




COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ELECTRICIDAD TUPIZA R.L.

Vigencia:	22 de noviembre de 2023.
Versión:	1.0
Elaborado por:	Áreas – A.O. – Resp. Comercial
Revisado/Aprobado por:	Resolución Administrativa C.A. N° 22/2023.
Fecha de Autorización:	16 de noviembre de 2023.

Reglamento Interno del Servicio de Tv Cable



	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TV CABLE		Versión	1.0	Vigencia	22-11-2023
		Emisión	16-11-2023	Código	R/SOP – 001


DUEÑO DEL PROCESO:

Área:	Responsable:
Operaciones.	Gerencia Técnica.

TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO (CONTROL VERSIONES)


Versión N°	Fecha	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó	Cambios Realizado (s)
1.0	16/11/2022	A.O.	Gerencia general – Recursos Humanos.	Resolución Administrativa C. ADM. N° 22/2023.	-
-	-	-	-	-	-



	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TV CABLE		Versión	1.0	Vigencia	22-11-2023
		Emisión	16-11-2023	Código	R/SOP – 001

INDICE

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. MARCO LEGAL	1
4. DEFINICIONES	1
7. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA	3
8. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POST PAGO.	4
8.1 MACRO PROCESO DE LA OTORGACIÓN DEL SERVICIO.	4
8.2 PROMOCIÓN DEL SERVICIO	4
8.2.1. OBJETIVO	4
8.2.2. RESPONSABLES	4
8.2.3. TIPOS DE PROMOCIÓN	4
8.3 SOLICITUD DE INSTALACIÓN	5
8.4 EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN DE REQUISITOS	5
8.4.1 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS	5
8.4.2 REQUISITOS TÉCNICOS	7
8.5 CONEXIÓN	7
8.5.1 CONEXIONES SIMPLES	7
8.5.2 CONEXIONES MÚLTIPLES (CON MÁS DE UNA ACOMETIDA)	7
8.5.3 RECONEXIONES	8
8.5.4 TRASLADOS DE ACOMETIDA	8
8.5.5 TARIFARIO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE	10
8.5.6 CAMBIO DE NOMBRE	11
8.5.7 APLICACIÓN DEL CONTRATO	11
8.5.8 ARCHIVO Y CUSTODIO	12
8.5.9 TIPOS DE CORTE DEL SERVICIO	12
8.5.10 TIEMPOS LÍMITE DE ATENCIÓN	12
8.6 SEGUIMIENTO	13
8.6.1 RESTRICCIONES	13

	Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L.	Bolivia		Privado	
REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TV CABLE		Versión	1.0	Vigencia	22-11-2023
		Emisión	16-11-2023	Código	R/SOP – 001

8.6.2 PROHIBICIONES	13
8.7 RECUPERACIÓN.....	14
9. TARIFARIO PARA COOPEVISIÓN – CANAL 21	14
9.1 CATEGORIZACIÓN DE PROGRAMACIÓN DEL CANAL 21	14
9.2 CATEGORIZACIÓN DE CLIENTES PARA SPOTS PUBLICITARIOS	15
9.3 TARIFARIO DE SPOTS PUBLICITARIOS VÍA COOPEVISIÓN	16
9.4 TARIFARIO POR SERVICIO DE LECTURAS VÍA COOPEVISIÓN	17
9.5 TARIFARIO DE SERVICIOS EN PÁGINA INSTITUCIONAL DE FACEBOOK	17



REGLAMENTO DEL SERVICIO DE TV CABLE

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la prestación del servicio de televisión por cable, enmarcados dentro de la misión, visión y valores institucionales, asegurando la calidad de los procesos y procedimientos para llevar a cabo el fin principal.

2. ALCANCE

El presente documento es de alcance en todas las áreas involucradas y de aplicación obligatoria para llevar a cabo la gestión de atención al cliente bajo la tecnología del servicio de tv cable.

3. MARCO LEGAL

Los documentos relacionados con la elaboración y aplicación del presente son:

- a) Ley N° 356, Ley General de Cooperativas.
- b) Reglamento de la Ley N° 356, D.S. N°1995, de fecha 13 de mayo del 2014.
- c) Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de fecha 8 de agosto del 2011.
- d) Reglamento General a la Ley N° 164, de fecha 24 de octubre del 2012.

4. DEFINICIONES

Asociada(o): Son asociadas y asociados de la Cooperativa, las personas naturales o Jurídicas que libremente decidan ingresar, cumpliendo los requisitos exigidos por la Ley General de Cooperativas, su Decreto Reglamentario y Estatuto Orgánico de la institución.

Calidad: Es hacer las cosas correctamente, con los mejores medios y a través de la práctica de la excelencia y la mejora continua. Los objetivos de la calidad son la satisfacción de las necesidades del consumidor y la conformidad con las especificaciones del diseño. El control de calidad es una responsabilidad de todos los trabajadores y de todas las divisiones de la empresa.

Categoría: Clase que resulta de una clasificación de personas o cosas según un criterio o jerarquía, siendo así que dentro de la institución dependiendo de la persona que requiera acceder al servicio se tiene los siguientes costos:

- Categoría Residencial: Para clientes que usen el servicio de televisión por cable exclusivamente en su domicilio, pudiendo ser estos:
 - Asociados: Personas que cuentan con un certificado de aportación a su favor.
 - Particulares: Cualquier cliente que, sin ser socio, desee la prestación del servicio.
- Categoría Comercial: Personas jurídicas o clientes que se representen a sí mismos en favor de un negocio, pudiendo ser estos:
 - Hoteles, hostales, Residenciales, Alojamientos y similares.
 - Bares, Pensiones, Restaurantes, Pizzerías y similares.

Eficiencia: Significa lograr que la productividad sea favorable o que se consiga el máximo resultado con un mínimo de insumos o de recursos. Es decir, lograr unos resultados predefinidos usando el mínimo necesario de recursos para ello. La eficiencia es, por tanto, medible.

Mensualidad: Es la cantidad de dinero mensual, generalmente fija, que corresponde al pago del usuario por la prestación del servicio de televisión por cable, de acuerdo a la categoría en la que se encuentra el mismo.

Mercado Meta: Persona natural o jurídica pasible a contratar los servicios de televisión por cable de la institución.

Mora: Es el incumplimiento en el pago de los montos adeudados por la utilización del servicio de Tv Cable, considerado como incumplido desde el segundo mes acumulado de la mensualidad hasta el día que sea puesto completamente al día de manera posterior a la ejecución del corte del servicio.

Persona Natural: Es todo individuo que actúa en su propio nombre, se ocupa de alguna o algunas actividades que la ley considera mercantiles.

Persona Jurídica: Es una organización que busca cumplir con un fin concreto y puede estar constituido por una o varias personas naturales, mismos que en conjunto actúan a través de una personalidad jurídica, pero representados por uno solo de ellos a quien se denomina como Representante Legal, bajo designación escrita.

Punto Derivado: Surge de la repartición de la señal de televisión por cable para uno o más pantallas según se requiera, de acuerdo a la categoría.

Relación con el cliente: La relación con el cliente es el desarrollo de una conexión continua entre la empresa y sus clientes. Son las formas en que una compañía se comunica y trata con sus clientes existentes y potenciales clientes. La relación involucra las comunicaciones de mercadeo, el soporte de ventas la asistencia técnica y el servicio al cliente.

Validar: Es la valoración de documentos que se realiza para ver si el beneficiario cumple con todos los requisitos exigidos en el presente reglamento para la erogación de la cuota mortuoria.

Viabilidad: Análisis que tiene por finalidad conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto con éxito. Por tanto, ofrece información sobre si se puede o no llevar a cabo. Así, si es viable, significa que tiene muchas posibilidades de salir adelante.

5. RESPONSABILIDADES

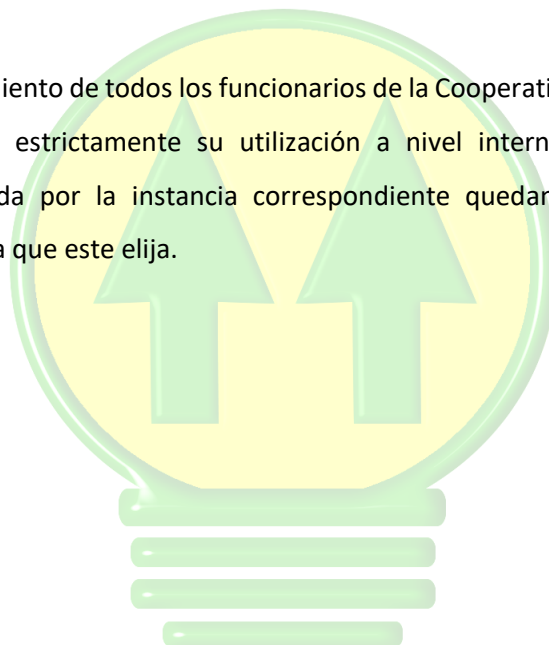
El personal de Recursos Humanos de manera coordinada con la Gerencia General, son responsables de definir los lineamientos del presente documento siendo, asimismo, responsables de la aplicación y cumplimiento de la presente normativa conjuntamente con todas las áreas involucradas en la prestación del servicio de Tv Cable.

6. CONFIDENCIALIDAD Y DISTRIBUCIÓN

El presente documento debe de ser de conocimiento de todos los funcionarios de la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad, quedando estrictamente su utilización a nivel interno. La publicación de este documento será realizada por la instancia correspondiente quedando a disposición de todo el personal bajo la instancia que este elija.

7. NORMATIVA INTERNA RELACIONADA

- Estatuto Orgánico de la Institución.



8. PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO POST PAGO.

8.1 MACRO PROCESO DE LA OTORGACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación regular del servicio de televisión por cable responde al siguiente macro proceso general para el servicio de post venta:



Para el servicio de televisión por cable pre pago, se considera el siguiente:



8.2 PROMOCIÓN DEL SERVICIO

8.2.1. OBJETIVO

El objetivo del proceso de Promoción es presentar las características y beneficios del Servicio de Televisión por Cable aplicadas por la Cooperativa de Servicios Públicos de Electricidad Tupiza R.L. utilizando medios de información. El proceso de promoción se realizará de acuerdo a la Estrategia Comercial definida por Gerencia General y de acuerdo a normativa.

8.2.2. RESPONSABLES

Son responsables de manera primaria el Asistente de Plataforma del servicio, Canal 21 – Coopevisión Tupiza y la Oficina de Atención al Consumidor; y de manera secundaria, sin mérito sancionador, la sección de Cajas, Plataforma de Energía Eléctrica y cualquier otra instancia que tenga interacción directa con el mercado meta.

8.2.3. TIPOS DE PROMOCIÓN

- Difusión por medios de comunicación:** Este método de comunicación, paralelamente a cumplir con el ente regulador con la educación de uso del servicio, debe basarse en la constante innovación de los spots publicitarios tomando como base fundamental de

transmisión el canal de la institución, dando a conocer los atributos del servicio, convocando a los clientes interesados a para que reciban información en oficinas de la institución.

b) Promoción WOM: La estrategia del “Boca a Boca”

c) es una de las mejores y más importantes, ya que son los propios clientes de Coopect R.L. los que transmiten los atributos del servicio como tal y de la cadena desenlazada desde la solicitud de conexión al servicio, la instalación, hasta el seguimiento que se realiza, por lo que este tipo de promoción depende del impacto y calidad ofertados a los clientes, para que hagan o no eco del mismo.

d) Pre Venta: Estrategia que ayudará con la elaboración y mejora de herramientas que sirven para transformar información en conocimiento de clientes, con el objeto de mejorar el proceso de toma de decisiones para la prestación del servicio de televisión por cable.

8.3 SOLICITUD DE INSTALACIÓN

Se debe contar con una solicitud de instalación del servicio de televisión por cable debidamente firmada o con huellas digitales (si corresponde) para los solicitantes, contrastando todos sus datos personales y los requisitos necesarios presentados, por lo que debe ser firmado también por el Asistente de Plataforma del servicio, como constancia a la revisión realizada.

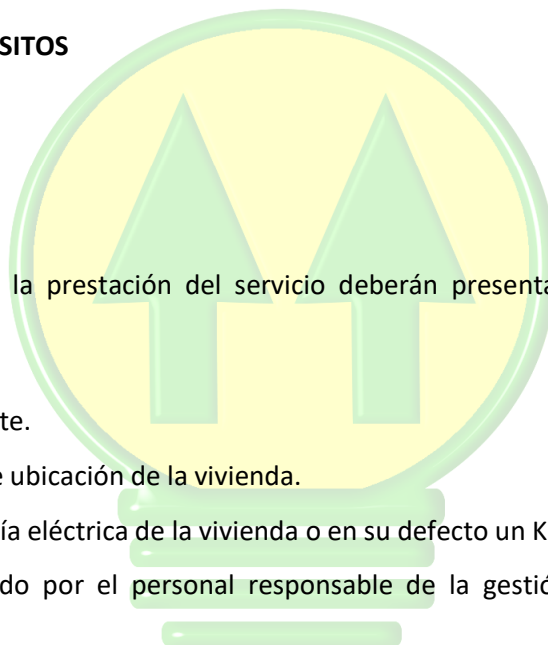
8.4 EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN DE REQUISITOS

8.4.1 REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

8.4.1.1 PARA SERVICIO POST PAGO

PERSONAS NATURALES: Que serán sujetas a la prestación del servicio deberán presentar los siguientes requisitos:

- Fotocopia de cédula de identidad vigente.
- Fotocopia de plano de lote o croquis de ubicación de la vivienda.
- Fotocopia de la última factura de energía eléctrica de la vivienda o en su defecto un Kardex histórico emitido del sistema y firmado por el personal responsable de la gestión de conexión.
- Pago del costo de instalación de acuerdo a categoría.
- Compra de material de televisión por cable requerido.



- No registrar deudas pendientes con Coopelect R.L.

Para los casos de inquilinos se debe complementar con:

- Autorización escrita del propietario de la vivienda.
- Fotocopia de cédula de identidad del propietario de la vivienda.

Nota: Se debe asimilar que la factura de consumo de energía eléctrica de la vivienda debe estar a nombre del propietario de bien inmueble, caso contrario se debe realizar el respaldo documental correspondiente.

Para las asociadas y asociados se debe complementar con:

- Fotocopia del certificado de socio.

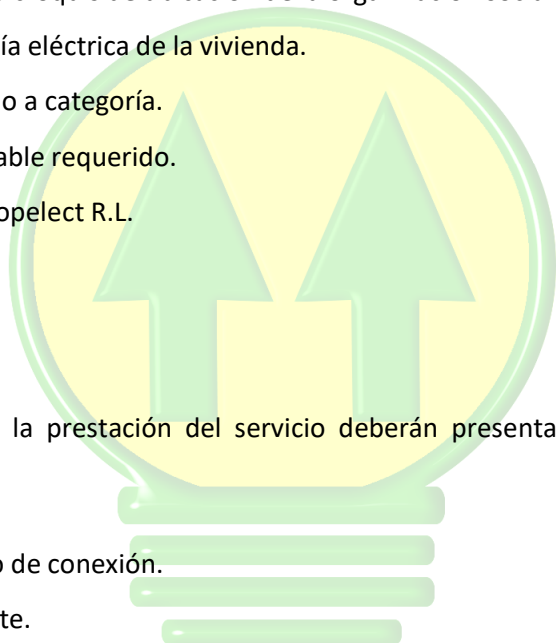
PERSONAS JURÍDICAS: U Organizaciones Sociales, deberán presentar los siguientes requisitos:

- Fotocopia de NIT o personería jurídica.
- Fotocopia de cédula de identidad vigente del representante legal.
- Fotocopia de designación del representante legal.
- Fotocopia de plano de lote de terreno o croquis de ubicación de la organización social.
- Fotocopia de la última factura de energía eléctrica de la vivienda.
- Pago del costo de instalación de acuerdo a categoría.
- Compra de material de televisión por cable requerido.
- No registrar deudas pendientes con Coopelect R.L.
- Acta de constitución.

8.4.1.2 PARA SERVICIO PRE PAGO

PERSONAS NATURALES: Que serán sujetas a la prestación del servicio deberán presentar los siguientes requisitos:

- Solicitud escrita que contemple el plazo de conexión.
- Fotocopia de cédula de identidad vigente.
- Fotocopia de plano de lote o croquis de ubicación de la vivienda.
- Pago del costo de instalación de acuerdo a categoría.



- Compra de material de televisión por cable requerido.
- No registrar deudas pendientes con Coopelect R.L.

Al ser el servicio pre pago, para caso de inquilinos y propietarios, solo será necesario que indiquen los datos de la factura de consumo de energía eléctrica de la vivienda como dato referencial.

Para las asociadas y asociados se debe complementar con:

- Fotocopia del certificado de socio.

8.4.2 REQUISITOS TÉCNICOS

Es importante aclarar que estos requisitos son indispensables, indistintamente del tipo de persona que realice la solicitud de instalación, ya sea para servicio pre pago o post pago:

- Material para la conexión.
- Debe existir red en el sector donde se solicite hacer la conexión, caso contrario se debe comunicar al cliente la posibilidad de que realice su solicitud escrita a Gerencia General de ampliación de red conjuntamente a otros 5 usuarios más que deseen el servicio.

8.5 CONEXIÓN

8.5.1 CONEXIONES SIMPLES

Son conexiones en las que se tiene destinada únicamente la distribución señal de televisión por cable para una salida, por lo que los costos al momento de la cotización de materiales solo reflejarán los materiales para solo una pantalla de televisión, estas pueden ser para el servicio post pago o el pre pago.

8.5.2 CONEXIONES MÚLTIPLES (CON MÁS DE UNA ACOMETIDA)

Estos derivados pueden solicitarse por el titular directamente vía Plataforma de Atención al Cliente del servicio, ya sea al solicitar la nueva instalación o de manera posterior a ella; es decir, ya teniendo una conexión instalada, indistintamente sea por servicio pre pago o post pago, considerando la compra de materiales que debe realizarse y la categoría que corresponde al interesado:

- Categoría Residencial: Tendrán derecho a solicitar la conexión de dos derivados, bajo la cancelación única de acuerdo a tarifario, siendo el servicio destinado únicamente para uso

personal en los predios de la vivienda, excluyendo así a inquilinos, anticresistas o terceras personas. Si el cliente, socio o particular, solicitaría aumentar la cantidad de puntos derivados a los permitidos, necesariamente se debe optar por la habilitación de una instalación nueva, ya sea post pago o servicio pre pago.

- Categoría Comercial: Tendrán derecho a solicitar la cantidad de derivados que deseen, considerando que para cada habilitación se deberá realizar la cancelación única de acuerdo a tarifario y de manera posterior a la instalación hacer la cancelación de la mensualidad por cada uno de ellos, separadamente a la cancelación de la mensualidad de la conexión original, ya sean pre pago o post pago.

8.5.3 RECONEXIONES

PARA POST PAGO: Las reconexiones podrán ser realizadas de manera verbal, escrita, telefónica o virtual a través del formulario de Reposición de Servicio emitido optativamente desde la sección de Cajas u oficinas de atención al consumidor, indistintamente del plazo de corte que el usuario contemple y del tipo de solicitud de corte emitido. El importe por reconexión será de acuerdo a tarifario vigente tanto para socios, usuarios particulares o comerciales. El usuario no deberá poseer deudas pendientes con plazos mayores a 3 meses anteriores para poder ejecutar la reconexión.

PARA PRE PAGO: Estas solicitudes de reconexión podrán ser manera verbal, escrita, telefónica o virtual, ejecutadas por plataforma del servicio con base a los plazos que el usuario indique previamente mediante respaldo escrito y el correspondiente pago anticipado de la factura, respecto al tiempo de uso del servicio ya indicado.

8.5.4 TRASLADOS DE ACOMETIDA

8.5.4.1 PARA POST PAGO

De manera separada a los requisitos originalmente presentados por el usuario, para realizar el traslado del servicio a una nueva dirección y/o ubicación se debe presentar los siguientes:

Requisitos administrativos:

- Fotocopia de Cédula de identidad vigente.
- Fotocopia de plano de lote o croquis de ubicación de la nueva dirección de la vivienda.
- Fotocopia de la última factura de energía eléctrica de la nueva dirección.

- Factura de la última factura de Tv Cable cancelado.
- Compra de material de Tv cable requerido para el traslado (de ser necesario).
- No registrar deudas pendientes con Coopect R.L.
- Pago del costo del servicio de traslado de acuerdo a tarifario.

Para los casos de inquilinos se debe complementar con:

- Autorización escrita del propietario de la vivienda.
- Fotocopia de cédula de identidad del propietario de la vivienda.

Nota: Se debe asimilar que la factura de consumo de energía eléctrica de la vivienda debe estar a nombre del propietario de bien inmueble, caso contrario se debe realizar el respaldo documental correspondiente.

Para las asociadas y asociados se debe complementar con:

- Fotocopia del certificado de socio.

Requisitos Técnicos:

- Material para la conexión.
- Debe existir red en el sector donde se solicite hacer la conexión, caso contrario se debe comunicar al cliente la posibilidad de que realice su solicitud escrita a Gerencia General de ampliación de red conjuntamente a otros 5 usuarios más que deseen el servicio.

8.5.4.2 PARA PRE PAGO

Requisitos administrativos:

- Fotocopia de Cédula de identidad vigente.
- Fotocopia de plano de lote o croquis de ubicación de la nueva dirección de la vivienda.
- Compra de material de Tv cable requerido para el traslado (de ser necesario).
- No registrar deudas pendientes con Coopect R.L.
- Pago del costo del servicio de traslado de acuerdo a tarifario.

Al ser el servicio pre pago, para caso de inquilinos y propietarios, solo será necesario que se indique los datos de la factura de consumo de energía eléctrica de la vivienda donde se trasladará el servicio

como dato referencial, respecto al circuito y poste al cual corresponde la nueva vivienda y el número de poste.

Para las asociadas y asociados se debe complementar con:

- Fotocopia del certificado de socio.

Requisitos Técnicos:

- Material para la conexión.
- Debe existir red en el sector donde se solicite hacer la conexión, caso contrario se debe comunicar al cliente la posibilidad de que realice su solicitud escrita a Gerencia General de ampliación de red conjuntamente a otros 5 usuarios más que deseen el servicio.

8.5.5 TARIFARIO DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN POR CABLE

Se tiene el siguiente tarifario para las diferentes categorías, ya sea servicio pre pago o post pago.:

	CATEGORÍA	COSTO DE INSTALACIÓN	PUNTO DERIVADO	CANTIDAD DE DERIVADOS POSIBLES	PAGO MENSUAL POR DERIVADO	MENSUALIDAD	RECONEXIÓN	TRASLADO
RESIDENCIAL	SOCIO	Bs. 10.-	Bs. 30.- por una sola vez	2	-	Bs. 70.- (*)	Bs. 30.- por cada corte.	Bs. 60.-
	PARTICULAR	Bs. 20.-	Bs. 30.- por una sola vez	2	-	Bs. 90.- (*)	Bs. 30.- por cada corte.	Bs. 60.-
COMERCIAL	HOTELES, HOSTALES, RESIDENCIALES, ALOJAMIENTOS Y SIMILARES	Bs. 100.-	Bs. 30.- por una sola vez	Según requerimiento, considerando el pago de Bs. 25.- por cada uno.	Bs. 25.-	Bs. 120.- (*)	Bs. 30.- por cada corte.	Bs. 60.-
	BARES, PENSIONES, RESTAURANTES, PIZZERÍAS Y SIMILARES	Bs. 100.-	Bs. 30.- por una sola vez	Según requerimiento, considerando el pago de Bs. 20.- por cada uno.	Bs. 20.-	Bs. 100.- (*)	Bs. 30.- por cada corte.	Bs. 60.-

* para el caso del servicio pre pago, el costo de la mensualidad podrá ser prorrateado de acuerdo al plazo que solicite el interesado.

8.5.6 CAMBIO DE NOMBRE

Los requisitos que deberán ser presentados por el usuario al Asistente de Gerencia y Directorio para su recepción y posterior ejecución por Asistente de Plataforma del servicio serán:

- Carta de solicitud de cambio de nombre dirigida al Gerente General.
- Fotocopia de cedula de identidad del nuevo abonado
- Fotocopia de la última factura cancelada de Tv. Cable.
- Fotocopia de factura de Luz
- Fotocopia del certificado de socio (para socio) no prescindible
- Fotocopia del certificado de defunción (por fallecimiento) si corresponde
- Fotocopia de compra venta del inmueble (si corresponde)
- Fotocopia de plano de lote o croquis de ubicación.
- No registrar deudas pendientes con COOPELECT RL.

Mismos que deberán ser analizados por el ejecutor a detalle antes de realizar la modificación dentro del Sistema de Facturación, caso contrario deberá asistir y coordinar con el solicitante del cambio.

8.5.7 APLICACIÓN DEL CONTRATO

8.5.7.1 PARA POST PAGO: La emisión del contrato es a sola firma, misma que debe de realizarse seguidamente a la compra del material necesario para la instalación por el solicitante. Éste podrá ser firmado previa verificación del carnet de identidad, siendo así que el único habilitado para llevar a cabo esta tarea es el titular del proceso, caso contrario se deberá extender una autorización de firma por dicho usuario hacia una tercera persona de su elección que firme en su representación, adjuntando la identificación de ambos como respaldo.

8.5.7.2 PARA PRE PAGO: La emisión del contrato es a sola firma, misma que debe de realizarse seguidamente a la compra del material necesario para la instalación por el solicitante y del pago de la factura por el plazo que el interesado desee adquirir el servicio. Éste podrá ser firmado previa verificación del carnet de identidad, siendo así que el único habilitado para llevar a cabo esta tarea es el titular del proceso, caso contrario se deberá extender una autorización de firma por dicho usuario hacia una tercera persona de su elección que firme en su representación, adjuntando la identificación de ambos como respaldo.

8.5.8 ARCHIVO Y CUSTODIO

Es responsabilidad plena del Asistente de Plataforma del servicio el armado de la carpeta legal del socio y/o usuario que tenga instalado el servicio, previa verificación de cumplimiento de todas los requisitos y firmas requeridas, conjuntamente el proceso de membretar y codificación de la misma y su custodio dentro de las gavetas autorizadas para la protección y seguridad de la información, como también de las órdenes de servicio generadas en el proceso.

8.5.9 TIPOS DE CORTE DEL SERVICIO

Se detallan tres tipos:

- **Cortes por Mora:** Deberán realizarse al impago de dos meses consecutivos, es decir, a la acumulación de dos facturas a partir del día 10 de cada mes o en su defecto, a partir del día siguiente hábil, considerando que, para cada corte, debe existir una reconexión para la reposición del servicio asumiendo el costo según tarifario en la factura siguiente. La modificación de la fecha de corte podrá estar sujeta de cambios de acuerdo al día de la semana y/o estrategias comerciales coordinadas con instancias superiores
- **Cortes Temporales:** La suspensión o corte temporal del servicio deberá ser efectuada previa solicitud del interesado de manera verbal, escrita, telefónica o virtual, cancelando el consumo del servicio hasta el día del corte. Este tipo de corte no queda sujeto a ningún plazo para poder reconectar nuevamente el servicio, solo al pago de reconexión según tarifario vigente.
- **Cortes Definitivos:** Deberá ser efectuada previa solicitud del interesado vía verbal, escrita, telefónica o virtual, cancelando el consumo del servicio hasta el día del corte. Se debe realizar la desconexión del servicio y retirar el material interviniente para poder ser entregado al solicitante de manera personal.
- **Cortes Programados:** Específicamente a raíz del servicio de televisión por cable pre pago, estos deberán ser efectuados por plataforma del servicio de acuerdo al pago anticipado realizado por el interesado respaldado por la solicitud inicial que se presentó.

8.5.10 TIEMPOS LÍMITE DE ATENCIÓN

Los plazos máximos que deben de contemplar los procedimientos para servicio pre pago y post pago son:

ETAPA	TIEMPO MÁXIMO
INSPECCIÓN	1.5 días hábiles
CONEXIÓN	1.5 días hábiles
RECONEXIÓN	24 horas
TRASLADO	3 días hábiles
RECLAMOS	24 Horas
CAMBIO DE NOMBRE	De la fecha de presentación hasta el fin del mes en curso.

Fuera del tiempo de otorgación del servicio delimitado deberán ser justificados mediante informe.

8.6 SEGUIMIENTO

8.6.1 RESTRICCIONES

- Indistintamente de la categoría, los traslados y las conexiones con o sin derivados, post pago o pre pago, deberán ser realizadas únicamente por el personal autorizado de la institución, bajo coordinación expresa con plataforma de atención al cliente y órdenes de servicio de por medio, emitidas del sistema interno de Coopelect RL y firmadas por el interesado.
- Las reconexiones del servicio por mora o solicitud deberán ser realizadas únicamente por el personal autorizado de la institución, con órdenes de servicio de por medio, emitidas del sistema interno de Coopelect RL y firmadas por el interesado, si correspondiese.
- La aplicación de la tarifa de socio solo se podrá aplicar a un solo domicilio.
- El socio y/o usuario no podrá incumplir ninguna de las cláusulas descritas en el contrato.
- Se restringirá el gozo del servicio a todo socio y/o usuario que incumpla el contrato.

8.6.2 PROHIBICIONES

En cuanto al desarrollo de prohibiciones se aplicarán multas y sanciones a los usuarios bajo condiciones atribuibles a las siguientes causas, ya sea para servicio post pago o pre pago:

- **Conexión Clandestina del Servicio:** Quedan totalmente prohibidas las conexiones facilitadas por los socios y/o usuarios a terceras personas o, en el caso de robo de señal, el titular debe dar a conocer el hecho a la cooperativa, caso contrario se procederá para ambas situaciones con una multa de \$U\$. 50.- (cincuenta 00/100 dólares americanos).

- **Conexión Clandestina de Punto Derivado:** En caso de que el socio y/o usuario llegase a realizar la conexión de uno o varios puntos derivados sin conocimiento previo por Coopelect R.L. se procederá a multar con un monto de \$U\$. 30.- (treinta 00/100 dólares americanos).

8.7 RECUPERACIÓN

Se cuenta con la modalidad de pago Post Pago, es decir, que se deben realizar al concluir el mes, después de que el cliente haya hecho uso del servicio y la modalidad Pre Pago, en donde el usuario realiza la cancelación del servicio de manera previa a la conexión del servicio por lo días de uso que se decida previamente.

La cobranza del servicio se podrá ejecutar bajo las siguientes tres modalidades para el servicio Post Pago:

- Ventanillas de la Institución.
- Otras Entidades Financieras de intermediación local, quedando habilitadas:
 - Cooperativa el Chorolque R.L. - Av. Santa Cruz y Agencia Distrito XI. (Lunes a Sábado)
 - Banco PRODEM SA. - Plaza Independencia, acera este. (Lunes a Sábado)
 - Banco FIE SA. – Av. Santa Cruz, casi esquina Calle Florida. (Lunes a Sábado)
- Cuenta habilitada para depósitos en Banco Unión, donde el socio y/o usuario que se encuentre en el interior del país puede realizar el depósito a la cuenta de tv cable, debiendo enviar una fotografía del comprobante al Asistente de Plataforma del servicio o Secretaría de la institución, para posteriormente gestionar la verificación del depósito con el área de Contabilidad y, consecuentemente, la emisión factura con la sección de Cajas, debiendo guardar la factura hasta el momento del recojo por parte del socio y/o usuario.

Para la cobranza del servicio Pre Pago se podrá ejecutar solo en ventanillas de la institución, previo acuerdo de las partes respecto al lapso de uso del servicio.

9. TARIFARIO PARA COOPEVISIÓN – CANAL 21

Se presenta a continuación un compendio de tarifas para los diferentes servicios que oferta COOPEVISIÓN, como canal dependiente de la Cooperativa de Servicio Públicos de Electricidad.

9.1 CATEGORIZACIÓN DE PROGRAMACIÓN DEL CANAL 21

Se cuenta de manera diferenciada la categoría de la programación que habilita el canal 21 de acuerdo a su horario, tipología, y el tipo de publicidad con los que se podría contar de acuerdo al movimiento del mercado, mismo que sirve de referencia para poder estipular los costos.

- **Programación de Lunes a viernes:**

HORARIO	PROGRAMACIÓN	CATEGORÍA	PUBLICIDAD	PASES
07:30 a 09:30	Cinevisión infantil	C	COMERCIAL	1
09:40 a 11:00	Cinevisión familiar	D	COMERCIAL	2
11:00 a 12:50	Espacio Familiar	B	COMERCIAL	2
13:00 a 13:50	Informativo	A	COMERCIAL	2
14:00 a 16:00	Espacio Infantil	C	INSTITUCIONAL	-
16:00 a 19:00	Espacio Juvenil	C	COMERCIAL	3
19:10 a 20:00	Informativo	A	COMERCIAL	2
20:10 a 21:00	Series – Novelas Familiares	B	COMERCIAL	1
21:10 a 24:00	Cinevisión (películas)	C	COMERCIAL	2
24:00 a 07:30	Cinevisión Trasnóche	D	INSTITUCIONAL	-
TOTAL DE PASES MENOS INFORMATIVOS				11

- **Programación de fines de semana y feriados:**

HORARIO	PROGRAMACIÓN	CATEGORÍA	PUBLICIDAD	PASES
07:30 a 09:30	Cinevisión infantil	C	COMERCIAL	1
09:40 a 11:00	Cinevisión familiar	C	COMERCIAL	-
11:00 a 12:00	Espacio musical	B	COMERCIAL	2
12:00 a 13:00	Documentales	B	COMERCIAL	1
13:00 a 16:00	Cinevisión fin de semana	C	INSTITUCIONAL	-
16:00 a 18:00	Espacio musical	B	COMERCIAL	2
18:00 a 21:00	Series familiar	B	COMERCIAL	3
21:10 a 24:00	Cinevisión (películas)	C	COMERCIAL	2
24:00 a 07:30	Cinevisión Trasnóche	D	INSTITUCIONAL	-
TOTAL DE PASES				11

En ambos casos, el orden podrá ser ajustable a la cantidad de publicidad comercial y a la cantidad de pases según los contratos que se tengan firmados con instituciones.

9.2 CATEGORIZACIÓN DE CLIENTES PARA SPOTS PUBLICITARIOS

Se cuenta con:

- PRIMERA: Instituciones departamentales y nacionales.

- SEGUNDA: Fiestas, conciertos, eventos bailables, comercio mayor, instituciones locales grandes.
- TERCERA: Hospitales, clínicas, campañas médicas, eventos deportivos.
- CUARTA: Institucional local menor, eventos estudiantiles, teatrales, universitarios, deportivos, comercio menor, escolares, culturales, solidarios.

9.3 TARIFARIO DE SPOTS PUBLICITARIOS VÍA COOPEVISIÓN

De acuerdo a la categorización de clientes, el siguiente tarifario será aplicado para aquellos que suscriban un contrato por la institución.

Nº	INSTITUCIÓN	CUOTA MENSUAL	DSCTO POR 3 MESES	DSCTO POR 6 MESES	DSCTO POR 12 MESES
1	Cientes actuales.	Permanente, según contrato.	-	-	-
2	PRIMERA	Bs. 4000,00	-10%	-15%	-20%
3	SEGUNDA	Bs. 2500,00	-10%	-15%	-20%
4	TERCERA	Bs. 1200,00	-10%	-15%	-20%
5	CUARTA	Bs. 800,00	-10%	-15%	-20%

NOTA:

1. No se considerarán los costos variables de categorización, solo la cantidad de pases diarios en toda la programación.
2. Los spots solidarios por temas de salud tendrán una rebaja del 70% de la tarifa oficial, considerando los principios y valores del cooperativismo.
3. Los spots educativos que vayan dirigidos al incentivo cultural, teatral, musical y/o deportivo tendrán una rebaja del 50% del costo real, previa presentación de nota, especificando objetivos a lograr.
4. Contratos superiores a 6 meses, se incluirán como auspiciadores del programa informativo "COOPENOTICIAS".
5. Todo espacio contratado en Categoría "A", mayor a un mes incluirá una publicación quincenal adicional en la página institucional de Coopevisión de Facebook.

Estos contratos podrán ser propuestos con cobertura en redes sociales:

Nº	FACEBOOK / TIKTOK	PERIODO	ADICIÓN
1	Creación de Publicaciones – Compartir publicaciones – Compartir en historias .	Dos veces al mes.	10%

2	Creación de Publicaciones – Compartir publicaciones – Compartir en historias – re Posteo de los 3 detallados.	Una vez a la semana.	15%
3	Paquete 1 + adición en historia de TikTok.	Una vez a la semana.	18%
4	Paquete 2 + adición en historia de TikTok.	Una vez a la semana.	20%

Para los casos que requieran pases sueltos o individuales:

CATEGORÍA	A	B	C
PRIMERA	10	10	10
SEGUNDA	10	10	10
TERCERA	10	10	10
CUARTA	10	10	10

Nota: Los spots no deberán superar los 50 segundos, salvo autorización expresa de instancias superiores, de acuerdo a la categoría del interesado. En caso de solicitud de rebajas, estas deberán ser suplantadas por adiciones extras de pases, de acuerdo al tipo de spot presentado.

9.4 TARIFARIO POR SERVICIO DE LECTURAS VÍA COOPEVISIÓN

Con base a los costos de la competencia, se prevén las siguientes tarifas:

N°	DESCRIPCIÓN	CAT. A	CAT. B -C	NOTA
1	Avisos y/o comunicados: ½ página.	Bs. 10	Bs. 7.50	Mínimo 2 lecturas
2	Avisos y/o comunicados: 1 página.	Bs. 20	Bs. 15.00	Mínimo 2 lecturas
3	Avisos religiosos: 1/2 página.	Bs. 10	Bs. 7.50	Mínimo 2 lecturas
4	Avisos religiosos: 1 página.	Bs. 20	Bs. 15.00	Mínimo 2 lecturas
5	Cartas abiertas, votos resolutivos, aviso de remate y otros documentos: Por página.	Bs. 25	Bs. 20.00	Mínimo 2 lecturas
6	Edictos: Por página.	Bs. 50	Bs. 30	Mínimo 2 lecturas
7	Espacios solicitados.	Bs. 30	Bs.20	Por minuto

9.5 TARIFARIO DE SERVICIOS EN PÁGINA INSTITUCIONAL DE FACEBOOK

Para spots no mayores a un minuto en página de Facebook de COOPEVISIÓN:

- Publicación por día: Bs. 5.00.-
- Publicación por 3 días (cada día una nueva publicación): Bs. 10.00.-
- Publicación por una semana (cada día una nueva publicación): Bs. 25.00.-
- Publicación por un mes (cada día una nueva publicación): Bs. 100.00.-

*para el paquete semanal y mensual se podrá oferta el agregado a las Storys de la red social, una vez a la semana.

Para publicidad en página de Facebook de COOPEVISIÓN:

- Publicación por día: Bs. 3.00.-
- Publicación por 3 días (cada día una nueva publicación): Bs. 7.00.-
- Publicación por una semana (cada día una nueva publicación): Bs. 15.00.-
- Publicación mensual (cada día una nueva publicación): Bs. 60.00.-

*para el paquete semanal y mensual se podrá oferta el agregado a las Storys de la red social, una vez a la semana.

Nota: Los servicios que se puedan brindar para publicaciones en Facebook, serán facturados como servicios dentro del canal institucional y no como servicios en Red Social.

