

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES **PROVISIÓN DE SERVICIOS PORTADORES**

El presente es un documento de Términos y Condiciones Generales que AXS BOLIVIA S.A., que en adelante se denominará solamente como **AXS**, pone a conocimiento de la **USUARIA** o **USUARIO** para la prestación del Servicio de Portadores, que también podrá ser denominado como Los **SERVICIOS**.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS ASOCIADOS:

1.1. Los **SERVICIOS** Portadores son los servicios prestados a través de una red pública de telecomunicaciones, que consisten en el establecimiento de enlaces punto - punto o punto - multipunto a través de conexiones físicas o virtuales, para la transmisión de señales o datos a distintas velocidades, en la conformación de redes públicas o privadas que permitan efectuar comunicaciones codificadas, conmutadas o dedicadas, entre equipos situados en lugares diferentes, sin causar cambio en la información transmitida de extremo a extremo. El **SERVICIO** contratado por la **USUARIA** o **USUARIO** consiste en enlaces de conexión a **AXS**; el acceso a los puntos establecidos por la **USUARIA** o **USUARIO** que usa la red de **AXS**. La gestión de ruteo puede ser controlada por **AXS** o por la **USUARIA** o **USUARIO**. El **SERVICIO** se presta basado en dos tecnologías:

1.1.1. **TDM** (Multiplexación por División de Tiempo): Es el servicio de conectividad permanente y exclusivo, asegurando una alta performance, mediante el cual la **USUARIA** o **USUARIO** conecta dos o más puntos de su Red. Este tipo de servicio es 100% dedicado.

1.1.2. **Ethernet**: Es el servicio de conectividad permanente y exclusivo, asegurando una alta performance, mediante el cual la **USUARIA** o **USUARIO** conecta dos o más puntos de su Red. Se basa en la tecnología Carrier Ethernet, con accesos 100% dedicados, pudiendo trabajar en conjunción con la conmutación MPLS, en función a los requerimientos del usuario.

1.2. **AXS** presta el **SERVICIO** en las áreas de servicio urbano de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, en zonas específicas y delimitadas por el alcance de su red y sujeto a factibilidad técnica. La factibilidad técnica tiene las siguientes consideraciones:

1.2.1. La factibilidad se realiza en línea con la **USUARIA** o **USUARIO** en oficinas de **AXS** o en su centro de atención telefónica, solicitando a la **USUARIA** o **USUARIO** la dirección a instalarse.

1.2.2. En casos de declaración de No Factibilidad por los sistemas de **AXS** en primera instancia, se procede a una segunda verificación de disponibilidad de recursos - puertos y pares, capacidad en red - ancho de banda y cobertura a través del área de ingeniería de **AXS**, presentándose la respuesta en un tiempo de 24 horas.

La respuesta de factibilidad tiene una vigencia de 10 días.

1.3. **AXS** presta el **SERVICIO** en las áreas de servicio urbano de Sucre, Oruro, Potosí y Tarija sujeto a factibilidad técnica y en función de la servidumbre de red de terceros, lugares en los que cuenta con red a nivel de Acceso y en estos casos se alquilan a terceros la red de transporte nacional y la última milla.

2. **CONDICIONES DE FACTIBILIDAD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS MÍNIMAS NECESARIAS PARA LA INSTALACIÓN Y USO DEL SERVICIO:** Se deberá cumplir con los siguientes requerimientos técnicos mínimos para la provisión del **SERVICIO**:

2.1. **AXS** ha dado como factible la instalación por hallarse dentro del área de cobertura que garantiza los parámetros de calidad exigidos por norma para la velocidad contratada y porque se tiene disponibilidad de puertos y pares para la provisión del **SERVICIO**.

2.2. La **USUARIA** o **USUARIO** cuenta con un punto de terminación disponible para la conexión de la línea provista por **AXS**, o al menos cuenta con la autorización del propietario y/o administrador del inmueble para ejecutar la instalación.

2.3. La **USUARIA** o **USUARIO** dispone de una toma de energía eléctrica adecuada y estable en el ambiente a instalarse, con conexión a tierra de valor inferior o igual a cinco (5) ohmios y mínimas normas de calidad y seguridad.

2.4. La **USUARIA** o **USUARIO** dispone de un puerto Ethernet en su segmento de red, dispone de una red interna que cumpla las características apropiadas de certificación en CAT 5.

2.5. Para los servicios portadores con gestión encomendada a **AXS**, la **USUARIA** o **USUARIO** dispone de infraestructura de red y sistemas de protección adecuados tanto para energía (UPS), como para software (firewalls y otros), de acuerdo al servicio solicitado.

2.6. En todos los casos la responsabilidad de **AXS** alcanza a la provisión del **SERVICIO** hasta el puerto Ethernet del equipo provisto por **AXS**.

2.7. La distancia máxima de cable o fibra óptica exterior y/o de acometida interior, según corresponda, será de acuerdo a parámetros establecidos por **AXS** en función a los estándares ITU-T G.652, G.657 y ANSI/TIA/EIA-568-B.3 que indican los requerimientos mínimos para componentes de cable y fibra óptica utilizados en la red de la **USUARIA** o **USUARIO** y establece los tipos de fibra óptica reconocidos, además de conectores, hardware de conexión, patch cords e instrumentos de prueba.

2.8. En el caso de cable de bajada de cobre, que corresponde desde la caja terminal de **AXS** más cercana hasta el punto de terminación o CPE, **AXS** destina una cantidad de cable para la instalación, descrito en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, el adicional a esa longitud se considera como Cable Excedente al precio por metro establecido en el mismo Anexo.

2.9. La longitud de Cable Excedente Final sólo se puede llegar a conocer al momento de la instalación. La estimación podrá tener una variación de +/- 25%. En algunos casos podría ser mayor por factores ajenos a **AXS** como la disposición de la postación. En tales casos la instalación sólo procederá con la autorización de la **USUARIA** o **USUARIO**, la cual deberá darse por escrito y con la firma respectiva de la **USUARIA** o **USUARIO** o la persona que esta asigne para la recepción de la instalación

2.10. La consideración de excedente en cable o fibra óptica se describe en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

2.11. Además de las señaladas en este documento, se consideran variables técnicas que afectan la prestación del **SERVICIO** a: Interfaz incompatible en el equipo o red de la **USUARIA** o **USUARIO** con la de **AXS**, Infraestructura y/o ambiente inadecuado para el funcionamiento de equipos con temperaturas ambiente superiores a 25 grados centígrados y humedad relativa superior a setenta y cinco por ciento (75%), Incompatibilidad de tecnologías entre las redes de la **USUARIA** o **USUARIO** y **AXS** y funcionamiento de equipos y motores que generen una alta inducción en el entorno eléctrico al que se conectan los equipos de **AXS** y de la **USUARIA** o **USUARIO**.

3. **HABILITACIÓN Y PLAZO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO:** El plazo para la provisión del servicio por parte de **AXS** está determinado por el parámetro regulado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) conocido como Tiempo de Instalación del Servicio (TIS) que determina que, para el caso de Portadores hasta 2 Mbps, al menos el noventa por ciento (90%) de las solicitudes deberán ser atendidas en cuatro (4) días calendario, y para el caso de Portadores mayores a 2 Mbps, al menos el noventa por ciento (90%) de las solicitudes deberán ser atendidas en quince (15) días calendario, tiempo que empezará a correr una vez se hayan cumplido con las siguientes condiciones:

3.1. Las condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas se han cumplido, incluyendo las autorizaciones necesarias.

3.2. La **USUARIA** o **USUARIO** ha pagado:

3.2.1. La tarifa de instalación descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, pago que deberá realizar por única vez.

3.2.2. En el caso de modalidad de pago pre pago y para una fecha previa al día veinte (20) de mes, el valor prorrateado de la tarifa mensual del plan elegido por el tiempo restante del mes.

3.2.3. En el caso de modalidad de pago pre pago y para una fecha posterior o igual al día veinte (20) de mes, el valor prorrateado de la tarifa mensual del plan elegido por el tiempo restante del mes, además del valor de la tarifa mensual del plan elegido por el mes siguiente.

3.2.4. Los servicios adicionales o equipos accesorios cuyas tarifas están descritos en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

3.3. La **USUARIA** o **USUARIO** ha completado la información en la documentación de **AXS** y ha entregado los documentos requeridos por **AXS**.

3.4. La **USUARIA** o **USUARIO** ha firmado el Contrato de Adhesión al Servicio y los Términos y Condiciones Generales correspondientes, y cualquier otro documento o formulario que se considere parte integrante del Contrato, siendo responsabilidad de la **USUARIA** o **USUARIO** el tiempo de demora en la entrega de documentos exigidos por **AXS** para la firma del Contrato de Adhesión al Servicio.

4. TARIFAS:

4.1. **AXS** pone a disposición de la **USUARIA** o **USUARIO** tarifas del **SERVICIO** en la modalidad de mes vencido (post pago).

4.2. La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, ha sido debidamente aprobada y autorizada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y ha cumplido todo el proceso de ley para tal aprobación.

4.3. La tarifa vigente para la velocidad contratada y que figura en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, ha sido debidamente publicada en medios escritos de circulación nacional de acuerdo a ley.

4.4. **AXS** cumple con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, asimismo, no otorga preferencia en la aplicación de tarifas a **USUARIAS** o **USUARIOS** de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.

4.5. De acuerdo a la modalidad de pago elegida, la **USUARIA** o **USUARIO** pagará a **AXS** la tarifa correspondiente al **SERVICIO**, establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. Asimismo, pagará por una sola vez la tarifa de instalación y habilitación del **SERVICIO** de acuerdo a lo determinado en el mismo Anexo.

4.6. El cambio del lugar de la prestación del **SERVICIO** o traslado del lugar de conexión del **SERVICIO** implicará el pago de la tarifa respectiva así como los costos del traslado y dependerá de la factibilidad técnica a ser determinada por **AXS**. En caso que el traslado no pueda ejecutarse por limitaciones de factibilidad técnica, la **USUARIA** o **USUARIO** se sujetará a las condiciones descritas en la cláusula Resolución y Rescisión Del Contrato vigencia del contrato. El tiempo de ejecución del mismo es el mismo que se aplica a una instalación, conocido como Tiempo de Instalación del Servicio, y contabilizado a partir del pago por este servicio de acuerdo a la tarifa mencionada en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

4.7. En caso que la **USUARIA** o **USUARIO** requiera excepcionalmente servicios adicionales de **AXS**, estará obligado a pagar por la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

4.8. En caso que para la instalación se requiera Cable Excedente, la **USUARIA** o **USUARIO** estará obligado a pagar por la tarifa correspondiente por estos conceptos establecida en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

4.9. **AXS** podrá modificar las tarifas y precios, discontinuarlos de comercialización y crear nuevas categorías tarifarias previo cumplimiento de los formatos y condiciones básicas de publicación tal que se disponga de información completa, comparable y oportuna, en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos y habiendo remitido una copia de la publicación a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte (ATT).

4.10. Cuando se produzcan cambios en las tarifas que hayan cumplido con el proceso dispuesto por ley, **AXS** no migrará de una categoría tarifaria a otra sin consentimiento de la **USUARIA** o **USUARIO**, salvo que la migración represente mayores beneficios. En todos los casos la migración debe ser previamente aceptada por la **USUARIA** o **USUARIO**.

4.11. Para el Servicio de Acceso al Público y para el Servicio de Reventa, las tarifas son diferenciadas de las que aplican para **USUARIA** o **USUARIO** final del **SERVICIO**.

5. **FACTURACION, COBRANZA, PAGO, CORTE Y REHABILITACION:** Los aspectos relativos a la facturación, cobranza y corte en telecomunicaciones se constituyen en:

5.1. El pago mensual de la tarifa se efectuará a partir de la puesta en funcionamiento del **SERVICIO** y será por mes completo que se inicia el primero de cada mes. Para el cobro del primer mes, de manera excepcional, se hará un prorrateo de los días en los que efectivamente se prestarán los **SERVICIOS** consignándose cualquier diferencia como descuento en la siguiente factura.

5.2. **AXS** emitirá mensualmente la factura que consignará la tarifa y cualquier otro cargo derivado del **SERVICIO** por concepto de mes vencido (post pago), la misma que la **USUARIA** o **USUARIO** deberá pagar en las oficinas de cobranzas que **AXS** habilite o, en su caso, autorice para tal efecto. La información de las oficinas de cobranza está disponible para la **USUARIA** o **USUARIO** en el sitio WEB de **AXS**. La **USUARIA** o **USUARIO** también podrá pagar a través de débitos automáticos a tarjetas de crédito o de débito, o débitos en cuentas, siempre y cuando las entidades financieras correspondientes y **AXS** estén de acuerdo con esta modalidad de pago y la **USUARIA** o **USUARIO** haya cumplido con los requisitos correspondientes y posea el crédito o saldo suficiente que permita el pago.

5.3. La **USUARIA** o **USUARIO** tendrá como fecha límite de pago treinta (30) días calendario a partir de la fecha de puesta a disposición de la factura en los puntos de cobranza, considerándose como factura vencida aquella que se encuentre fuera del periodo establecido. La **USUARIA** o **USUARIO** tendrá un plazo de otros quince (15) días para pagar el importe correspondiente a la factura vencida, caso contrario la misma será declarada vencida y en mora y por tanto líquida y exigible a su sola presentación, sin necesidad de

requerimiento judicial o extrajudicial alguno. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la **USUARIA** o **USUARIO**. Transcurridos cuarenta y cinco (45) días de dispuesta una factura que se encuentre sin pagar, podrá ocasionar el corte del **SERVICIO**, atribución pura y exclusiva de **AXS**. **AXS** podrá además adicionar al monto adeudado, el interés legal establecido en la normativa legal hasta la fecha del pago efectivo de la deuda. Se establece el inicio de ciclo de facturación el día uno (1) de cada mes.

5.4. Toda solicitud de reimpresión de facturas que contemple el cambio del Nombre a Facturar, Dirección a Facturar, Ciudad a Facturar o NIT de la **USUARIA** o **USUARIO**, será atendida exclusivamente en oficinas de **AXS** en un tiempo inferior a los cinco (5) días posteriores a la fecha de pago de la factura y siempre y cuando que esos días se encuentren dentro del mes de pago de la factura. Fuera de este periodo, la **USUARIA** o **USUARIO** reconocerá los gastos impositivos y administrativos que **AXS** demande.

5.5. La **USUARIA** o **USUARIO** reconoce todo cambio de tarifa que resulte como consecuencia del cambio en las características del **SERVICIO** y realizado por la **USUARIA** o **USUARIO** en su calidad de titular, a través de los medios destinados y reconocidos para el efecto. En consecuencia la **USUARIA** o **USUARIO** deberá pagar la nueva tarifa resultado del cambio realizado.

5.6. En caso que la **USUARIA** o **USUARIO** requiera de Servicios Adicionales durante la prestación del **SERVICIO**, éstos se otorgarán previo pago de las tarifas establecidas en la tabla de Servicios Adicionales del Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio. **AXS** proporcionará previamente la información referida a los Servicios Adicionales a la **USUARIA** o **USUARIO** así como los costos de los mismos.

5.7. El corte del **SERVICIO** generará cargo de Reconexión a la tarifa descrita en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio, importe que deberá ser cancelado conjuntamente con la deuda que originó el corte para la rehabilitación del **SERVICIO**.

5.8. De generarse una visita técnica no justificada ante cualquier reclamación de la **USUARIA** o **USUARIO** por problemas técnicos o por cualquier problema ajeno a la responsabilidad de **AXS**, se generará un cargo para cubrir los costos de tal visita de acuerdo a la tarifa descrita en el Anexo de Servicios Adicionales, importe que deberá ser pagado conjuntamente con la tarifa del **SERVICIO** en la factura siguiente a emitirse.

5.9. El incumplimiento a cualquier compromiso de tiempo de permanencia mínima, generará una penalidad consistente en el reconocimiento de la tarifa contratada por los meses restantes del tiempo de permanencia mínima, más, los costos de desinstalación del **SERVICIO**, más, el valor residual del equipo suministrado por **AXS**, más, cualquier otra obligación que **AXS** haya asumido para la prestación del **SERVICIO** y que no estén contempladas dentro de la tarifa y que estén contempladas en otras leyes como el reordenamiento de cableado estipulado por leyes del municipio de la ciudad en la que se presta el **SERVICIO**. El pago de penalidad le otorga el derecho a la **USUARIA** o **USUARIO** a la propiedad del equipo suministrado. La penalidad será cargada a la cuenta de la **USUARIA** o **USUARIO** y será facturada al momento del pago de la misma para que la **USUARIA** o **USUARIO** pueda gozar de los beneficios de crédito fiscal correspondiente.

5.10. Las facturas por el **SERVICIO** que la **USUARIA** o **USUARIO** adeude y los cargos que tuviere en su cuenta por otros factores y que se facturan al momento de pago, tienen conjuntamente con el Contrato de Adhesión al Servicio, la suficiente fuerza ejecutiva para el caso de incumplimiento en el pago de las mismas. La falta de pago antes referida que constituye en mora a la **USUARIA** o **USUARIO** sin necesidad de requerimiento judicial alguno, hace pasible a la acción ejecutiva correspondiente. La **USUARIA** o **USUARIO** acepta de manera expresa que las facturas que no fueron pagadas y los cargos que tuviere en su cuenta por otros factores y que se facturan al momento de pago, forman parte integrante e indivisible del presente documento y que la suma total de las mismas, incluyendo intereses de acuerdo a norma vigente, constituye una suma líquida, exigible y de plazo vencido adeudada a **AXS**. Los gastos de cobro judicial que tuvieran lugar por la recuperación del monto adeudado, serán asumidos exclusivamente por la **USUARIA** o **USUARIO**.

5.11. En caso de que se considere que existen indicios suficientes de fraude, o de riesgo de daño a la red de telecomunicaciones de **AXS** o redes de telecomunicaciones de terceros, o conexiones ilegales, **AXS** podrá proceder inmediatamente con el corte del **SERVICIO**, sin perjuicio de seguir las acciones legales pertinentes para el resarcimiento de daños y perjuicios. En el caso que el corte no se encuentre justificado, **AXS** restablecerá el **SERVICIO** y procederá con la devolución y la compensación a la **USUARIA** o **USUARIO** en función al tiempo de corte y el restablecimiento del servicio será inmediato.

5.12. Si la **USUARIA** o **USUARIO** tuviera algún reclamo sobre el monto consignado en una factura, está obligado a pagar la cantidad total oportunamente, sujeto a reembolsos subsecuentes más interés aplicable por parte de **AXS**, salvo que la cantidad observada sea más de tres (3) veces la cantidad total mensual facturada en cuyo caso se aplicará lo estipulado por ley. El consumo de los meses siguientes al periodo objeto de la reclamación deberán ser pagados por la **USUARIA** o **USUARIO** de manera regular. En el caso de que la observación efectuada por la **USUARIA** o **USUARIO** fuera procedente, **AXS** reembolsará el importe correspondiente, en plaza y forma estipulado por ley. En caso de que el reclamo sea declarado infundado, la **USUARIA** o **USUARIO** deberá pagar a **AXS** en el plazo estipulado por ley.

5.13. La **USUARIA** o **USUARIO** podrá solicitar la entrega de su estado de cuenta en la dirección registrada para el efecto, **AXS** cobrará por esa entrega del estado de cuenta.

5.14. Si la **USUARIA** o **USUARIO** desea migrar de la modalidad de Post Pago a la modalidad de Pre Pago independiente de si cambia o no de velocidad, podrá hacerlo en cualquier momento del mes, luego de haber pagado todas sus obligaciones pendientes de la modalidad Post Pago y luego de haber pagado al menos la primera mensualidad en la modalidad Pre Pago.

5.15. Si la **USUARIA** o **USUARIO** desea migrar de la modalidad de Pre Pago a la modalidad de Post Pago, independiente de si cambia o no de velocidad, podrá solicitarlo en cualquier momento del mes y todo cambio asociado tendrá lugar a partir del primer día del mes siguiente a la solicitud.

5.16. Para el caso de cambio de velocidad, la **USUARIA** o **USUARIO** deberá firmar un Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su Contrato de Adhesión al Servicio original y pagar la tarifa de configuración de equipos que figura en el Anexo de Servicios Adicionales. **AXS** podrá liberar de dicho pago a la **USUARIA** o **USUARIO** que incremente de velocidad y de tarifa cumpliendo con los preceptos de ley de no discriminación de tarifas, ni de otorgar preferencia en la aplicación de tarifas a **USUARIAS** o **USUARIOS** de una misma categoría tarifaria o de una misma área geográfica.

6. REHABILITACIÓN DEL SERVICIO: **AXS** rehabilitará el servicio cortado dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que la **USUARIA** o **USUARIO** pague el monto adeudado por el **SERVICIO**, o a partir de la fecha pactada por arreglo entre partes para el pago de la deuda que originó el corte. Los servicios que hubieran entrado en suspensión, serán rehabilitados una vez se cumpla el tiempo de suspensión, previo aviso a la **USUARIA** o **USUARIO** conforme a normativa vigente.

7. CRITERIOS PARA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN:

7.1. La responsabilidad de **AXS** se limita al servicio desde la **USUARIA** o **USUARIO** hasta el servidor de salida a Internet de **AXS**. **AXS** no es responsable de las fallas del **SERVICIO** que acontezcan en redes o servidores internacionales.

7.2. La **USUARIA** o **USUARIO** es responsable por su red interna y todos los recursos asociados a la misma entendiéndose red interna a cualquier cableado o equipo que se encuentre posterior al equipo terminal suministrado por **AXS**.

7.3. **AXS** dispone de distintas tecnologías de Transporte, Conmutación, Acceso y Core. Todas estas áreas están soportadas transversalmente por las redes de Planta Externa de Cobre y Fibra Óptica. Las redes de Transporte son de cobertura local, nacional e internacional, provistas a través de redes de fibra óptica y microondas, con las tecnologías SDH-NG, GPON y ME. Las tecnologías de Conmutación vigentes son ATM e IP. Las tecnologías de Acceso son locales y el **SERVICIO** puede ser provisto de manera fija en todos los tipos de acceso (xDSL). Las tecnologías de Core vigentes son IP y MPLS. En consecuencia, para las rutinas de mantenimiento de la infraestructura y/o dispositivos y/o interfaces u otros, para la provisión del **SERVICIO**, **AXS** hace uso de prácticas y herramientas estándar de la industria de las telecomunicaciones, disponiendo para ello de personal especializado por las áreas de operación mencionadas.

7.4. El Centro de Operación de Red (NOC) está ubicado en la ciudad de La Paz y es el ambiente que aloja todos los sistemas de gestión de elementos y sistemas de gestión de red, de las diferentes plataformas multivendedor / multiprotocolo empleadas en las redes desplegadas por **AXS**. **AXS** dispone de personal en dicho ambiente en turno de siete (7) días por veinticuatro (24) horas para atención y coordinación permanente de trabajos con proveedores internacionales de servicios de red, con operadores de telecomunicaciones nacionales.

La atención a la **USUARIA** o **USUARIO** se realiza a través del Área de Atención al Cliente de **AXS** de acuerdo a la cláusula Procedimiento de Atención de Consultas, Reclamaciones y Emergencias y/o Servicios de Información y Asistencia, empleando el personal de turno de **AXS** como herramientas de trabajo, los sistemas de gestión de elementos, sistemas de gestión de red, terminales locales, e instrumentos de medida para realizar las funciones de control y monitoreo de las diferentes redes. Los procedimientos que rigen el trabajo del personal de turno de **AXS**, comprenden: Aprovechamiento de servicio provisto por la red, Corte del **SERVICIO** proveído y Administración y Mantenimiento.

Los Procedimientos de Operación, Administración y Mantenimiento son los siguientes:

7.6.1. Monitoreo de alarmas en las redes de: Transporte, Conmutación, Acceso y Core.

7.6.2. Detección de falla en un Elemento de Red o facilidad; incluye todas las redes de Transporte, Conmutación, Acceso y Core.

7.6.3. Diagnostico del problema, en coordinación con personal de área (Transporte, Conmutación, Acceso y Core).

7.6.4. Escalamiento de problema, según Estructura de Escalamiento definido en el área de Ingeniería de **AXS**.

7.6.5. Registro de eventos y tiempos de interrupción producto de la falla.

7.6.6. Obtención de datos de desempeño y disponibilidad basados en registros del NOC.

7.6.7. Coordinación de trabajos programados y reparaciones con Proveedores de Servicios de Red, Operadores, Proveedores de Servicio y áreas involucradas (Transporte, Conmutación, Acceso y Core).

7.7. Por la importancia de las funciones desempeñadas, el personal de **AXS** de turno tiene pleno conocimiento de los procedimientos que se aplican en el resto de las áreas, para una mejor atención, coordinación y minimización del tiempo de respuesta cuando se presenta una falla del **SERVICIO**. Una vez escalados los problemas que requieren una intervención especializada, el personal de **AXS** a cargo realiza las rutinas que correspondan a su área de incumbencia; siendo rutinas altamente especializadas.

7.8. Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento para Sistemas Transporte, Conmutación, Core y Planta Externa (PEX) son horarios de oficina de 8:30 a 12:30 por las mañanas y de 14:30 a 18:30 por las tardes, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.

Los horarios de atención en Operación y Mantenimiento para Sistemas de Acceso son turnos que cubren de 8:00 a 21:00, y en casos de emergencia, con disponibilidad de personal de siete (7) días por veinticuatro (24) horas.

7.10. En toda circunstancia, la **USUARIA** o **USUARIO** es responsable a partir del modem suministrado por **AXS**, considerándose tal como su Red Interna.

7.11. En toda circunstancia, la **USUARIA** o **USUARIO** es responsable de su máquina, tanto en la parte de hardware como en la parte de software.

7.12. **AXS** es responsable en cuanto a mantenimiento de la infraestructura y/o dispositivos a nivel de la **USUARIA** o **USUARIO** de: el Ancho de Banda contratado, los Accesos locales y de última milla a través de medios ópticos o cable de cobre, correr pruebas de rendimiento previas a la operación del circuito, el mantenimiento planificado preventivo y correctivo de su infraestructura y red, notificar con siete (7) días de anticipación cualquier corte por mantenimiento planificado, disponibilidad de escalamiento para las atenciones, del funcionamiento adecuado de los equipos entregados a la **USUARIA** o **USUARIO** cuando estos no han sufrido problemas atribuibles al descuido, mala operación, mal trato por parte de la **USUARIA** o **USUARIO**.

8. PARÁMETROS DE CALIDAD: **AXS** se sujeta al cumplimiento de los parámetros de calidad para servicios de telecomunicaciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), los cuales se publicarán en la página WEB de **AXS** en forma y contenido que cumpla la normativa al efecto.

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

9.1. **AXS** dispone de oficinas para la atención al consumidor (ODECO) de manera presencial o de manera telefónica mediante línea gratuita, para que la **USUARIA** o **USUARIO**, o un tercero por ella o él, previa identificación, pueda procesar en forma escrita o verbal sus consultas, reclamaciones, emergencias y servicios de información y de asistencia. Para la atención presencial, **AXS** pone a disposición de la **USUARIA** o **USUARIO** las siguientes direcciones: a) Av. Julio Patiño # 1179 esq. Calle 18 de Calacoto, La Paz – Bolivia. b) Shopping Norte, Calle Potosí esq. Calle Socabaya, Piso 2 - local 217, La Paz – Bolivia. c) Av. Jorge Carrasco esq. Calle 3 # 61, Hotel Alexander, Zona 12 de Octubre, El Alto - Bolivia. d) Torres Cainco - Planta Baja, Calle Cochabamba esq. Calle General Saavedra, Santa Cruz - Bolivia. e) Edif. San Francisco - Planta Baja, Av. Ayacucho entre Calle Ecuador y Calle Mayor Rocha, Cochabamba – Bolivia. Para la atención telefónica, **AXS** pone a disposición de la **USUARIA** o **USUARIO** la línea gratuita 800 111111.

9.2. En caso de reclamación directa de primera instancia por cualquier deficiencia en la prestación del **SERVICIO**, el **USUARIO** o **USUARIA**, o un tercero por ella o él, deberá hacerlo dentro de los veinte (20) días de conocimiento del hecho, acto u omisión que lo motiva. Asimismo, podrá solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados y la reparación o reposición de los equipos dañados, según corresponda.

9.3. **AXS** registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento de la **USUARIA** o **USUARIO**, y resolverá la reclamación a los tres (3) días de su recepción, en caso de interrupción del **SERVICIO** o de alteraciones graves derivadas de su prestación; o a los quince (15) días en los demás casos, siendo la reclamación resuelta conforme a los plazos establecidos por la norma regulatoria aplicable, pronunciándose por la procedencia, improcedencia o parcial procedencia de la

reclamación y dejando constancia escrita de su decisión. **AXS** comunicará al reclamante la resolución que decide la reclamación dentro de los cinco (5) días siguientes a su pronunciamiento en el lugar o medio que fue señalado expresamente por la **USUARIA** o **USUARIO** pudiendo ser Domicilio Real, Domicilio Laboral o Notificación Electrónica (correo electrónico, SMS o fax similar), para reclamaciones realizadas en forma presencial y Notificación Electrónica para reclamaciones realizadas en forma no presencial.

9.4. Si **AXS** decide la procedencia de la reclamación adoptará todas las medidas necesarias para, devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer, cuando corresponda, equipos e instalaciones dañados y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a la **USUARIA** o **USUARIO** y la decisión se cumplirá en un plazo de veinte (20) días.

9.5. Si **AXS** decide la improcedencia de la reclamación o no resuelve la misma, la **USUARIA** o **USUARIO** tiene el derecho de presentar la reclamación ante la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en un plazo de quince (15) días, de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación y pudiendo acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

9.6. La atención de servicios de información y asistencia será proporcionada por **AXS** mediante la línea gratuita 800 111111, de Lunes a Viernes en los horarios de 07:00 a.m. a 24:00 horas, y fines de semana y feriados en los horarios de 08:00 a.m. a 22:00 horas. **AXS** dispone de la información que debe ser conocida por la **USUARIA** o **USUARIO** y en cumplimiento a la norma vigente, en su página WEB y en sus oficinas comerciales con atención al público en horas de oficina a ser comunicados por medios reconocidos al efecto.

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

10.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: La **USUARIA** o **USUARIO** tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

10.1.1. Derechos:

a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida al **SERVICIO**.

b) Elegir y cambiar libremente de operador o proveedor de los servicios y de los planes de acceso a los mismos, salvo las condiciones pactadas libremente en el **CONTRATO**, las cuales deben ser explícitas, claras y previamente informadas a la **USUARIA** o **USUARIO**.

c) Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del **SERVICIO**, a ser proporcionada por **AXS**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

d) Acceder gratuitamente al **SERVICIO** en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), conforme a lo establecido por la normativa vigente.

e) Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es **USUARIA** o **USUARIO**, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

f) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.

g) Conocer los indicadores de calidad de prestación del **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

h) Suscribir un **CONTRATO** del **SERVICIO** de acuerdo a los modelos de contratos, Términos y Condiciones Generales, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

i) Ser informado por **AXS**, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

j) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

k) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

l) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a **AXS**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

m) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

n) Reclamar ante **AXS** y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la **USUARIA** o **USUARIO** considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

o) Recibir protección de **AXS** sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por la **USUARIA** o **USUARIO**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164 de Telecomunicaciones cuando los contenidos sean originados por los sistemas propios de **AXS**.

p) Disponer, como **USUARIA** o **USUARIO** en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

q) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

r) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

s) Participar en los mecanismos de control social, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

t) Ser informado sobre cualquier interrupción programada en el **SERVICIO** por más de treinta (30) minutos; salvo casos de emergencia grave, fuerza mayor o caso fortuito que **AXS** reportará a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

u) Solicitar en caso de interrupción del **SERVICIO** mayor a doce (12) horas continuas por causas imputables a **AXS**, la reducción del costo mensual del **SERVICIO** en forma proporcional al tiempo de interrupción del mismo, por cuyo concepto **AXS** otorgará a la **USUARIA** o **USUARIO** un crédito de acuerdo a normativa vigente, excepto en los casos en los cuales la interrupción del **SERVICIO** sea por causas no atribuibles a la responsabilidad de **AXS** y en eventos fortuitos.

v) Reclamar por inconvenientes en el **SERVICIO** de manera escrita o verbal conforme a la normativa vigente, en los horarios que **AXS** destine para el efecto, en las direcciones de sus oficinas ODECO, o a través de la línea gratuita que **AXS** destine para el efecto, y que la reclamación sea resuelta en los plazos estipulados por la normativa vigente.

w) Acudir en segunda instancia a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en caso de rechazo o no resolución de la reclamación en el plazo establecido en la normativa vigente.

x) A realizar la transferencia del **SERVICIO** a una persona jurídica o natural y que cumpla los requisitos exigidos por **AXS**, previo pago de los valores consignados por la prestación del **SERVICIO** que la

USUARIA o **USUARIO** recibió hasta la fecha de transferencia.

y) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10.1.2. Obligaciones:

a) Pagar sus facturas por el **SERVICIO**, de conformidad con los precios o tarifas establecidas, conforme a la normativa vigente.

b) Informarse oportunamente antes de la habilitación del **SERVICIO** contratado, sobre el contenido del presente **CONTRATO**, de los Términos y Condiciones Generales del **SERVICIO** contratado y de todos los documentos asociados.

c) Responder por la utilización del **SERVICIO** por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del **SERVICIO** bajo su supervisión o control.

d) No utilizar el **SERVICIO**, ni los equipos terminales, con fines contrarios a la ley, al orden público, a la seguridad nacional, a la moral o a las buenas costumbres; ni darles ningún uso destinado a introducir, publicar, desplegar, transmitir o anunciar por medio del **SERVICIO**, cualquier contenido que sea difamatorio, ofensivo, abusivo, obsceno, ilegal o que esté protegido por normas de propiedad literaria de autor, que sea confidencial o de propiedad intelectual de otra persona.

e) No causar daño a las instalaciones, redes y equipos de **AXS** y/o de otros operadores o proveedores de servicios de telecomunicaciones.

f) Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en casos de emergencia y seguridad del Estado.

g) No causar interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

h) Controlar la adecuada administración del o los nombres de usuario, contraseñas y Número de Identificación Personal (PIN) que pudieran otorgársele.

i) Responder por la violación de la privacidad de terceros que pudiera darse por la utilización del **SERVICIO** por la **USUARIA** o **USUARIO** o por parte de todas las personas que tienen acceso a los mismos, en sus instalaciones o que hacen uso del **SERVICIO** bajo su supervisión o control.

j) Asumir de forma exclusiva la total y absoluta responsabilidad por el cuidado y conservación de todos los equipos provistos por **AXS** a partir del momento de su recepción en calidad de comodato, salvo aquel desgaste natural por el uso normal.

k) En caso de presencia de problemas y fallas en el **SERVICIO**, efectuar, por sí mismo o por terceros asignado por la **USUARIA** o **USUARIO**, las pruebas necesarias que le fueran instruidas por **AXS**, contribuyendo a facilitar el diagnóstico de los motivos del problema y falla de los **SERVICIOS**.

l) No realizar Servicio de Reventa del **SERVICIO**, ni distribuir fuera de la dirección de instalación el **SERVICIO** el ancho de banda, a menos que cuente con **AXS** un contrato de Servicios de Telecomunicaciones de Acceso Público, o de Acceso Rural o de Reventa específico para el **SERVICIO**, la **USUARIA** o **USUARIO**, haya cumplido con todos los requisitos exigidos por autoridades competentes y demuestre documentalmente estar habilitado por todas las autoridades competentes para ofrecer el **SERVICIO** de Telecomunicaciones de Acceso Público, o de Acceso Rural o de Reventa.

m) Comunicar por escrito a **AXS** cualquier modificación que ocasione una variación en sus datos personales declarados en el presente **CONTRATO** y los documentos que forman parte de él.

n) A la conclusión del presente **CONTRATO**, devolver a **AXS** el/los equipo(s) provisto(s), en las mismas condiciones que los recibió, salvo el desgaste natural por el uso normal, reconociendo y respetando los derechos de propiedad de **AXS** sobre los equipos. Caso contrario se aplicará la tarifa de reposición de equipos determinada en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio.

o) No abrir, ni desmantelar, ni alterar, ni modificar, ni sustituir parcial o totalmente, ni alquilar, ni prestar, ni disponer, ni entregar a terceras personas, ni cambiar la configuración en los equipos que le fueron entregados por **AXS** en calidad de comodato para la prestación de los **SERVICIOS** contratados.

p) Hacerse cargo de la administración de los equipos propios y, en caso de mediar una solicitud expresa, formal y escrita, hacerse cargo de manera total, absoluta y permanente de la administración de los equipos terminales provistos por **AXS**, no existiendo el caso de administración conjunta o compartida de equipos.

q) Responder por todos los equipos conectados y por su influencia en la calidad de los **SERVICIOS** contratados, a partir de los equipos terminales provistos por **AXS**.

r) Emitir su consentimiento para poder migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.

s) Registrar una dirección de correo electrónico para recibir la información que **AXS** necesite comunicar. Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

10.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS: **AXS** tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

10.2.1. Derechos:

a) Recibir oportunamente el pago por el **SERVICIO** provisto, de conformidad con los precios o tarifas establecidas y caso necesario, seguir todos los procesos necesarios para cobrar la deuda que se genere por el incumplimiento de dicho pago.

b) Cortar el **SERVICIO** provisto por la falta de pago por parte de la **USUARIA** o **USUARIO**, previa comunicación, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

c) Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.

d) Modificar las tarifas previo cumplimiento de las disposiciones contempladas por Ley, en cuyo caso, se comunicará a la **USUARIA** o **USUARIO** a través de la publicación en su sitio WEB, en medios escritos de circulación nacional o regional y radiodifusión, según se aplique, con anterioridad a la fecha efectiva de cualquier cambio de los mismos.

e) Cortar el **SERVICIO** de forma inmediata y sin necesidad de aviso judicial o administrativo cuando la **USUARIA** o **USUARIO** haya causado daños o ataques a la Red Pública de Telecomunicaciones de **AXS** o cuando **AXS** considere que existen indicios suficientes de que el **SERVICIO** está siendo usado para efectuar fraude en telecomunicaciones o conexiones ilegales, hasta que la **USUARIA** o **USUARIO** evite y/o subsane tales acciones. En caso de que la **USUARIA** o **USUARIO** no evite y/o subsane tales acciones, **AXS** tiene el derecho de deshabilitar en forma definitiva el **SERVICIO**.

f) A solicitar información e investigar sobre la veracidad de los datos personales, domiciliarios y laborales de la **USUARIA** o **USUARIO** consignados en el Contrato de Adhesión al Servicio y los documentos que forman parte integrante, indivisible e inseparable del mismo, quedando la prestación del **SERVICIO**, sujeta a esa verificación. Resultado de la evaluación correspondiente **AXS** podrá negar y/o deshabilitar el **SERVICIO**, cuando verifique la inexactitud o falsedad de la información provista por la **USUARIA** o **USUARIO** o exista suplantación de identidad. **AXS** podrá remitir a otros proveedores u operadores del mismo servicio, la nómina de las usuarias o usuarios que tengan cortado el servicio por deuda por al menos tres (3) meses continuos, con fines informativos y con carácter reservado, no pudiendo publicarse, comunicarse ni exhibirse a terceros. **AXS**

podrá declarar a entidades autorizadas de Análisis de Riesgo Crediticio la información de la **USUARIA o USUARIO** que incumpla con las obligaciones adquiridas o el incumplimiento del Tiempo de Permanencia Mínima adquirido para gozar de los beneficios relacionados con el compromiso, declarando en el ello la penalidad aplicada, cuando la **USUARIA o USUARIO** hayan autorizado tal declaración.

g) En caso que la **USUARIA o USUARIO** se constituya en mora, **AXS** podrá remitir su nombre a empresas, entidades o centrales de riesgo autorizadas y entre ellas a la Central de Información de Morosidad de Telecomunicaciones.

h) Realizar inspecciones del **SERVICIO** contratado por la **USUARIA o USUARIO** y la red contratada e instalada para la prestación del mismo a solicitud de la **USUARIA o USUARIO** o cuando **AXS** detecte la pertinencia de hacerlo con el fin de garantizar un buen funcionamiento del **SERVICIO** y/o verificar que se cumplan las obligaciones de la **USUARIA o USUARIO** descritos en el presente documento de Términos y Condiciones Generales para la Prestación del Servicio.

i) Cortar o deshabilitar el **SERVICIO**, sujetándose a lo establecido en la normativa vigente en los casos de emergencia nacional y desastres naturales que susciten problemas de índole técnico.

j) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

10.2.2. Obligaciones:

a) Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

b) Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, el **SERVICIO**, excepto en los casos que la normativa vigente prevé.

c) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del **SERVICIO**, a la **USUARIA o USUARIO**.

d) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

e) Proveer gratuitamente el **SERVICIO** en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

f) Entregar 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 de la **USUARIA o USUARIO** y facilitar los medios de pago por el **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

g) Suscribir un contrato por el **SERVICIO** de acuerdo a los modelos de Contrato y de Términos y Condiciones Generales, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).

h) Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de la **USUARIA o USUARIO** por errores de facturación, deficiencias o corte del **SERVICIO**, con los respectivos intereses legales, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

i) Informar clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuitamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

j) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la **USUARIA o USUARIO**.

k) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

l) Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por la **USUARIA o USUARIO**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, a excepción de la presencia de Requerimiento Fiscal u Orden Judicial emitida por autoridad competente.

m) Facilitar a la **USUARIA o USUARIO** en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al **SERVICIO**, determinados en reglamento.

n) Proveer **SERVICIOS** que no causen daños a la salud y al medio ambiente.

o) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.

p) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a la **USUARIA o USUARIO**.

q) Disponer en sus oficinas y en su página WEB de la información respecto a sus áreas de cobertura para la prestación del **SERVICIO**, conforme a lo establecido por la normativa vigente.

r) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

10.3. PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: **AXS** se rige, sin perjuicio a los parámetros y estándares de calidad vigentes, por los siguientes principios:

10.3.1. Continuidad, **AXS** provee el **SERVICIO** en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.

10.3.2. Calidad, **AXS** provee el **SERVICIO** en el marco de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.

10.3.3. Protección, por el cual se reconoce de vital importancia la participación de la **USUARIA o 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 **AXS**.

10.3.4. Información Oportuna y clara, **AXS** provee toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

10.3.5. Prestación Efectiva, en ningún caso **AXS** procederá al cobro del **SERVICIO** prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo **AXS**, en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la **USUARIA o USUARIO** recibió el **SERVICIO** que contempla la facturación, a menos que la **USUARIA o USUARIO** haya adquirido un compromiso de Tiempo de Permanencia Mínima y el mismo quede estipulado en el contrato de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.

10.3.6. Secreto de las comunicaciones. **AXS** protege y garantiza la inviolabilidad y secreto de las comunicaciones. **AXS** no cuenta con ningún tipo de equipo que permita la interceptación de las telecomunicaciones.

11. SUSPENSIÓN TEMPORAL:

11.1. La **USUARIA o USUARIO** podrá solicitar de forma escrita a **AXS**, de manera gratuita, la suspensión temporal del **SERVICIO**, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual **AXS** tendrá un máximo de 24 horas para su ejecución. Para lo anterior, la **USUARIA o USUARIO** debe cancelar todas sus deudas pendientes con **AXS** por el **SERVICIO** puesto en suspensión temporal.

11.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la **USUARIA o USUARIO**, **AXS** reabilitará el servicio previa comunicación a la **USUARIA o USUARIO**, en el plazo máximo de un (1) día.

12. MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVOLABILIDAD DE LAS TELECOMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

La inviolabilidad de las telecomunicaciones, el secreto de las comunicaciones y la protección de los datos personales y la intimidad de la **USUARIA o USUARIO**, salvo los contemplados en guías, facturas y otros establecidos por norma, están garantizados en las redes públicas de telecomunicaciones de **AXS** debido a la implementación de sistemas y procedimientos para garantizar tales. Se excluyen las declaraciones a entidades de Análisis de Riesgo Crediticio por incumplimiento a contrato y a las obligaciones adquiridas de manera voluntaria y que se estipulen de manera clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita.

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

13.1 Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión y éstos Términos y Condiciones Generales 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 cláusulas, modificarán las mismas de acuerdo a la normativa que esté en vigencia y serán de efectivo y obligatorio cumplimiento para la **USUARIA o USUARIO** y **AXS**, sin necesidad de firma de un nuevo contrato o modificación expresa en los Términos y Condiciones Generales.

13.2 Toda **USUARIA o USUARIO** se sujeta a los Términos & Condiciones estipulados en este documento desde el momento de su aprobación por parte de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones, previa comunicación.

14. TERMINACIÓN, RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO:

14.1 La **USUARIA o USUARIO o AXS**, podrán solicitar que el Contrato de Adhesión al Servicio no goce de renovación automática, por aviso escrito cursado de una a la otra parte con por lo menos (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación, siempre y cuando se haya cumplido, o se esté cumpliendo en la fecha de terminación, cualquier tiempo mínimo de vigencia o cualquier tiempo mínimo de permanencia libremente pactado entre partes en el presente contrato o cualquier otro documento que se considere como parte integrante del mismo. Dicha rescisión no implicará la extinción de las obligaciones de las partes que se encuentren pendientes de cumplimiento a momento de la rescisión. La **USUARIA o USUARIO**, compromete el pago correspondiente de la prestación del **SERVICIO** durante el plazo establecido para el corte definitivo. Tales valores serán cargados a la cuenta de la **USUARIA o USUARIO**.

14.2 En caso de que la **USUARIA o USUARIO** decida resolver el contrato unilateralmente antes del cumplimiento del plazo del Contrato de Adhesión al Servicio, o antes del vencimiento de cualquier tiempo mínimo de permanencia libremente pactado entre partes en el presente contrato o cualquier otro documento que se considere como parte integrante del mismo, la **USUARIA o USUARIO**, además de perder todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones, descuentos de tarifa de instalación y cable excedente, valor de los equipos y accesorios que no devolviera y/o todo tipo de descuentos asociados a una permanencia mínima, reconoce el cargo en su cuenta de la penalidad por incumplimiento al plazo del Contrato de Adhesión del Servicio y/o por incumplimiento al tiempo mínimo de permanencia libremente pactado entre partes. El valor de citada penalidad está detallado de manera explícita y clara en el Anexo de Solicitud de Provisión del Servicio y la **USUARIA o USUARIO** declara haber sido informado de esta situación y de la forma de cálculo de citada penalidad. Además, cualquier resolución anticipada unilateral por parte de la **USUARIO o USUARIO**, no restará validez o eficacia a las obligaciones pendientes de cumplimiento por la **USUARIA o USUARIO**, las mismas que quedarán plenamente válidas y vinculantes hasta su cumplimiento total.

14.3 No se considera como causal de incumplimiento de contrato, ni motivo para la resolución unilateral por parte de la **USUARIA o USUARIO** a cualquier problema técnico que se declare, dada la probabilidad de existencia. Ante cualquier problema técnico que la **USUARIA o USUARIO** declare, **AXS** responderá con la solución del mismo y aplicará las compensaciones dictadas según norma vigente, incluyendo la provisión del servicio de manera gratuita dentro del tiempo de compensación, si fuere necesario. La **USUARIA o USUARIO** se obliga a facilitar todas las condiciones necesarias para que el problema sea identificado, demostrado y solucionado por **AXS**.

14.4 **AXS** podrá resolver el Contrato de Adhesión al Servicio en caso de que la **USUARIA o USUARIO** haya incumplido su obligación de pago o cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato de Adhesión al Servicio, o cualquier documento considerado como parte integrante del mismo. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.

14.5 **AXS** se reserva el derecho de comunicar la nómina de usuarias y usuarios que hayan incumplido con el plazo del Contrato de Adhesión al Servicio o el tiempo mínimo de permanencia libremente pactado entre partes en el presente contrato o cualquier otro documento que se considere como parte integrante del mismo, incluyendo la penalidad asociada a dicho incumplimiento.

14.6 **AXS** deberá notificar a la **USUARIA o USUARIO** la resolución del Contrato de Adhesión al Servicio o publicar la misma por prensa en medios de circulación nacional o local según corresponda, misma que se hará efectiva vencido el plazo establecido en la notificación/publicación con el corte definitivo del **SERVICIO** y retiro inmediato de equipos.

LUGAR	FECHA	FIRMA Y RÚBRICA DEL USUARIO o USUARIA	ALEJANDRO DE LA REZA GERENTE DE MARKETING Y VENTAS