** de una señal acorde a los parámetros de calidad establecidos en el contrato de suministro.
- Devolver al **Abonado** el importe que hubiese cancelado por concepto de instalación, conforme lo establecido en la cláusula CUARTA.
- Comunicar al **Abonado** cuando se produzcan cambios en la grilla de programación, a través del canal guía de **COTEL LTDA.**

## 13.- SUSPENSIÓN, INTERRUPCIÓN Y CORTE.

**COTEL LTDA.** no podrá interrumpir la operación de la Red Pública o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de los servicios del contrato de adhesión, sin haber obtenido la aprobación previa y por escrito de la Superintendencia de Telecomunicaciones y después de haber informado a los abonados que resultaren afectados con por lo menos diez (10) días hábiles de anticipación, sobre interrupciones de mas de treinta (30) minutos, salvo en casos de emergencia grave que justifiquen la actuación de **COTEL LTDA.**, los que deberá justificarlos ante la Superintendencia de Telecomunicaciones en el plazo establecido en la normativa vigente.

Por cortes de servicio que excedan doce (12) horas y que sean de responsabilidad de **COTEL LTDA.**, éste proveerá una compensación en la próxima factura emitida al **Abonado**. La compensación será proporcional a la duración del corte de servicio y en base al precio prorrateado que se cobra por el servicio de TV Cable.

## 14.- PELIGRO DE DAÑO A LA RED.

En caso de peligro de daño a la red, inminente o actual, **COTEL LTDA.** puede pedir, bajo un procedimiento expedito permiso a la Superintendencia de Telecomunicaciones para cortar el servicio al usuario que lo está causando; en caso de daño grave a la red, el corte podrá ser ejercitado sin permiso de la Superintendencia de Telecomunicaciones justificado posteriormente según procedimientos administrativos vigentes.

**15.- SERVICIO DE INFORMACIÓN:** Para efectos de consultas relacionadas con la instalación, servicios, información, tarifas, etc. **COTEL LTDA** tiene a disposición del **Abonado** la línea 800-16-0016.

**16.- SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO.** A solicitud del **Abonado**, **COTEL LTDA.** efectuará la suspensión temporal del servicio de TV Cable en un plazo máximo de 48 horas de solicitada dicha suspensión, de acuerdo a la estructura tarifaria vigente y los plazos máximos y mínimos establecidos en el Formulario de Solicitud de Servicio ANEXO I.

## 17.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

**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 provocados 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 mal funcionamiento del aparato de televisión o equipo de recepción del **Abonado**, debido a una falta de ajuste a las normas técnicas correspondientes. En este caso correrá por cuenta del **Abonado** los gastos de adquisición del equipo conversor adicional, que posibilite la recepción del servicio de televisión por cable.
- Por daños y/o deterioros en el aparato de televisión o equipo de recepción del **Abonado** en caso fortuito o por razones de fuerza mayor.
- 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.**

## 18.- FUERZA EJECUTIVA:

El **Abonado** acepta que el Contrato de provisión del servicio tiene la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento en el pago de las mensualidades establecidas por la provisión del Servicio de TV Cable. La falta de pago antes referida constituirá en mora al **Abonado** sin necesidad de requerimiento judicial alguno, haciéndose pasible a la acción ejecutiva correspondiente. El **Abonado** acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas forman parte integrante e indivisible del contrato de adhesión y que la suma total de las mismas, incluyendo intereses, constituyen suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a **COTEL LTDA.** Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por el **Abonado.**

## 19.- RESOLUCIÓN

El Contrato de adhesión podrá ser resuelto por cualesquiera de las partes, previa notificación en el domicilio fijado por la otra parte en el contrato de adhesión, con quince (15) días de anticipación a la fecha de resolución,

manteniendo en el caso del **Abonado** la obligación de cancelar la totalidad de los adeudos que correspondan por el servicio efectivamente recibido.

El **Abonado** no será responsable de facturación emergente posterior a la fecha de resolución del Contrato de adhesión.

#### **20.- CAMBIO DE DOMICILIO O DE RAZÓN SOCIAL.**

El **Abonado** puede solicitar por escrito el traslado del servicio, a este efecto **COTEL LTDA.** podrá aceptar o rechazar la solicitud, según las posibilidades técnicas de instalación del servicio en el nuevo domicilio, que se realizará dentro los cinco (05) días hábiles siguientes de recibida la solicitud, previa cancelación del monto establecido en el ANEXO I, para la instalación del servicio.

Todo cambio o modificación en la Razón Social, dirección, número de NIT, o cualquier cambio de los datos consignados en el Contrato de adhesión, deberá ser notificado por el **Abonado** de forma escrita a **COTEL LTDA.** hasta el día 25 del mes correspondiente a la notificación, para ser considerado en la próxima facturación.

#### **21.- MANTENIMIENTO DE REDES Y SERVICIOS.**

El mantenimiento preventivo de la Red será del tipo escalonado cada seis (06) meses. En caso de interrupción del servicio de TV Cable, el plazo para la corrección de fallas es el indicado en la cláusula novena del contrato de adhesión.

#### **22.- CAMBIOS EN LA NORMATIVA.**

Las cláusulas contenidas en el contrato de adhesión están enmarcadas en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes a la fecha. Cualquier modificación futura de la Ley de Telecomunicaciones o de sus Reglamentos que afecte a una o varias de las cláusulas del contrato de adhesión, facultará a COTEL LTDA. a modificar el contrato adhesión de acuerdo a la normativa vigente, previa autorización de la Superintendencia de Telecomunicaciones.