

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

El presente es un documento de Términos y Condiciones que AXS BOLIVIA S.A., que en adelante se denominará solamente como AXS, pone a conocimiento de la USUARIA o el USUARIO para la prestación del Servicio Público de Voz sobre Internet, de ahora en más denominado como el SERVICIO.

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

- 1.1. El Servicio Público de Voz sobre Internet, en adelante denominado como el SERVICIO, permite la comunicación de voz mediante un número único de teléfono asignado a la red del usuario, con la red pública telefónica y otras redes de servicio del mismo tipo. No incluye aquellos servicios que se provean íntegramente sobre la red internet y que no permitan recibir comunicaciones desde las redes públicas o efectuar llamadas hacia las mismas.
- 1.2. Para tal efecto, AXS establecerá las interconexiones con los operadores de la red pública telefónica y con otros proveedores del SERVICIO.
- 1.3. El área de servicio de AXS como proveedor del SERVICIO será el Área de Autorización Nacional. AXS prestará el servicio a la USUARIA o USUARIO, cualquiera sea la ubicación física desde la cual éstos accedan a la red Internet en cada comunicación.
- 1.4. La USUARIA o el USUARIO podrá acceder al SERVICIO siempre y cuando posea un acceso a internet y el Hardware y Software usado cumplan el estándar SIP correspondientemente homologado por AXS.
- 1.5. El Plan Fundamental de Numeración consignará una numeración específica para el SERVICIO con la característica de ser números no geográficos de alcance nacional.
- 1.6. Los planes tarifarios están disponibles en oficinas de AXS, en la línea de atención a la USUARIA o USUARIO y en el sitio WEB de AXS. Las direcciones de los mismos se encuentran en el presente documento.
- 1.7. AXS ofrece el servicio en las modalidades de pago de Pre Pago y de Post Pago.
 - 1.7.1. En la modalidad de pago de Post Pago, se emite la facturación correspondiente después de la prestación del servicio de determinado mes, encontrándose la factura dispuesta para su pago a partir del día cinco (5) del mes siguiente a la prestación del servicio.
 - 1.7.2. En la modalidad de pago de Pre Pago, se emite la facturación correspondiente al momento del pago del monto destinado por la USUARIA o USUARIO para gozar del SERVICIO.
- 1.8. Siendo el Servicio de Reventa de Telecomunicaciones el servicio al público, conmutado o de transmisión, que es prestado por un proveedor que no opera una red pública, pero que utiliza la infraestructura de circuitos y/o centrales de una red pública operada por otro titular, La USUARIA o USUARIO que contrate el SERVICIO para realizar la reventa, debe cumplir con todos los requisitos exigidos por autoridades competentes y la respectiva normativa aprobada por éstas y haber firmado y aceptado la documentación de AXS correspondiente.
- 1.9. Cuando una USUARIA o USUARIO del SERVICIO contrate el Servicio de Acceso a Internet de otro proveedor, la relación jurídica comercial concerniente a dicho acceso se circunscribirá a la USUARIA o USUARIO con el proveedor del Servicio de Acceso a Internet respectivo, con independencia del vínculo existente con el proveedor del SERVICIO.
- 1.10. Las comunicaciones que se realicen entre la USUARIA o USUARIO del SERVICIO y usuarias o usuarios de la red pública telefónica, o viceversa, se establecerán de acuerdo a los Planes Técnicos Fundamentales y los parámetros de calidad establecidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) para este servicio.

- 1.11. Siendo los números 800, 900 y 901 líneas de tarifación especial, de acceso nacional, que permite a la USUARIA O USUARIO asociar un número de estas características al número del SERVICIO, la USUARIA O USUARIO podrá solicitar adicionalmente al SERVICIO, el servicio de línea 800, 900 o 901, para lo cual, AXS transferirá las llamadas a tales números una vez que ingresen a su red, con las siguientes consideraciones:
 - 1.11.1. El alcance del servicio de números 800, 900 y 901 se limita a la transferencia de la llamada al número telefónico registrado por el usuario.
 - 1.11.2. La USUARIA o USUARIO se sujeta a las tarifas propias que rigen para el servicio 800, 900 o 901.
 - 1.11.3. El servicio 800, 900 o 901 se facturará conjuntamente con el SERVICIO, a partir de su funcionamiento, y estará basado en el tráfico de llamadas correspondiente al número con el que se asocia.
2. **REQUISITOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA ACCEDER AL SERVICIO:** Son necesarios los siguientes requerimientos técnicos mínimos para la provisión del SERVICIO:
 - 2.1. La USUARIA o USUARIO cumple con las condiciones para contar con el SERVICIO.
 - 2.2. La USUARIA o USUARIO cuenta con Acceso a Internet con una velocidad en ancho de banda o velocidad de subida (upstream) de al menos 512 kbps (kilobits por segundo) y un ancho de banda o velocidad de bajada (downstream) igual o superior a 512 kbps; y sin restricción de puertos.
 - 2.3. Para los casos en los que se proporcione el SERVICIO haciendo uso de un Equipo Adaptador Telefónico Analógico (ATA) o un Terminal Telefónico de Voz sobre Internet, la USUARIA o USUARIO dispondrán 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. De no utilizarse ni Equipo Adaptador Telefónico Analógico (ATA), ni Terminal Telefónico de Voz sobre Internet, la USUARIA o USUARIO dispone de una aplicación de Softphone instalada en el terminal conectado al Servicio de Acceso a Internet.
 - 2.5. Para el uso de Equipo Adaptador Telefónico Analógico (ATA), la USUARIA o USUARIO dispone de un aparato telefónico analógico convencional.
 - 2.6. En los casos con terminal telefónico, la responsabilidad de AXS alcanza a la provisión del SERVICIO en el Equipo Adaptador Telefónico Analógico (ATA) o en el Terminal Telefónico de Voz sobre Internet.
 - 2.7. En los casos con Softphone, la aplicación y la versión de la misma, deberán estar validados por AXS.
 - 2.8. La prestación del SERVICIO en cibercafés, telecentros, centros de llamadas o similares debe realizarse mediante cabinas telefónicas controladas por tiempo a través de un tarifador que soporte la tecnología de Voz sobre Internet de AXS y cumpliendo lo dispuesto en los instructivos emitidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
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), tiempo que empezará a correr una vez se han cumplido con las siguientes condiciones:
 - 3.1. Las características técnicas mínimas se han cumplido, incluyendo las autorizaciones necesarias, si corresponden.
 - 3.2. La USUARIA o USUARIO ha pagado:
 - 3.2.1. La tarifa de instalación para la Provisión del Servicio, si corresponde.
 - 3.2.2. Las tarifas, si corresponde, por los equipos accesorios.
 - 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 ha aceptado los Términos y Condiciones Generales correspondientes, 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:** Las tarifas y/o precios se sujetarán al Tarifario vigente y serán fijados por AXS de acuerdo a la normativa establecida en el Reglamento General a la Ley N° 164. La s nuevas tarifas y/o precios tendrán vigencia efectiva a partir de la fecha indicada en la comunicación al Usuario, conforme a lo dispuesto por el Artículo 44 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y la normativa vigente, en los medios de comunicación establecidos para el efecto; así mismo las Tarifas y el Tarifario son accesibles a través de la página web www.axsbolivia.com
 - 4.1. AXS pone a disposición de la USUARIA o USUARIO tarifas del SERVICIO en las modalidades pre pago y post pago.
 - 4.2. Las tarifas vigentes para la categoría tarifaria contratada han cumplido todo el proceso de ley para tal aprobación.
 - 4.3. Las tarifas vigentes para la categoría tarifaria contratada han 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.
 - 4.5. De acuerdo a la modalidad de pago elegida, la USUARIA o USUARIO pagará a AXS la tarifa correspondiente al SERVICIO y la tarifa de instalación del SERVICIO, si corresponde.
 - 4.6. Las tarifas de llamadas se redondean al segundo.
 - 4.7. Las comunicaciones que se realicen entre usuarias o usuarios del presente SERVICIO provisto por AXS se establecerán libremente y sin costo.
 - 4.8. 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 o 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).
 - 4.9. 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.
 - 4.10. Para el Servicio de Acceso al Público y para el Servicio de Reventa, AXS podrá establecer tarifas diferenciadas con relación a las que se 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 todo el mes de prestación que se inicia el primero de cada mes.
 - 5.2. AXS emitirá mensualmente la factura que consignará la tarifa del plan y/o el consumo en llamadas 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. En el caso que la USUARIA o USUARIO hubiese elegido el pago por mes de post pago, 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 treinta (30) 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 sesenta (60) 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.

- 5.4. En el caso que la USUARIA o USUARIO hubiese contratado el SERVICIO en la modalidad de pago pre pago, deberá contar con saldo a su favor para hacer uso del SERVICIO. Es atribución exclusiva de AXS otorgar un crédito adicional previo al corte del SERVICIO, saldo que se descontará del próximo pago que realice la USUARIA o USUARIO. En caso de no realizarse el pago, el monto otorgado como crédito se constituirá en una suma 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. La validez del crédito cargado por cualquier modalidad de carga será aplicado y notificado por AXS en cumplimiento a la normativa vigente.
- 5.5. 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.
- 5.6. 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.
- 5.7. El corte del SERVICIO generará cargo de Reconexión correspondiente, importe que deberá ser cancelado conjuntamente con la deuda que originó el corte para la rehabilitación del SERVICIO.
- 5.8. Las facturas que la USUARIA o USUARIO adeude 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 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.
- 5.9. 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 de inmediato.
- 5.10. 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 plazo 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.

- 5.11. 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 plan, podrá solicitarlo en cualquier momento del mes y todo cambio asociado tendrá lugar a partir del primer día del mes siguiente a la solicitud, siempre y cuando se hayan cumplido con los requisitos exigidos para la modalidad de Post Pago.
- 5.12. Para el caso de cambio de plan, la USUARIA o USUARIO deberá firmar un Formulario de Solicitud de Cambio de Plan Tarifario, el cual se constituye en una Adenda en señal de conformidad con las modificaciones a su Contrato de Adhesión al Servicio original.
6. **REHABILITACIÓN DEL SERVICIO:** AXS rehabilitará el servicio restringido o 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. **PARÁMETROS DE CALIDAD:**
 - 7.1. AXS se sujeta al cumplimiento de los estándares técnicos de calidad para servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establecidos por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
8. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN AL SERVICIO, DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR DEL SERVICIO, PRINCIPIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
 - 8.1. **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS:** La USUARIA o USUARIO exigirá los derechos y se someterá a las obligaciones provenientes de la normativa vigente, conforme lo establezca la misma. La USUARIA o USUARIO adquiere derechos y obligaciones provenientes de la relación contractual con el proveedor. De ello, los derechos y obligaciones de la USUARIA o USUARIO son:
 - 8.1.1. **Derechos:**
 - a) Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad y 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 de Adhesión al SERVICIO, 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.
 - d) 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.
 - e) Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
 - f) Conocer los indicadores de calidad de prestación del SERVICIO.
 - g) Suscribir un Contrato de Adhesión al 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).
 - h) Ser informado por AXS, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.

- i) Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del SERVICIO.
 - j) Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
 - k) Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas a AXS.
 - l) Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del SERVICIO.
 - m) Reclamar ante AXS y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la USUARIA o USUARIO considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
 - n) 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.
 - o) Disponer, como USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso al SERVICIO.
 - p) Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación del SERVICIO.
 - q) Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
 - r) Participar en los mecanismos de control social.
 - s) 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).
 - t) Solicitar en caso de interrupción del SERVICIO mayor a doce (12) horas continuas por causas imputables a AXS, la reducción de valores fijos no asociados a llamadas del SERVICIO en forma proporcional al tiempo de interrupción del mismo, y la reducción de valores fijos asociados a llamadas que por la interrupción del servicio no pudieron usarse, 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. La reducción no representa una aplicación de diferencia en la tarifa por minuto en favor de la USUARIA o USUARIO, ni representa una reducción en el tiempo total ni en la cantidad de las llamadas efectivamente ejecutadas por la USUARIA o USUARIO en el periodo de facturación.
 - u) Reclamar por inconvenientes en el SERVICIO de manera escrita o verbal, 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.
 - v) 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.
 - w) 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.
 - x) Solicitar de forma escrita la suspensión temporal del SERVICIO si la solicitud cumple con lo exigido por la normativa vigente.
 - y) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.
- 8.1.2.Obligaciones:
- a) Pagar sus facturas por el SERVICIO, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
 - b) En caso de reclamaciones del monto consignado, pagar oportunamente el promedio del monto de las tres últimas facturas pagadas a objeto de evitar el corte del SERVICIO.

- 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 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. Para ello, la USUARIA o USUARIO debe demostrar que ha 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) Los cibercafés, telecentros, centros de llamadas o similares, que presten los servicios de Internet, o el SERVICIO, deberán obtener sus servicios de operadores legalmente establecidos en Bolivia, cumpliendo la obligatoriedad de registro y las condiciones de calidad de servicio de los mismos establecidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) o autoridad competente.
- n) Comunicar por escrito a AXS cualquier modificación que ocasione una variación en sus datos personales declarados en el Contrato de Adhesión al Servicio y los documentos que forman parte de él.
- o) A la conclusión del Contrato de Adhesión al Servicio, 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.
- p) No abrir, ni dismantelar, 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.
- q) 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.

- r) 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.
- s) Emitir su consentimiento para poder migrar de categoría tarifaria de acuerdo a sus intereses.
- t) Registrar una dirección de correo electrónico para recibir la información que AXS necesite comunicar.
- u) Contratar a AXS o a otro proveedor el Servicio de Acceso a Internet que lo haga posible con un ancho de banda de upstream de al menos 512 kbps.
- v) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

8.2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL OPERADOR O PROVEEDOR DE SERVICIOS: AXS es titular de los derechos y obligaciones emergentes de la normativa vigente así como de la relación contractual proveniente de la normativa legal; los que de manera enunciativa y no restrictiva son:

8.2.1. 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.
- 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 o 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) Cortar el SERVICIO cuando AXS detecte que se está realizando by pass.
- g) Estar protegido ante cualquier proveedor de Servicio de Acceso a Internet, salvo imposibilidad técnica verificada por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) o autoridad competente, que pretenda bloquear, interferir, discriminar, entorpecer o restringir el derecho de la USUARIA o USUARIO de Internet para utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación o servicio legal a través de Internet, así como cualquier otro tipo de actividad o uso legal realizado a través de Internet.
- h) 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 nomina 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.

- i) 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.
- j) 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.
- k) Reasignar o modificar, previa notificación, el número asignado a cada USUARIA o USUARIO.
- l) Los que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

8.2.2.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 a la USUARIA o USUARIO información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca del SERVICIO.
- d) Proporcionar información a la USUARIA o USUARIO acerca de las condiciones mínimas del Servicio de Acceso a Internet que deben tener contratado para acceder al SERVICIO en las condiciones de oportunidad y calidad ofrecidas y contratadas.
- e) Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- f) Proveer gratuitamente el SERVICIO en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- g) 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.
- h) Suscribir un Contrato de Adhesión al 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).
- i) 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.
- j) Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones del SERVICIO.
- k) Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por la USUARIA o USUARIO.
- l) Informar oportunamente la desconexión o cortes programados del SERVICIO.
- m) 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.
- n) No discriminar en la calidad de las comunicaciones que se realicen con usuarias y usuarios de la red pública telefónica, respecto de la que proveen para las comunicaciones entre sus propias usuarias y usuarios del SERVICIO.
- o) Facilitar a la USUARIA o USUARIO en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso al SERVICIO, determinados en reglamento.
- p) Proveer SERVICIOS que no causen daños a la salud y al medio ambiente.

- q) Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- r) Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a la USUARIA o USUARIO.
- s) 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.
- t) Publicar los modelos de contratos y términos y condiciones aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) en su sitio web y tenerlos a disposición del público en todas las oficinas del operador o proveedor.
- u) Respetar el derecho de la USUARIA o USUARIO a la desconexión del SERVICIO, al cambio de planes tarifarios y a la resolución de un contrato, siempre y cuando no posea deudas pendientes y no esté sujeto a condiciones especiales que hubiese aceptado por voluntad propia.
- v) Suscribir contratos de servicios de acuerdo a modelos aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- w) Poner a disposición de la USUARIA o USUARIO la información referida a la facturación, cobranza y corte del SERVICIO en los puntos de atención.
- x) Emitir facturas sin cargo a la USUARIA o USUARIO a través de lugares de cobranza autorizados o por cualquier otro medio legalmente válido.
- y) Facilitar obligatoriamente de forma gratuita, inmediata y sin previo pago de la factura, información sobre el detalle de llamadas salientes al titular del SERVICIO, explicando la metodología que la USUARIA o USUARIO debe seguir para obtenerla.
- z) Rehabilitar el SERVICIO restringido o cortado por mora dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que el usuario cancele el monto adeudado o a partir de la fecha pactada mediante arreglo entre partes.
- aa) Rehabilitar el SERVICIO suspendido por la USUARIA o USUARIO dentro las siguientes veinticuatro (24) horas a partir del momento en que AXS recibió la solicitud escrita para tal efecto.
- bb) Atender las solicitudes de la USUARIA o USUARIO, en caso de interrupción del SERVICIO mayor a doce (12) horas continuas por causas imputables a AXS, de la reducción de valores fijos no asociados a llamadas del SERVICIO en forma proporcional al tiempo de interrupción del mismo, y la reducción de valores fijos asociados a llamadas que por la interrupción del servicio no pudieron usarse, 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. La reducción no representa una aplicación de diferencia en la tarifa por minuto en favor de la USUARIA o USUARIO, ni representa una reducción en el tiempo total ni en la cantidad de las llamadas efectivamente ejecutadas por la USUARIA o USUARIO en el periodo de facturación.
- cc) Las que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.

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

- 8.3.1. Continuidad, AXS provee el SERVICIO en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma.
- 8.3.2. Calidad, AXS provee el SERVICIO en el marco de los indicadores de calidad definidos en estándares nacionales e internacionales.
- 8.3.3. AXS cumple con el principio de 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.

- 8.3.4. Información Oportuna y clara, AXS provee toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.
- 8.3.5. AXS cumple con el principio de Prestación efectiva, por el cual 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.
- 8.3.6. 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.
9. 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) Torres Cainco - Planta Baja, Calle Cochabamba esq. Calle General Saavedra, Santa Cruz - Bolivia. d) 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 casos 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 símil), 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.
- 9.7. Si el reclamo es por el monto consignado en su factura, la USUARIA o USUARIO debe pagar oportunamente el promedio del monto de las tres (3) últimas facturas pagadas a objeto de evitar las consecuencias asociadas a la falta de pago por el SERVICIO.
- 9.8. Si la reclamación directa se declara improcedente por AXS, y la USUARIA o USUARIO no presenta reclamación administrativa en el plazo de quince (15) días establecido por normativa vigente, deberá pagar sus obligaciones pendientes para evitar las consecuencias asociadas a la falta de pago del SERVICIO.
- 9.9. En caso de declararse Infundada la reclamación Administrativa o sea rechazada la misma, la USUARIA o USUARIO deberá pagar sus obligaciones pendientes para evitar las consecuencias asociadas a la falta de pago del SERVICIO.
- 9.10. Toda reclamación quedará sin efecto en caso de desistimiento de la misma por parte de la USUARIA o USUARIO.
10. **SUSPENSIÓN TEMPORAL:**
 - 10.1. 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 veinticuatro (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.
 - 10.2. Cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si mediare solicitud expresa de la USUARIA o USUARIO, AXS rehabilitará el servicio previa comunicación a la USUARIA o USUARIO, en el plazo máximo de un (1) día.
11. **MEDIDAS PARA SALVAGUARDAR LA INVIOLABILIDAD 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.
12. **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN Y CLAVE DE SEGURIDAD PERSONAL PARA ACCESO A INFORMACIÓN Y/O UTILIZACIÓN DEL SERVICIO**
 - 12.1. Para el uso del SERVICIO, AXS proporciona a la USUARIA o USUARIO un número telefónico y una contraseña asociada de uso. Es responsabilidad de la USUARIA o USUARIO el correcto uso de los mismos y el tráfico y facturación asociada que se genere por el uso del SERVICIO habiendo accedido a él con esta información, independiente del punto de acceso.
13. **CAMBIO O MODIFICACIONES EN LA LEY O REGLAMENTOS DE TELECOMUNICACIONES:** Las cláusulas contenidas en el Contrato de Adhesión al Servicio y éstos Términos y Condiciones Generales están enmarcadas en la Ley General 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 de Adhesión al Servicio o modificación expresa en los Términos y Condiciones Generales.
14. **RESOLUCIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO.-**

- 14.1. La USUARIA o USUARIO o AXS, podrán solicitar la rescisión del Contrato de Adhesión al Servicio, previo aviso escrito cursado de una a la otra parte con un plazo mínimo de treinta (30) días calendario anteriores a la fecha de la terminación, siempre y cuando se haya cumplido previamente el tiempo mínimo de vigencia del Contrato de Adhesión al Servicio pactado entre partes. 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 rescisión sea solicitada por la USUARIA o USUARIO antes del cumplimiento del plazo del Contrato de Adhesión al Servicio, la USUARIA o USUARIO además perderá todo beneficio del cual pudo haberse favorecido por promociones, descuentos de tarifa de instalación, valor de los equipos y accesorios que no devolviera y/o descuentos asociados a una permanencia mínima. El valor de estos beneficios será cargado a la cuenta de la USUARIA o USUARIO. La rescisión anticipada 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. 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. La resolución se ejecutará de pleno derecho, sin necesidad de aviso judicial o extrajudicial.
- 14.4. AXS podrá 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