

**TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA
PROVISION DEL SERVICIO DE TELEVISION POR CABLE.**

PRIMERA.- (DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y AREAS DE COBETURA).- El servicio de Televisión por cable consiste en la distribución de señales de audio y video por medio de cable, solamente por suscripción, a través de estaciones cuyas emisiones se distribuyen para ser recibidas por usuarios determinados y la comunicación se realiza en un solo sentido, COTEOR, cuenta con una Red multimedia de Banda Ancha construida con tecnología HFC (Híbrida de fibra óptica y cable coaxial).

El área de servicio definido para la Concesión otorgada por la Superintendencia de Telecomunicaciones es la ciudad de Oruro.

El servicio de Televisión por cable, será prestado de acuerdo a las posibilidades técnicas y extensión de la red.

SEGUNDA.- (PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD Y RESOLUCIÓN DEL SERVICIO).-

El solicitante, socio de la Cooperativa, al requerir el servicio, deberá firmar el formulario de solicitud y el contrato de Servicio de Televisión por cable, autorizando que el consumo de este servicio sea cargado a la facturación mensual de su línea telefónica mediante el sistema de facturación mutiservicio de COTEOR Ltda.

El solicitante no societario de la Cooperativa, deberá recabar la autorización del propietario de una Aportación Telefónica, con firma en el contrato de suscripción del servicio de Televisión por cable, autorizando de esta manera la incorporación en la factura de servicio de su línea telefónica, el cobro de servicio de Televisión por cable concedido a un tercero.

En caso de imposibilidad de acceder a la garantía de una Aportación, se efectuará la facturación y cobranza en forma independiente al servicio telefónico.

El contrato del servicio de Televisión por cable, podrá ser resuelto por el USUARIO sin invocación de causa alguna, mediante aviso escrito a COTEOR CABLE, con una anticipación no menor a 48 horas, manteniendo la obligación del USUARIO de cancelar el total de los cargos que correspondan por el servicio efectivamente recibido.

TERCERA.- (RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS TECNICAS).-

El usuario deberá contar con un receptor de televisión con más de sesenta canales, apto para Televisión por cable o un receptor de cintas de video (VHS) que sirva como amplificador para recibir las señales en su totalidad.

CUARTA.- (DESCRIPCIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD Y VALORES OBJETIVO).-

COTEOR CABLE brindará a sus usuarios un servicio de Televisión por cable con calidad, nitidez en imagen y audio y el servicio personalizado orientado a satisfacer las necesidades.

Servicio y asistencia técnica permanente sin costo, siempre y cuando los problemas tengan su origen en la instalación domiciliaria proporcionada por COTEOR CABLE o en la red multimedia.

Como base de información editará periódicamente una revista Guía.

El servicio de COTEOR Cable contará con un canal propio que brindará toda la información pertinente y necesaria para los usuarios del servicio.

QUINTA.- (PROCEDIMIENTO PARA LA TARIFACIÓN, FACTURACIÓN, COBRANZA, CONTROL DE MOROSIDAD, SITIOS DE COBRANZA, HORARIOS Y PLAZO)

La tarifa por concepto de servicio de Televisión por cable será facturada en la modalidad "mes vencido" dentro del sistema de Facturación mutiservicio de la Cooperativa de Telecomunicaciones Oruro Ltda. para socios de la Cooperativa y usuarios con garantía.

La primera facturación registrará a partir del día en que se efectúe la instalación, en forma proporcional a la tarifa mensual por los días de servicio y en adecuación a los términos y condiciones suscritos.

El USUARIO tendrá 30 días calendario, a partir de la puesta a disposición de la factura, para efectuar el pago

En caso de que no se cubriese el importe de dos facturas mensuales consecutivas dentro de 30 días calendario a partir de la puesta a disposición de la segunda factura no pagada, COTEOR CABLE notificará al USUARIO que el servicio será suspendido si la cuenta pendiente NO SE PAGA dentro los cinco días hábiles siguientes; pasado este término, se procederá al corte del servicio sin necesidad de preaviso, reputándose la deuda líquida, exigible y a plazo vencido, pudiendo ejercitar la acción ejecutiva o la que crea conveniente deducir tendiente al cobro de la tarifa, intereses y multas, comprometiéndose el usuario al pago de todos los gastos ocasionados con la mora y la cobranza judicial y/o extra judicial.

Si el USUARIO dejara pasar 30 días de la fecha de corte; COTEOR CABLE se reserva el derecho de proceder al retiro de las instalaciones.

Al constituirse servicios distintos el Servicio de distribución de señales de audio y video y servicio telefónico, el corte de uno de los servicios por incurrir en mora, no implica el corte simultaneo del otro servicio.

La facturación y puesta en ventanilla de la factura por servicio de Televisión por cable, se realizará entre el 1er y 5to. Día hábil del mes siguiente en el que se recibió el servicio, de acuerdo a cronograma de facturación.

La cobranza se realizará los días hábiles en el horario: de 8:30 a 12 y de 14: a 18:30 mediante cajas ubicadas en las instalaciones de COTEOR u otra modalidad que se vea por conveniente.

Si el USUARIO dejara pasar 30 días de la fecha de corte, COTEOR CABLE se reserva el derecho de efectuar el retiro de las instalaciones.

SEXTA.- (DESCRIPCIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS)

Todo reclamo por causas emergentes de fallas en la prestación del servicio, problemas de facturación, problema legal, cortes u otros deberá hacerse conocer en la oficina de ODECO (Oficina del Consumidor) ubicadas en el Edificio Central de COTEOR 2do piso, que para tal efecto tiene habilitada COTEOR CABLE.

El reclamo podrá realizarse en forma verbal o escrita dentro los treinta (30) días siguientes al conocimiento del hecho que lo motiva. En casos de urgencia el USUARIO podrá efectuar inicialmente su reclamo a través de la línea telefónica del servicio de COTEOR CABLE, los reclamos serán resueltos dentro los 10 días siguientes de la recepción del formulario de primera instancia debidamente firmado.

En caso de rechazo o no resolución del reclamo el USUARIO podrá acudir en vía de reclamación administrativa ante la oficina de ODECO de la SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES, mediante el llenado del formulario de segunda instancia disponible por COTEOR Cable.

Los horarios de atención establecidos para esta oficina son: de 8:30 a 12:00 y de 14:00 a 18:30 los días hábiles.

SÉPTIMA.- (OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL USUARIO).-

- Proporcionar un número telefónico para la cobranza del servicio de TELEVISIÓN POR CABLE con autorización escrita por parte del titular del Certificado de Aportación correspondiente.
- Cancelar oportunamente y dentro los plazos la factura por servicio de TELEVISIÓN POR CABLE.
- Usar correctamente y para fines lícitos el servicio y materiales provistos por COTEOR CABLE.
- Permitir el ingreso a su domicilio al personal de COTEOR CABLE debidamente identificado, a objeto de realizar instalación, inspección y mantenimiento del servicio.
- El usuario está en la obligación de comunicar a COTEOR CABLE cualquier cambio de domicilio, razón social o cuando realice otras modificaciones que ocasionen variación en los datos especificados en el presente contrato, esta comunicación deberá efectuarse por escrito, caso contrario será pasible al pago de daños y perjuicios ocasionados.
- El USUARIO es el único responsable del uso de los servicios de Televisión por cable quedando el mismo bajo su control y supervisión.
- En caso de destrucción, deterioro total o parcial del material instalado, el usuario deberá dar aviso a COTEOR CABLE dentro las 24 Hrs. de ocurrido el hecho, para la solución correspondiente.

OCTAVA.- (PROHIBICIONES AL USUARIO).-

- Ceder o transferir a ningún título el servicio de Televisión por cable a terceros.
- Conectar cualquier tipo de equipo terminal que pudiera impedir o interrumpir el servicio, causar daño a la red o a otros usuarios.
- Efectuar instalaciones a otros televisores por su propia cuenta, en cuyo caso COTEOR CABLE queda liberada de toda responsabilidad por posibles deficiencias del servicio, debido a una mala instalación.
- Efectuar instalaciones, adaptaciones, traslados desconexiones y o modificaciones de cualquier naturaleza, por cuenta propia, en las instalaciones, equipos y elementos de COTEOR CABLE, trabajos que deben ser realizados por COTEOR CABLE si técnicamente son posibles.
- Gravar, reproducir, ni retransmitir total o parcialmente, para uso comercial, por cualquier medio, ninguno de los programas emitidos por el servicio de COTEOR CABLE.

NOVENA.- (OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE COTEOR CABLE.).

- Garantizar, en la medida de sus posibilidades, el servicio ininterrumpido las 24 horas del día durante los 365 días del año.
- Cobrar el servicio de acceso a TELEVISION POR CABLE en la factura de servicio telefónico del número y contrato telefónico señalado por el usuario en el formulario de solicitud.
- Suspender el servicio de TELEVISIÓN POR CABLE en caso de incumplimiento de pago, de acuerdo al contenido del contrato y disposiciones legales en vigencia.
- El suministro, instalación, mantenimiento y reparación de equipos y elementos que llega hasta el televisor del USUARIO son de responsabilidad de COTEOR.

DECIMA.- (EXENCION DE RESPONSABILIDADES).-

COTEOR CABLE proporcionará el servicio de TELEVISION POR CABLE, mediante la asignación de un número y código de usuario quedando exenta de cualquier responsabilidad que se genere en los siguientes casos:

- Por instalación incorrecta por parte del usuario o terceros.
- Por instalaciones de derivados clandestinos.
- Por el contenido de los programas difundidos por los diferentes canales de Tv.
- Por problemas originados por el estado o manejo inadecuado de la instalación física (cables)
- Por fallas de origen de las señales internacionales, nacionales o locales.
- Por fenómenos naturales que interfieran la emisión normal de la programación.
- Por la alteración de la programación desde origen
- Por accidentes de terceros que puedan ocasionar daños a la red de distribución.
- Por imposibilidad técnica o causas ajenas a COTEOR CABLE, que impidan se efective un traslado.
- Por mal funcionamiento del televisor o equipo receptor del usuario, mismo que deberá ajustarse a normas técnicas.
- Por interrupciones en el servicio provenientes de casos fortuitos o fuerza mayor.
- Por daños en los equipos terminales instalados en la red, provocados por descargas eléctricas o atmosféricas, elevaciones de voltaje y sobre tensiones.

DECIMA PRIMERA.- DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

COTEOR CABLE, adoptó las medidas más idóneas para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones en la red de servicios de Tv cable, como supervisión y control permanente para evitar interferencias o interrupciones, los elementos activos y pasivos de la red cuentas con cerraduras y chapas de seguridad, las instalaciones de cables ópticos y coaxiales responde a normas técnicas de uso general, efectuándose un seguimiento a los trabajos de instalaciones, traslados y mantenimiento mediante la aplicación de registros con especificaciones de áreas, nodos, manzanos y tap's.

Se tienen establecidos procedimientos y medidas dirigidas a preservar y mantener la confidencialidad de la información personal relativa al USUARIO, manteniendo registros escritos y vía sistema debidamente custodiados por personal responsable con instrucciones específicas de guardar el secreto de la existencia o contenido de la correspondencia, esta información sólo es utilizada en los casos establecidos por el Art. 261 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.

DECIMA SEGUNDA.- (ADHESION). El usuario deberá declarar que se adhiere libre y voluntariamente a la prestación del servicio de acceso a TELEVISION POR CABLE por parte de COTEOR LTDA. dentro los alcances y condiciones determinadas por la Ley de Telecomunicaciones, su reglamento y demás disposiciones legales, mismas que deben conocerlas y aceptarlas en todo su alcance.

NOVENA.- DE LA INSTALACIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.-

9.1. COTEOR Ltda. instalará el servicio en función de la capacidad y posibilidad técnica, como también del cumplimiento de los requisitos exigidos al USUARIO, en el inmueble descrito en el formulario de solicitud.

9.2. El USUARIO deberá cancelar por única vez, los derechos de instalación de acuerdo a las tarifas establecidas para el efecto o acogerse a las condiciones promocionales ofrecidas por COTEOR cable.

9.3. En caso de cambio de domicilio, el USUARIO puede solicitar por escrito el cambio de dirección, a este efecto COTEOR CABLE está facultada para aceptar o rechazar la solicitud, según las posibilidades de instalación del servicio en el nuevo domicilio. El traslado será posible sólo previo pago de derechos.

DÉCIMA.- PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS.-

Todo reclamo por causas emergentes de la prestación del servicio deberá hacerse conocer en la Oficina del Consumidor "ODECO" que para tal efecto tiene habilitada COTEOR CABLE, en forma verbal o escrita dentro los treinta (30) días siguientes al conocimiento del hecho que lo motiva. En casos de urgencia el USUARIO podrá efectuar inicialmente su reclamo a través de la línea telefónica del servicio de COTEOR CABLE, los reclamos serán resueltos dentro los 10 días siguientes de la recepción del formulario de primera instancia debidamente firmado.

En caso de que COTEOR CABLE no resuelva el reclamo dentro del plazo señalado, el USUARIO podrá elevar su reclamo a la Superintendencia de Telecomunicaciones mediante el llenado de formularios de segunda instancia, que se encuentra a su disposición en oficinas de ODECO.

DÉCIMA PRIMERA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO.-

Recibir de COTEOR CABLE un servicio puntual eficiente y de buena calidad, conforme los términos y condiciones convenidas. Ser atendido en sus reclamos y solicitudes.

Pagar las tarifas mensuales dentro de los plazos y condiciones señaladas.

Comunicar oportunamente y en forma escrita la imposibilidad de continuar con la percepción del servicio.

El USUARIO no podrá transferir a ningún título a terceras personas individuales o jurídicas los derechos y obligaciones estipulados en el presente documento.

El USUARIO no podrá comercializar el servicio bajo ningún concepto.

DÉCIMA SEGUNDA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL COTEOR CABLE.

COTEOR cable prestará el servicio dentro el área de concesión y área de cobertura de acuerdo a los términos del presente contrato la ley de Telecomunicaciones, su reglamento y contrato de Concesión.

COTEOR cable hará uso de la tecnología y materiales más adecuados en las instalaciones y equipos utilizados para la prestación y mantenimiento del servicio.

COTEOR CABLE no podrá interrumpir ni suspender el servicio, sin haber obtenido la aprobación previa de la Superintendencia de Telecomunicaciones.

DÉCIMA TERCERA.- CORTE DEL SERVICIO.-

El servicio será prestado en favor del USUARIO de modo continuo salvo suspensiones o interrupciones ocasionadas por razones de fuerza mayor y que no estén bajo control de COTEOR CABLE ni sean de su responsabilidad.

En caso de interrupción del servicio, el USUARIO deberá comunicar en forma inmediata a COTEOR cable a los teléfonos dispuestos para el efecto.

Asimismo, en casos de interrupciones previstas del servicio, COTEOR CABLE Comunicará a través de un medio de prensa escrito con 10 días de anticipación.

DÉCIMA CUARTA.- SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA.-

COTEOR CABLE tendrá a disposición de sus usuarios el servicio de información mediante una línea telefónica signada con el No. 5255555 ubicada en las oficinas del Edificio Central de COTEOR e instalada para el efecto, los operadores de este servicio proporcionaran información y asistencia en horarios de 8:30 a 12:00 y de 14:00 a 18:30 los días hábiles.

DÉCIMA QUINTA.- SALVAGUARDA DE LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

COTEOR CABLE, adoptó las medidas más idóneas para salvaguardar la inviolabilidad de las telecomunicaciones en la red de servicios de Tv cable, así como para preservar y mantener la confidencialidad de la información personal relativa al USUARIO salvo en los casos establecidos por el Art. 261 del Reglamento de la Ley de Telecomunicaciones.

DÉCIMA SEXTA.- CREDITO EN LA PROXIMA FACTURA.

Por todo corte superior a 12 horas y que sean de responsabilidad de COTEOR CABLE, se proveerá un crédito en la próxima factura emitida al USUARIO. El crédito será proporcional a la duración del corte de servicio, en base al precio prorrateado que se cobra por el mismo.

DÉCIMA SEPTIMA.- RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

El contrato de suscripción de servicios de Televisión por cable podrá ser resuelto en los siguientes casos:

17.1. El USUARIO podrá solicitar la resolución del contrato sin invocación de causa alguna previo aviso escrito a COTEOR CABLE de conformidad a la cláusula tercera del presente contrato y manteniendo la obligación del USUARIO de cancelar el total de los cargos que correspondan por el servicio efectivamente recibido.

17.2. COTEOR CABLE podrá rescindir el contrato por: a) Incumplimiento de pago, vencida la tercera factura, b) Incumplimiento del USUARIO a las obligaciones contraídas en el presente contrato.

DÉCIMA OCTAVA.- ACEPTACIÓN:

EL USUARIO, se adhiere libre y voluntaria a la percepción del servicio de TELEVISION POR CABLE que ofrece COTEOR CABLE, declarando conocer, sujetarse y aceptar todos y cada uno de las cláusulas que forman parte del presente contrato, así como los Términos y Condiciones para la provisión del Servicio de TELEVISIÓN POR CABLE.

El Sr.(a) por una parte y COTEOR CABLE por la otra, manifiestan su aceptación y conformidad con todas las cláusulas del presente documento.