

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### SERVICIOS DE VALOR AGREGADO WILAEN S.R.L.

Para efectos de mejor comprensión y orden del documento se tiene las definiciones siguientes:

- **La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes** será referida en adelante como **ATT**.
- **WILAEN S.R.L.** será referido en adelante como **PROVEEDOR**.
- **SERVICIO DE VALOR AGREGADO (VAS)**, es el servicio al público que utiliza aplicaciones específicas y no emplean circuitos propios de transmisión, salvo que sean provistos por un operador. Estas aplicaciones tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por la usuaria y el usuario o le proveen información adicional, diferente o reestructurada, o le permiten interacción con información almacenada. No incluyen servicios de voz en tiempo real ni el acceso a internet.
- **SERVICIO DE VALOR AGREGADO PARA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL**, el que es proporcionado por un proveedor a una entidad o institución que utilizará las aplicaciones específicas con el fin de comunicarse con su propia base de usuarias y usuarios que además hubiesen manifestado previamente su aceptación con el servicio para recibir la comunicación de la entidad o institución con información de interés para las usuarias y usuarios.
- **EMPRESA o EMPRESAS:** Es la entidad o institución que contrata los servicios de un PROVEEDOR para ofrecer **SERVICIOS DE VALOR AGREGADO PARA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL** a sus usuarios y usuarias.
- **SERVICIOS DE VALOR AGREGADO POR SUSCRIPCIÓN**, es aquel que es proporcionado por un proveedor a una usuaria o usuario mediante su autorización expresa o un mecanismo de habilitación específico o suscripción para recibir este servicio por un periodo de tiempo y precio convenido previamente entre partes.
- **SERVICIOS DE VALOR AGREGADO POR DEMANDA**, es aquel que es cobrado por un proveedor a una usuaria o usuario por una única vez, sin requerir de una habilitación específica o suscripción. En este caso, el producto o servicio deberá ser entregado a la usuaria o usuario en su totalidad y no podrá ser fraccionado, salvo que se realicen diversas entregas de contenidos completos.
- **SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE PARTICIPACION MASIVA**, es aquel servicio de valor agregado de aplicación en línea tal como una votación, chat, encuesta, trivía u otros similares de difusión masiva que requieran respuesta inmediata mediante la terminal móvil celular.

**Valido para las usuarias y usuarios de: ENTEL S.A., TELECEL S. A. (TIGO) y NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A. (VIVA).**

#### **1.- Descripción del servicio. Aspectos asociados y áreas de cobertura:**

Actualmente los servicios de valor agregado que los proveedores prestan a las usuarias y usuarios a través de los operadores de telefonía móvil se han diversificado en varias categorías que han sido enunciadas por la ATT en la Resolución Administrativa Regulatoria 2074/2014.

Adicionalmente las EMPRESAS tienen la necesidad de intercambiar información con sus usuarios y usuarias (clientes, trabajadores o afiliados). El canal SMS representa un medio ideal para el envío y recepción de información actualizada que las EMPRESAS necesiten intercambiar con su base propia de usuarios y usuarias (clientes, trabajadores o afiliados).

En este sentido el proveedor de servicios de valor agregado ha desarrollado servicios, contenidos y aplicaciones por suscripción, por demanda, para comunicación empresarial y de participación por medios masivos que pone a disposición de las usuarias y usuarios de las operadoras de telefonía móvil a nivel nacional.

Dentro de estas categorías de servicios se encuentran los siguientes servicios de valor agregado a ser provistos:

-CONTENIDOS: contenido en general como recetas, cursos de idiomas, datos históricos, fotos, ringtones, concursos, juegos, backtones, votaciones, encuestas, back up de información del usuario, votaciones, trivias, interacción con sistemas de audio texto, sistemas que tienen efecto en el formato de la información transmitida por la usuaria y el usuario.

INFORMATIVOS: información en general tales como: datos del tiempo, eventos, conciertos, noticias, pronósticos, resultados deportivos, hora, cine, farmacias de turno e información financiera.

ENTRETENIMIENTO: como horóscopos, chistes, chismes de farándula, consejos o tips (para adelgazar, enamorar, moda, seducción, besar, caza de infieles, dejar de fumar), chat y dedicatorias.

COMUNICACIÓN EMPRESARIAL: Para el envío de Alertas, recordatorios de fechas importantes, información sobre productos o servicios, información sobre servicios, instrucciones empresariales e invitaciones a eventos de la empresa. Los servicios estarán disponibles solo para la base de usuarios y usuarias que acepten previamente el servicio de comunicación SMS de la EMPRESA, mediante el formulario de suscripción físico vía SMS o por el llenado de un formulario en la web.

Cuando las usuarias o los usuarios se suscriban a alguno de los servicios de valor agregado por suscripción, recibirán el contenido acordado en el proceso de la suscripción por el costo, el periodo y el tiempo acordado.

Cuando las usuarias o los usuarios utilicen alguno de los servicios de valor agregado por demanda, recibirán el producto o servicio en su totalidad.

Cuando las usuarias o usuarios utilicen alguno de los servicios de participación por medios masivos, recibirán una confirmación por parte del proveedor de servicios de valor agregado con la información inmediata y obligatoria del nombre del proveedor, el nombre del servicio, el precio y la forma de cobro en cada oportunidad en la que requiera una respuesta o participación.

Cuando las usuarias o los usuarios utilicen alguno de los servicios de valor agregado de comunicación empresarial, recibirán el servicio de acuerdo a las condiciones indicadas por las EMPRESAS a través del PROVEEDOR

### **1.1. Descripción técnica y detallada de los servicios a brindar.**

Las usuarias y los usuarios del servicio móvil del operador telefónico podrán realizar suscripciones a los servicios de valor agregado por suscripción, solicitar los servicios de valor agregado por demanda, utilizar los servicios de valor agregado de participación masiva o utilizar los servicios de

valor agregado para comunicación empresarial por medio de la siguiente mecánica correspondiente al servicio que desee utilizar, que se describen y detallan en la página web: <http://www.wilaen.com> No se considera válida cualquier renovación automática para los servicios de valor agregado. Para los servicios de valor agregado por suscripción, si la usuaria o el usuario requiere contar nuevamente con este servicio deberá volverlo a habilitar completando nuevamente la mecánica para la alta del servicio por suscripción.

**1.1.1.- Descripción técnica y detallada de los servicios a brindar para servicios por suscripción:**

Las usuarias y los usuarios podrán acceder a los servicios a través del envío de un SMS al número corto del servicio deseado con la palabra correspondiente como texto del mensaje, a esta solicitud la usuaria y el usuario recibirá un SMS como respuesta informando el nombre del servicio solicitado, el nombre del proveedor, la periodicidad del producto, precio del servicio, forma de cobro, la forma de entrega y la solicitud de la aceptación (doble optin) para que el usuario o usuaria pueda confirmar su solicitud para acceder al servicio de valor agregado por suscripción. En caso de que el usuario o la usuaria confirme la solicitud del servicio de valor agregado por suscripción mediante el envío de un segundo mensaje de texto al número corto del servicio de suscripción con la palabra SI o ACEPTO, recibirán un mensaje de texto comunicando la correcta activación del servicio de valor agregado por suscripción y el comando para desactivar o deshabilitar el servicio de valor agregado por suscripción. A partir de este momento la usuaria o el usuario recibirán el contenido del servicio de valor agregado por suscripción de acuerdo a las condiciones planteadas en el proceso de suscripción y por el tiempo que se comunicó en este proceso.

Para la des-habilitación o des-suscripción del servicio la usuaria o el usuario podrán enviar en cualquier momento la palabra BAJA o SALIR adicionada de los caracteres convenientes para la selección del servicio de valor agregado por suscripción que se desea deshabilitar. Quedando cancelado el servicio de valor agregado por suscripción.

**1.1.2.- Descripción técnica y detallada de los servicios a brindar para los Servicios de valor agregado por demanda:**

Las usuarias y los usuarios podrán acceder a los servicios de valor agregado por demanda a través del envío de un SMS al número corto del servicio deseado con la palabra correspondiente como texto del mensaje, a esta solicitud la usuaria y usuario recibirá un SMS como respuesta informando el nombre del servicio solicitado, el nombre del proveedor, el precio del servicio, la forma de cobro y la solicitud de la aceptación (doble optin) para confirmar su solicitud del servicio de valor agregado por demanda. En caso de que el usuario o la usuaria confirme la solicitud del servicio de valor agregado por demanda mediante el envío de un segundo mensaje de texto al número corto del servicio con la palabra SI o ACEPTO, recibirán un mensaje de texto comunicando la correcta compra del servicio de valor agregado por demanda y de forma íntegra el contenido o servicio que hubiese solicitado.

**1.1.3.- Descripción técnica y detallada de los servicios a brindar para Servicios de Valor Agregado de participación por medios masivos:**

Las usuarias y los usuarios podrán acceder a los servicios a través del envío de un SMS al número corto del servicio deseado con la palabra correspondiente como texto del mensaje, a esta solicitud la usuaria y el usuario recibirá un SMS como respuesta informando el nombre del servicio, el nombre del proveedor, el precio del servicio y forma de cobro por cada oportunidad en la que se requiera una respuesta o participación del servicio de valor agregado de participación por medios masivos.

**1.1.4.- Descripción técnica y detallada de los servicios a brindar para Servicios de valor agregado para comunicación empresarial:**

Las usuarias y los usuarios que pertenezcan a la base de usuarios (clientes, trabajadores o afiliados) de la empresa recibirán los mensajes de texto gratuitos que envíe su empresa a través del proveedor de servicios de valor agregado con información sobre,

recordatorios de fechas de pago o vencimiento, promociones o nuevos servicios, avisos sobre servicios, alertas con información importante para la usuaria o el usuario.

Adicionalmente las usuarias y los usuarios podrán solicitar información a su empresa a través del proveedor de servicios de valor agregado enviando un mensaje de texto gratis al número corto del servicio de valor agregado para comunicación empresarial con alguna de las palabras claves que la empresa habilite y comunique a su base de usuarios (clientes, trabajadores o afiliados). Este mensaje es recibido por el centro de mensajería de texto del operador telefónico al que pertenece la usuaria o el usuario que a su vez lo remite por medio de la conexión sobre el protocolo estándar de telecomunicaciones para el intercambio de mensajes entre equipos al centro de mensajería de texto del proveedor del servicio de valor agregado. Si el texto enviado por la usuaria o el usuario, en el mensaje corto de texto, NO es un comando valido para alguno de los servicios del número corto, se envía al centro de mensajería del operador de telefonía celular un mensaje para la usuaria o el usuario, informando que el comando que envió no es válido. Si el texto enviado por el usuario o usuaria, en el mensaje corto de texto, es un comando valido para alguno de los servicios del número corto de servicio de valor agregado para la comunicación empresarial se envía la respuesta del servicio para la interacción con el usuario o la usuaria. Los mensajes de ida y retorno no tienen ningún costo para el usuario o usuaria.

Solamente las usuarias y los usuarios que estén registrados previamente en la base de usuarios (clientes, trabajadores o afiliados) de la empresa podrá utilizar los servicios de información de la empresa, para esto deben completar el formulario de solicitud de suscripción en oficinas de la empresa, enviar un mensaje de texto con alguna de las palabras claves habilitadas para la aceptación del servicio de la empresa en el numero corto que se habilite para este fin o completar el formulario WEB de suscripción en la página de la empresa.

Si la usuaria o el usuario desean dejar de recibir el servicio de información de la empresa deberá solicitar la deshabilitación en oficinas de la empresa, ó enviar el comando BAJA o SALIR al número corto del servicio de valor agregado para la comunicación empresarial.

### **1.2.- Área de cobertura del servicio.**

El servicio estará disponible a nivel nacional en todas aquellas ciudades, poblaciones, zonas, barrios y/o lugares en donde las operadoras de telecomunicaciones, en acuerdo de prestación de servicios de valor agregado con el proveedor, tengan cobertura, brinden servicio de telefonía celular y mínimamente el servicio de mensajería de texto SMS.

### **2.- Procedimiento de solicitud de los servicios.**

La usuaria o el usuario que desee utilizar alguno de los servicios de valor agregado provistos deben seguir el procedimiento que se detalla a continuación según el servicio que la usuaria o el usuario desee utilizar.

**2.1.1.- Descripción detallada del procedimiento de acceso a los Servicios de valor agregado por suscripción:** En este tipo de servicios la usuaria o el usuario recibirán el contenido de su preferencia en el periodo y costo acordado durante el proceso de suscripción.

La usuaria o el usuario envía un mensaje de texto de solicitud de suscripción al servicio de contenido con la palabra clave correspondiente al contenido que desea recibir, por ejemplo: AUTO y lo envía al número corto de acceso asignado por el operador móvil.

Como respuesta recibe un mensaje de texto con la información del nombre del proveedor, el nombre del servicio, la periodicidad del producto, precio del servicio, forma de cobro, la forma de entrega y la solicitud para confirmar el requerimiento del servicio de valor agregado por suscripción (doble optin).

Si la usuaria o el usuario responde este mensaje de texto afirmativamente con la palabra SI o ACEPTO recibirá un segundo mensaje de texto gratuito confirmando la suscripción exitosa al servicio.

- Si la usuaria o el usuario responde con alguna otra palabra o no responde el SMS mencionado, entonces el proceso culmina sin completar la suscripción.

El proveedor verificara el saldo disponible y solicitara el cobro mediante la interconexión con la operadora móvil.

El operador móvil responderá confirmando o rechazando la solicitud de cobro del proveedor dependiendo si el usuario cuenta o no con crédito suficiente disponible para realizar la compra del contenido.

- Si la usuaria o el usuario no tiene el crédito suficiente para cubrir el costo del servicio, no se le entregara el contenido correspondiente.
- Si la usuaria o el usuario tiene crédito suficiente para cubrir el costo del servicio, el proveedor entregara el contenido correspondiente al día de la fecha.

El último día de suscripción del servicio se le comunicara a la usuaria o al usuario mediante un mensaje de texto gratuito, que ese mismo día expira su suscripción y que si desea continuar utilizando el servicio puede suscribirse nuevamente, enviando su solicitud al número corto del servicio. En caso de que la usuaria o el usuario no envíe el comando para activar nuevamente el servicio este dejara de recibir los contenidos del servicio y este culminara.

#### **Procedimiento de desactivación de los Servicios de valor agregado por suscripción:**

Para la des-habilitación o des-suscripción del servicio la usuaria y el usuario podrán enviar en cualquier momento la palabra BAJA o SALIR adicionada de los caracteres convenientes para la selección del servicio de valor agregado por suscripción que se desea deshabilitar al número corto asignado por el operador móvil para el servicio de suscripción.

Adicionalmente la usuaria o el usuario contara con la posibilidad de dar de baja su suscripción por medio de una llamada al call center habilitado por el operador móvil al cual pertenezca para solicitar la desactivación del servicio de valor agregado por suscripción.

**2.1.2.- Descripción detallada del procedimiento de acceso al servicio de valor agregado por demanda:** En este tipo de servicios la usuaria o el usuario recibirán el contenido en su totalidad y por única vez, por lo cual no se requiere un procedimiento de deshabilitación de este tipo de servicio de valor agregado.

La usuaria o el usuario envía un SMS de solicitud del servicio de valor agregado por demanda para recibir el contenido de su preferencia con la palabra clave correspondiente al contenido que desea recibir, por ejemplo: AUTO y lo envía al número corto de acceso asignado por el operador móvil.

Como respuesta recibe un mensaje de texto con la información del nombre del proveedor, el nombre del servicio, precio del servicio, forma de cobro y la solicitud para confirmar el requerimiento del servicio de valor agregado por demanda (doble optin).

- Si la usuaria o el usuario responde con alguna otra palabra diferente a SI o ACEPTO o no responde el SMS mencionado, entonces el proceso culmina sin completar la compra del servicio.
- Si la usuaria o el usuario responde este mensaje de texto con la palabra SI o ACEPTO, el proveedor verificará el saldo disponible y solicitará el cobro mediante la interconexión con el operador móvil para entregar el contenido solicitado.

El operador móvil responderá confirmando o rechazando la solicitud de cobro del proveedor dependiendo si el usuario cuenta o no con crédito suficiente disponible para realizar la compra del contenido.

- Si la usuaria o el usuario no tiene el crédito suficiente para cubrir el costo del servicio, no se le entregará el contenido y se enviará un SMS informativo solicitando que recargue crédito e intente nuevamente la compra del servicio.
- Si la usuaria o el usuario tiene crédito suficiente para cubrir el costo del servicio, el proveedor enviará el contenido correspondiente de forma completa y por única vez.

**2.1.3.- Descripción detallada del procedimiento de acceso al servicio de valor agregado por participación por medios masivos:** En este tipo de servicios requiere la interacción inmediata con la usuaria o el usuario. La usuaria o el usuario envía un SMS de solicitud de participación en el servicio de valor agregado de participación masiva con la palabra clave correspondiente al servicio del cual desea participar, por ejemplo: VOTO 1 y lo envía al número corto de acceso asignado por el operador móvil. Como respuesta recibe un mensaje de texto con la información del nombre del proveedor, el nombre del servicio, precio del servicio y forma de cobro por cada oportunidad en la que se requiera una respuesta o participación. En este tipo de servicio la usuaria o el usuario recibirán o utilizarán el servicio de forma completa y por única vez por lo cual no se requiere un procedimiento de deshabilitación del servicio.

**2.1.4.- Descripción detallada del procedimiento de acceso al servicio de valor agregado para comunicación empresarial:** En este tipo de servicios la usuaria o el usuario recibirá comunicación o podrán solicitar información a la EMPRESA a la que esté afiliado a través del proveedor de servicios de valor agregado. La usuaria o el usuario que desee utilizar el servicio de notificaciones, alertas, recordatorios o avisos de la empresa través del proveedor de servicios de valor agregado deben aceptar el servicio por alguno de los siguientes medios:

1. Mediante el llenado de un formulario en oficinas de la empresa.
2. Mediante el llenado de un formulario electrónico en la página WEB de empresa.
3. Mediante el optin (aceptación) por SMS.

Para la tercera opción la usuaria recibirá un SMS de invitación a registrarse o aceptar el servicio de notificaciones, alertas y avisos de la empresa, este SMS contendrá la palabra clave que la usuaria o el usuario deberá responder o enviar desde su teléfono móvil mediante un mensaje de texto al número corto que el operador móvil hubiera habilitado para este fin, para quedar habilitado para recibir las notificaciones, alertas y avisos.

Este mensaje es recibido por el centro de mensajería de texto del operador telefónico al que pertenece el número móvil de la usuaria o el usuario que a su vez lo remite por medio de la conexión sobre el protocolo estándar de telecomunicaciones para el intercambio de mensajes entre equipos al centro de mensajería de texto del proveedor.

Si el texto enviado por la usuaria o el usuario, en el mensaje corto de texto, NO es un comando válido para alguno de los servicios del número corto de los servicios de la empresa se envía al centro de mensajería del operador de telefonía celular un mensaje para el usuario o usuaria, informando que el comando que envió la usuaria o el usuario no es válido.

Si el texto enviado por el usuario o usuaria, en el mensaje corto de texto, es un comando válido para activar el servicio de alertas, avisos o notificaciones. El centro de mensajería de texto del proveedor genera un mensaje de texto que envía al centro de mensajería de texto del operador móvil al que pertenece la usuaria o el usuario informando la activación del servicio de notificaciones, alertas o avisos. Los mensajes de ida y retorno no tienen ningún costo para la usuaria o el usuario-

A partir de esta aceptación la usuaria o el usuario queda habilitada o habilitado para recibir los mensajes de texto con notificaciones, avisos, alertas o recordatorios de la empresa sin costo para la usuaria o el usuario final.

El centro de procesamiento de la empresa genera las alertas y las envía al centro de mensajería de texto del proveedor quien a su vez realiza las verificaciones pertinentes y remite el mensaje de texto al centro de mensajería de texto del operador móvil al que la usuaria o el usuario pertenece y quien por último remite el mensaje de texto con la alerta, aviso, recordatorio o notificación de la empresa a la usuaria o el usuario de forma gratuita.

#### **2.1.4.2.- Procedimiento de desactivación del servicio de valor agregado para comunicación empresarial:**

La usuaria o el usuario pueden desactivar el momento que desee las notificaciones, alertas, avisos y recordatorios de la empresa a través del proveedor de servicios de valor agregado.

Para la des-habilitación o des-suscripción del servicio la usuaria y el usuario podrán enviar en cualquier momento la palabra BAJA o SALIR al número corto asignado por el operador móvil para el servicio de comunicación empresarial. Adicionalmente la usuaria o el usuario podrán solicitar la desactivación en oficinas de la EMPRESA que contrata al proveedor de servicios de valor agregado de manera presencial.

La usuaria o el usuario pueden volver a activar el servicio el momento que así lo desee enviando para esto un mensaje de texto al número corto habilitado por el operador móvil, con el comando de activación habilitado y comunicado por la empresa.

Todos los mensajes que la empresa y la usuaria o el usuario intercambien tanto para la activación como para el servicio en sí, no tienen ningún costo para la usuaria o el usuario.

### **3.- Condiciones de factibilidad y características técnicas mínimas necesarias para el uso del servicio:**

Los requisitos técnicos mínimos para acceder a los servicios descritos son:

- Tener una línea celular habilitada en algún operador móvil para poder acceder al envío y recepción de mensajes de texto mediante un número corto del proveedor.
- Para los servicios de valor agregado por suscripción, demanda y de participación masiva la usuaria o el usuario deberá contar con el saldo mínimo correspondiente al servicio de valor agregado que desea utilizar.

Este servicio será factible para todas las usuarias o usuarios que cuenten con un dispositivo celular con la capacidad de enviar y recibir mensajes de texto SMS y se encuentren registrados en alguno de los operadores móviles con los que el proveedor tenga acuerdo para el servicio de valor agregado.

Los términos y condiciones serán publicados en la página web del proveedor [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com).

#### **3.1.- Condiciones y factibilidad para los servicios de valor agregado por suscripción, por demanda y de participación masiva:**

- Contar con una línea celular activa en uno de los operadores con los que el proveedor tenga acuerdo de prestación de servicios de valor agregado. Esta información podrá ser encontrada en la página web del proveedor y de la misma manera se dará a conocer los nombres de los operadores en los que el servicio este activo.
- Contar con el crédito suficiente para poder cubrir el costo del servicio.
- Para los servicios de valor agregado por suscripción, para que las usuarias o los usuarios puedan recibir el contenido del servicio al cual se suscribieron en el periodo convenido durante el proceso de suscripción se le debe poder hacer el cobro efectivo del servicio a su línea de telefonía celular.
- Una usuaria o un usuario puede hacer uso del servicio adquiriendo contenido de uno o varios servicios de su preferencia al mismo tiempo o requerir a demanda el contenido de varios servicios de su preferencia.

-En caso de alguna falla atribuible al proveedor por falla en los sistemas y/o servicio de valor agregado por suscripción no se pueda realizar el cobro ni entregar el contenido del día, este se intentará enviar durante el día. En caso de no poder entregarse durante el día el contenido se descartará no generando ningún cobro para el usuario por el servicio para ese día.

-Cualquier falla que no sea atribuible al proveedor de servicios de valor agregado ya sea por falta de crédito del usuario, desperfecto en el dispositivo del usuario, cambio de equipo o que este fuera del área de cobertura móvil o si el operador le aplica algún corte por falta de pago, corte preventivo o cualquier otro tipo de corte no podrá ser reclamado al proveedor como incumplimiento de la entrega de contenidos para los servicios de valor agregado por suscripción.

- Para el proveedor la contabilización de los días de suscripción al servicio de valor agregado por suscripción se hace por número de teléfono celular y no por nombre del cliente, es decir, si una usuaria o un usuario efectúa un cambio de número por cualquier motivo, la nueva línea se convierte en una usuaria o un usuario nuevo para el proveedor por tanto debe cumplir con los términos y condiciones del servicio y la mecánica para acceder al servicio de valor agregado que desee utilizar.

- Para los servicios de valor agregado por suscripción cuando la usuaria o el usuario hubieran cumplido el periodo del servicio acordado en el proceso de suscripción serán automáticamente des-suscritos del servicio de valor agregado y si desean utilizar nuevamente los servicios de valor agregado deberán repetir el proceso de activación del servicio.

### **3.2.- Condiciones y factibilidad para los servicios de valor agregado para la comunicación empresarial:**

El usuario o usuaria que desee solicitar alguno de los servicios de valor agregado disponibles en los números cortos que el operador móvil habilite, deberá cumplir con los siguientes requisitos que se detallan también la página web: <http://www.wilaen.com>

- Contar con una línea celular activa en uno de los operadores con los que el proveedor tenga acuerdo de prestación de servicios de valor agregado. Esta información podrá ser encontrada en la página web del proveedor y de la misma manera se dará a conocer los nombres de los operadores en los que el servicio esté activo.

-Pertener a la base de usuarios (clientes, trabajadores o afiliados) de la empresa con la que desea intercambiar información por medio del canal SMS. Cumpliendo con la aceptación del servicio por alguno de los medios que la empresa ponga a disposición.

-Cualquier falla que no sea atribuible al proveedor de servicios de valor agregado ya sea por falta de crédito del usuario, desperfecto en el dispositivo del usuario, cambio de equipo o que esté fuera de cobertura, si el operador le aplica algún corte por falta de pago, corte preventivo o cualquier otro tipo de corte no podrá ser reclamado al proveedor como incumplimiento de la entrega de contenidos para los servicios de valor agregado por suscripción.

### **4.- Habilitación y plazo para la provisión del servicio.**

La habilitación del servicio será efectiva en un tiempo no mayor a las siguientes 24 horas y en respuesta de aceptación al mensaje de solicitud de accesos o uso del servicio, una vez que la usuaria o el usuario hubiesen cumplido con todos los requisitos necesarios para los servicios de valor agregado por suscripción, por demanda y de participación masiva.

### **5.- Tarifas.**

#### **5.1.- Tarifa para los servicios de valor agregado por suscripción, por demanda y de participación masiva:**

Las tarifas de cada servicio de valor agregado por suscripción, por demanda o de participación masiva serán comunicada obligatoriamente en el procedimiento de acceso al servicio de valor



agregado por suscripción, por demanda y de participación masiva y serán publicadas en la pagina [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com).

En cumplimiento al artículo 44 de la ley No 164 Ley General de Telecomunicaciones y tecnologías de Información y Comunicación, la tarifa del servicio para cualquier usuario o usuaria de telefonía celular de cualquier plan pre pago o post pago que tenga suscrito con el operador en todo el territorio nacional, estará especificada en el contrato entre proveedor y operador, siendo puesto a conocimiento público mediante la página web del proveedor [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com), y posteriormente entregado en nota informativa a la ATT.

Las tarifas para todos los usuarios, en todo el territorio nacional serán las mismas.

Cualquier cambio en las tarifas será debida y oportunamente informado por el proveedor, a través de los medios reconocidos para tal efecto.

## **5.2.- Tarifa para los servicios de valor agregado para comunicación empresarial.**

Este tipo de servicio no tiene ningún costo para la usuaria o el usuario que los utiliza, es decir que son gratuitos.

## **6. Facturación, cobranza pago, corte y rehabilitación.**

En caso de un acuerdo entre el operador móvil y el proveedor, el operador móvil prestará servicios de apoyo de facturación al proveedor con la inclusión de la facturación del proveedor en las facturas de la operadora a sus usuarias o usuarios post pago y cuenta controlada se detallará las sumas correspondientes a montos facturados por el uso de los servicios de valor agregado. Se aclara que pago del servicio no condiciona el pago de otro servicio que el usuario tenga con su proveedor móvil.

El operador móvil y el proveedor pueden convenir adoptar un sistema de cobranza conjunta, mensualmente en los periodos de facturación y cobranzas que tiene establecido el operador para ser incluida en la factura de las usuarias o usuarios de operador si aplicase.

El operador suspenderá y retirará el acceso a servicios de valor agregado a sus usuarias o usuarios que no hayan pagado los montos consumidos del proveedor en los plazos establecidos en la ley de telecomunicaciones, según el reglamento de facturación, cobranza y corte, y la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2074/2014 de fecha 31 de octubre de 2014, emitida por la ATT al respecto, dentro de los marcos procedimentales establecidos por el operador. Asimismo, y en cumplimiento de la normativa vigente, respecto al corte de dicho acceso será inmediato en el evento de existir algún tipo de fraude.

Las usuarias o los usuarios de los servicios móviles de telefonía Celular, que se encuentren en planes Pre-Pago, accederán a los servicios de valor agregado del proveedor haciendo uso del sistema de tarjetas pre-pagadas y de la red de distribución y comercialización de tarjetas que tenga implementada.

## **7.- Calidad del servicio.**

El proveedor brindara y cumplirá con todos los parámetros de calidad que la ATT exija a los proveedores de servicios de valor agregado mediante resoluciones emitidas.

Los parámetros de calidad del servicio con los que el proveedor trabaja son:

El servicio tendrá una disponibilidad 24x7, es decir las 24 horas al día durante los 7 días de la semana.

El promedio de fallas del servicio en la entrega del contenido no excederá el 20% mensualmente. La tasa de recuperación de fallas, en caso de corte de servicio atribuible al proveedor, estará regida por:

- Recuperación inmediata: en caso de fallas menores sin exceder las 8 horas.
- Recuperación normal: en caso de fallas considerables sin exceder las 24 horas.
- Recuperación de emergencia: en caso de fallas graves sin exceder las 48 horas.
- Recuperación de excepción o de desastre: en caso de fallas e imprevistos pudiendo exceder las 72 horas, y que contempla la comunicación al usuario, operadoras y autoridades del tiempo estimado de corte del servicio.

Por tanto de manera amplia e irrestricta, el proveedor cumple y cumplirá con todos los parámetros de calidad vigentes exigidos por la ATT, adaptándose y dando cumplimiento a nuevas normas dictadas en un futuro por la autoridad.

#### **8.- Procedimiento de atención de consultas, reclamaciones y emergencias y/o servicios de información y asistencia:**

La atención y respuesta a las reclamaciones serán responsabilidad del proveedor de servicios de valor agregado.

De acuerdo a lo establecido en los artículos 54, 55, 56, 57 y 59 del reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el sistema de Regulación sectorial aprobado por D.S. 27172, el procedimiento de reclamaciones del proveedor estará regido por:

- i. La usuaria o el usuario tiene el derecho de recibir por parte del proveedor, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados.
- ii. La usuaria o el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentará su reclamación, en una primera instancia ante la oficina ODECO del proveedor de servicios vas.
- iii. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- iv. El proveedor registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del usuario.
- v. El proveedor llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la autoridad, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la autoridad correspondiente.
- vi. El proveedor resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes, si el proveedor declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario podrá presentarlo ante la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días. En caso de que se declare parcialmente únicamente con y sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento.
- vii. El usuario presentará su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizó la reclamación directa mediante

- la presentación del número asignado por el proveedor o, en su defecto expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.
- viii. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.
- ix. Para la correcta atención de consultas y/o reclamos, el proveedor pone a disposición de las usuarias y los usuarios los siguientes medios de contacto:
- **Canal de comunicación telefónica:**
    - o Al número de teléfono 77293967 en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 o enviar algún documento físico a la avenida Tejada Sorzano # 266 de la zona de Miraflores de la Ciudad de La Paz.
    - o Al call center del operador móvil al que pertenezca la línea celular de la usuaria o el usuario con el que se tenga un acuerdo para la provisión de servicios de valor agregado.
  - **Página web:**

Para la atención al usuario se tiene prevista la atención a través de la página web del proveedor:

    - o [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com) y el mail habilitado para la recepción de reclamos: [vrodiguez@wilaen.com](mailto:vrodiguez@wilaen.com). Las 24 horas del día.
  - **Oficinas de atención del proveedor.**

También podrán realizar reclamaciones o solicitar asistencia en las siguientes direcciones:  
Avenida Tejada Sorzano # 266 zona de Miraflores de la ciudad de La Paz: de lunes a viernes de 09:00 a 12:00 y de 15:00 a 19:00 de lunes a viernes (durante días hábiles).  
Adicionalmente se atenderán reclamos por los servicios en los puntos que la empresa habilite en sus oficinas de atención al cliente.

El procedimiento de atención de reclamos y consultas sobre el servicio es el siguiente:

- En caso de que el usuario tenga algún reclamo, en acuerdo explícito con el operador, el proveedor pondrá a disposición del operador una página web de consulta de los servicios.
- El usuario podrá hacer llegar al personal de atención al cliente/usuario del proveedor sus reclamos, dudas o consultas acerca del servicio, mediante la página web del proveedor [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com) en la opción de contacto. Una vez que se reciba el mensaje del usuario el proveedor enviará vía correo electrónico al usuario, el formulario de reclamación con el número de reclamo para su seguimiento.
- En caso de que el operador reciba reclamos a nombre del proveedor, y solo de acuerdo explícito, derivará los mismos a las personas de contacto establecidas por el proveedor para tal efecto.
- En caso de mutuo acuerdo entre operador y proveedor, el proveedor podrá delegar, asignar y autorizar al operador para que a nombre del proveedor a través de las herramientas proporcionadas, realicen las siguientes actividades por cuenta y nombre del proveedor:
  - i. Dar el mensaje en el que informe al usuario que la reclamación o solicitud que realiza este en relación a un servicio de valor agregado que es de exclusiva responsabilidad del proveedor.
  - ii. Recepción de reclamaciones. La atención y resolución de reclamaciones referidas será de responsabilidad del proveedor.
  - iii. Recepción de solicitudes y consultas del usuario relacionadas al servicio de valor agregado. La atención y resolución de solicitudes y consultas referidas será de responsabilidad del proveedor.

- iv. Gestión de las reclamaciones, solicitud y/o consultas.
- v. Realizar altas, bajas y modificaciones de los servicios de valor agregado, cuando corresponda previa solicitud del usuario.
- vi. Realizar devolución de cobros indebidos, cuando corresponda.

## **9. Derechos y obligaciones de las usuarias y usuarios en relación a los servicios.**

### **9.1.1.-Derechos de las usuarias y usuarios.**

**De conformidad a lo establecido en el Art. 54 de la Ley 164, los usuarios en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen los siguientes derechos:**

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de valor agregado.
- 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 las usuarias y los usuarios.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de valor agregado que será proporcionada por el proveedor del servicio.
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- Suscribir contratos de los servicios de Valor Agregado de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio de valor agregado atribuible al proveedor del servicio.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios de valor agregado de notificaciones y consultas SMS.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del servicio de valor agregado de notificaciones y consultas SMS.
- Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que la usuaria o usuario considere vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección del proveedor del servicio 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 presente Ley.
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.
- Participar en los mecanismos de control social

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

#### **9.1.2.- Obligaciones de las usuarias y usuarios.**

**De conformidad a lo establecido en el Art. 55 de la Ley 164, los usuarios en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen las siguientes obligaciones:**

- Tener conocimiento de los términos y condiciones del servicio de valor agregado que están solicitando.
- Contar con los requisitos técnicos solicitados para la correcta utilización de los servicios de valor agregado.
- Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- Las usuarias y usuarios deben utilizar los servicios sólo para los fines solicitados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- Es obligación de la usuaria y usuario no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión de los términos y condiciones del servicio.
- Cancelar por el uso de los servicios de valor agregado (si corresponde).
- Es responsabilidad del usuario hacer conocer al proveedor si han identificado alguna falla tanto en la operativa del servicio como en los resultados del mismo.
- Solicitar la des-habilitación al servicio cuando ya no deseen contar con el servicio.

#### **9.2. Derechos y obligaciones del proveedor de servicios:**

##### **9.2.1.- Derechos del proveedor:**

**De conformidad a lo establecido en el Art. 58 de la Ley 164, los proveedores en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen los siguientes derechos:**

- Recibir oportunamente el pago por los servicios de valor agregado por suscripción, por demanda y de participación masiva provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.
- Ofrecer el servicio en conjunto con la operadora.
- El proveedor tiene derecho a ser identificado correctamente por los usuarios al momento de ser ofertado el servicio por el operador o un tercero.
- El proveedor tiene derecho a presentar reportes u otro tipo de documentación, en caso de que sea necesario, cuando haya existido algún reclamo.

##### **9.2.2.- Obligaciones del proveedor:**

**De conformidad a lo establecido en el Art. 59 de la Ley 164, los proveedores en lo que resultare aplicable al tipo de servicio, tienen las siguientes obligaciones:**

- Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

- Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, a las usuarias o los usuarios.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Suscribir contratos de los servicios de valor agregado de acuerdo a los términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor de las usuarias o los usuarios por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.
- Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por las usuarias o los usuarios.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por las usuarias o usuarios, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- Facilitar a las usuarias o usuarios en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención a las usuarias y los usuarios.
- Respetar el derecho de la usuaria o el usuario de desactivación de un determinado servicio de valor agregado. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desactivación o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o el usuario pendientes del cumplimiento.
- Publicar los términos y condiciones aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del proveedor.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

### **9.3.- Principios para la prestación del servicio.**

De acuerdo a los parámetros y estándares de calidad fijados por la Autoridad Reguladora, el servicio será regido por los siguientes principios.

#### **9.3.1.- Continuidad.**

El servicio provisto por el proveedor se prestará de forma permanente y sin interrupciones salvo los casos previstos por norma.

### **9.3.2.- Calidad.**

La calidad del servicio del proveedor podrá ser medida por todas las usuarias y los usuarios de acuerdo a las normas, índices, parámetros, y exigencias estipuladas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, pudiendo también ser medido de acuerdo a estándares nacionales e internacionales.

### **9.3.3.-Protección.**

Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los servicios del proveedor, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el operador o proveedor del servicio

### **9.3.4.- Información oportuna y clara.**

El proveedor está obligado a proporcionar toda información relacionada con el servicio, la calidad u otro factor relativo, de manera oportuna y clara.

### **9.3.5.- Prestación efectiva.**

En ningún caso, el proveedor procederá al cobro de un servicio prestado, si el mismo no fue realizado en forma regular y efectiva, debiendo el operador o proveedor en caso de controversia, demostrar fehacientemente que la usuaria o usuario recibió el servicio que contempla la facturación.

### **9.3.6.- Secreto de las comunicaciones.**

El proveedor es el encargado de proteger y garantizar la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones.

## **10.- Cambio o modificaciones en la Ley o Reglamentos de Telecomunicaciones.**

Los términos y condiciones descritos en este documento se enmarcan en la Ley de Telecomunicaciones y sus Reglamentos vigentes. Cualquier modificación futura a estas disposiciones legales será de aplicación inmediata en lo concerniente a los Términos y Condiciones presentes.

## **11.- Suspensión Temporal.**

Las usuarias o los usuarios podrán solicitar de forma escrita la suspensión temporal rigiéndose por los Términos y Condiciones del servicio, la cual no podrá ser menor a un (1) mes ni mayor a cuatro (4) meses, para lo cual el proveedor tendrá un máximo de veinticuatro (24) horas para su ejecución. Una vez cumplido el plazo de la suspensión temporal, o si existiera la solicitud expresa de la usuaria o usuario, en el plazo máximo de un (1) día.

En ningún caso se aplicarán penalizaciones o cobros adicionales a las usuarias o usuarios por realizar la suspensión de sus servicios debido a que es un servicio gratuito.

## **12.- Exención de responsabilidad.**

El proveedor queda exento de cualquier obligación y/o responsabilidad cuando el usuario o usuaria:

- Haya discontinuado el servicio de telefonía celular en los sistemas de la operadora por cualquier motivo.
- No se encuentre dentro de cobertura del operador evitando de esa manera que el servicio pueda ser brindado efectivamente.
- Haya perdido su dispositivo celular y no haya seguido el procedimiento establecido para el caso, solicitando además la baja o des-habilitación a la operadora o al proveedor si es que lo considera necesario.
- Renuncie o deje de utilizar el servicio por razones personales o de la falta de crédito.
- Cuando se susciten casos fortuitos, desastres naturales, cortes de servicio de terceros o de fuerza mayor que impidan que el proveedor pueda brindar el servicio de manera continuar.



**MODELO DE CONTRATO DE PROVISION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO**

Conste por el presente Documento Privado, que los suscribientes acuerdan celebrar un contrato de **PROVISION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO**.....que con el reconocimiento de firmas y rúbricas surtirá los mismos efectos de documento público, sujeto a las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: PARTES CONTRATANTES.** -Intervienen en la suscripción del presente Contrato:

**1.1. WILAEN S.R.L.,** con Matrícula del Servicio de Registro de Comercio No 331968, Número de Identificación Tributaria NIT No. 300176020, legalmente representada por el Sr. Erlan Martin Jerez Ruiz facultado mediante Testimonio de Poder N.º**132/2015**, otorgado por el Notario de Fe Pública Dra. **Jhanett Irma Quintana Ticona** de fecha 30 de marzo de 2015, que para efectos de este contrato se denominara en adelante el PROVEEDOR o simplemente **WILAEN**.

**(LLENAR EN CASO DE PERSONA NATURAL)**

**1.2. El/la Señor/ra/ita**..... con C.I. No.-..... expedido en la ciudad de..... que en lo sucesivo se denominara **USUARIO (A)**, cuyos datos personales se detallan en la sección de Solicitud de Provisión de Servicios, mismo que formar parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales. Asimismo, podrán denominarse de manera individual **PORTE** y conjuntamente se denominarán **PARTES**.

**(LLENAR EN CASO DE PERSONA JURIDICA)**

**1.3. La/el Empresa** ..... Legalmente representada (o) por el Sr. (a) ....., en virtud al Poder Especial .... /.....de fecha ..... de ..... del ....., otorgado ante la Notaria de Fe Publica No..... a cargo del Dr.(a) ..... con C.I. No ..... Con Matricula No..... con NIT No.....que en lo sucesivo se denominara **USUARIO (A)** cuyos datos se detallan en la sección de Solicitud de Provisión de Servicios mismo que forma parte integrante e inseparable del presente Contrato para todos los efectos legales. Asimismo, podrán denominarse de manera individual **PORTE** y conjuntamente se denominarán **PARTES**.

**SEGUNDA: ANTECEDENTES.** -

**2.1. WILAEN** declara y reconoce que ha desarrollado servicios de valor agregado de aquí en adelante y para los efectos del presente contrato denominados simplemente como los

“SERVICIOS”, cuyos alcances se encuentran detallados en la sección de solicitud de servicios de valor agregado que forma parte integrante e indivisible del presente contrato.

- 2.2. **WILAEN**, declara que cuenta con la resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RATLLP656/2016 de fechas 11 de mayo de 2016 emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que le otorga licencia para la prestación de servicios de valor agregado.
- 2.3. **WILAEN** declara haber cumplido con las obligaciones derivadas de los derechos intelectuales de terceros, los respectivos pagos de los derechos patrimoniales relacionados con los derechos de autor y derechos conexos, respectivos pagos de licencias de uso derivados de la propiedad industrial (marca, patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, etc.) y declara haber dado cumplimiento a cualquier otro derecho derivado de la propiedad intelectual, respecto de los **SERVICIOS** que presta.
- 2.4. **EL/LA USUARIO(A)** declara haber leído los términos y conocer los alcances del servicio de valor agregado a contratar que se encuentra detallado en la sección de solicitud de servicios de valor agregado que forma parte integrante e indivisible del presente contrato.
- 2.5. **LAS PARTES**, Asimismo, declaran que han revisado el contenido de la totalidad de las cláusulas del presente contrato y dejan expresa constancia de que en caso de existir alguna divergencia entre el cuerpo principal del contrato y cualquiera de las secciones, prevalecerá lo dispuesto en el cuerpo principal.
- 2.6. La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes mediante la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 2074/2014 de fecha 31 de octubre de 2014, establece los procedimientos para la prestación de los servicios de valor agregado.

#### **TERCERA: OBJETO DEL CONTRATO.-**

Por el presente contrato, WILAEN se obliga a prestar sus SERVICIOS a los/las **USUARIOS(AS)** que así los soliciten, de acuerdo a la normativa vigente, a través de los elementos de red e infraestructura proporcionados por las empresas telefónicas móviles a las que pertenezcan los/las **USUARIOS(AS)** y con las que WILAEN tenga acuerdos para la prestación de servicios de valor agregado y que permiten el acceso a sus elementos de red e infraestructura para este efecto.

#### **CUARTA: TERMINOS Y CONDICIONES. -**

El servicio contratado por los/las **USUARIOS(AS)** está limitado a los Términos y Condiciones” que forman parte integrante, indivisible e inseparable del presente contrato para todos los efectos legales que establecen la descripción del servicio a prestar, la descripción técnica del mecanismo

para acceder y desactivar el servicio a contratar. Establece los procedimientos y los canales de comunicación y reclamaciones, así como los derechos y obligaciones del **USUARIO (A)**. El área de cobertura, el plazo para la provisión del servicio.

**QUINTA: PLAZO DEL CONTRATO, VIGENCIA Y PRORROGA.-** El tiempo establecido para el presente CONTRATO es de 365 días calendario a partir de la fecha de su suscripción. No existiendo la renovación automática del mismo, pero si se brinda la posibilidad que de acuerdo a lo establecido por el ente regulador brindar las facilidades al **USUARIO (A)** para poder volver a contratar el servicio si así lo desea.

**SEXTA: PLAZOS PARA LA INSTALACION, HABILITACION, DESHABILITACION Y REHABILITACION DEL SERVICIO. -**

La habilitación del servicio será efectiva en un tiempo no mayor a las siguientes 24 horas y en respuesta de la aceptación al mensaje de solicitud de acceso o uso del servicio, una vez que la usuaria o el usuario hubiesen cumplido con todos los requisitos necesarios para los servicios de valor agregado por suscripción, por demanda o de participación masiva. De la misma forma la deshabilitación será efectiva en un plazo no mayor a 24 horas una vez que el **USUARIO (A)** cumpla con el procedimiento para la desactivación del servicio contratado desde su terminal móvil o de los otros canales que se establece por el ente regulador y que se detalla en los “Términos y condiciones” que forma parte integrante e indivisible del presente contrato.

**SEPTIMA: TITULARIDAD. -**

Las PARTES acuerdan ser los únicos titulares del presente contrato sin posibilidad de poder, en ningún momento transferir, asignar, disponer, delegar o ceder sus derechos y obligaciones establecidos en el presente contrato.

**OCTAVA: ESTRUCTURA TARIFARIA. -**

El USUARIO acepta la estructura tarifaria aprobada y registrada por la ATT, la misma se encuentra publicada en el sitio web: [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com).

Las tarifas del SERVICIO a contratar se establecen en los “Términos y condiciones” que forma parte integrante e indivisible del presente contrato.

De igual forma se establecen que los Términos y Condiciones” forma parte integrante e indivisible del presente contrato.

**NOVENA: FACTURACION, COBRANZA, CORTE. -**

Las PARTES aceptan la cobranza conjunta a través de la empresa de telefonía móvil a la que pertenezca el **USUARIO** (A) y de acuerdo a los plazos de facturación, cobranza y corte que se detallan en los Términos y Condiciones que forma integrante e indivisible del presente contrato.

#### **DECIMA: CALIDAD DEL SERVICIO. -**

WILAEN brindara y cumplirá con todos los parámetros de calidad que la Autoridad Reguladora ATT exija a los proveedores de servicios de valor agregado mediante resoluciones emitidas.

Los parámetros de calidad del servicio con los que el PROVEEDOR trabaja son:

El SERVICIO tendrá una disponibilidad 24x7, es decir las 24 horas al día durante los 7 días de la semana.

El promedio de fallas del SERVICIO en la entrega del contenido no excederá el 20% mensualmente. La tasa de recuperación de fallas, en caso de corte de servicio atribuible al proveedor, estará regida por:

- Recuperación inmediata: en caso de fallas menores sin exceder las 8 horas.
- Recuperación normal: en caso de fallas considerables sin exceder las 24 horas.
- Recuperación de emergencia: en caso de fallas graves sin exceder las 48 horas.
- Recuperación de excepción o de desastre: en caso de fallas e imprevistos pudiendo exceder las 72 horas, y que contempla la comunicación al USUARIO, operadoras y autoridades del tiempo estimado de corte del servicio.

Por tanto, de manera amplia e irrestricta, el PROVEEDOR cumple y cumplirá con todos los parámetros de calidad vigentes exigidos por la ATT, adaptándose y dando cumplimiento a nuevas normas dictadas en un futuro por la autoridad.

#### **DECIMA PRIMERA: DERECHOS Y OBLIGACIONES**

**De conformidad a lo establecido en los Art. 54, 55, 58 y 59 de la Ley 164, y 168 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, los usuarios (as) y proveedores en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen los siguientes derechos y obligaciones:**

**Derechos y obligaciones de los USUARIOS (AS):**

##### **11.1.1.- Derechos de las los USUARIOS (AS).**

- Acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de valor agregado.

- 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 **los USUARIOS (AS)**.
- Acceder a información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de valor agregado que será proporcionada por el proveedor del servicio.
- Recibir de forma oportuna, comprensible y veraz la factura mensual desglosada de todos los cargos y servicios del cual es usuario, en la forma y por el medio en que se garantice su privacidad.
- Exigir respeto a la privacidad e inviolabilidad de sus comunicaciones, salvo aquellos casos expresamente señalados por la Constitución Política del Estado y la Ley.
- Conocer los indicadores de calidad de prestación de los servicios.
- Suscribir contratos de los servicios de Valor Agregado de acuerdo a los modelos de contratos, términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Ser informado por el proveedor oportunamente, cuando se produzca un cambio de los precios, las tarifas o los planes contratados previamente.
- Recibir el reintegro o devolución de montos que resulten a su favor por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio de valor agregado atribuible al proveedor del servicio.
- Ser informado sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios de valor agregado de notificaciones y consultas SMS.
- Obtener respuesta efectiva a las solicitudes realizadas al proveedor.
- Ser informado oportunamente de la desconexión o corte programado del servicio de valor agregado de notificaciones y consultas SMS.
- Reclamar ante los proveedores de servicios y acudir ante las autoridades competentes en aquellos casos que **los USUARIOS (AS)** consideren vulnerados sus derechos, mereciendo atención oportuna.
- Recibir protección del proveedor del servicio sobre los datos personales contra la publicidad no autorizada por el **USUARIO (A)**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- Exigir la protección de la niñez, adolescencia y juventud en la prestación de los servicios.
- Recibir servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente, conforme a normas establecidas.

- Participar en los mecanismos de control social.
- Disponer, como usuaria o usuario en situación de discapacidad y persona de la tercera edad facilidades de acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

#### **11.1.2.- Obligaciones de los USUARIOS (AS).**

- Tener conocimiento de los términos y condiciones del servicio de valor agregado que están solicitando.
- Contar con los requisitos técnicos solicitados para la correcta utilización de los servicios de valor agregado.
- Cumplir con las instrucciones y planes que emita la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, las leyes y demás normas aplicables.
- **Los USUARIOS (AS)** deben utilizar los servicios sólo para los fines solicitados, no pudiendo darle ningún uso distinto, y asumirán plena responsabilidad por los actos relacionados al uso que se realice de los servicios contratados.
- Es obligación del **USUARIO(A)** no alterar los equipos terminales, aunque sean de su propiedad, que puedan causar daños o interferencias que degraden la calidad de servicio o con el objeto de producir la evasión de los términos y condiciones del servicio.
- Pagar sus facturas por los servicios recibidos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Hacer conocer al **PROVEEDOR** si ha identificado alguna falla en la operabilidad del servicio.

#### **Derechos y obligaciones del PROVEEDOR:**

##### **11.2.1 Derechos del PROVEEDOR de SERVICIOS:**

De conformidad a lo establecido en el Art. 58 de la Ley 164, y 168 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo, los proveedores en lo que resultare aplicable al tipo de servicio tienen los siguientes derechos:

- Cortar el servicio provisto por falta de pago por parte de las usuarias o usuarios, previa comunicación, conforme a lo establecido por reglamento.

- Recibir oportunamente el pago por los servicios de valor agregado por suscripción, por demanda y de participación masiva provistos, de conformidad con los precios o tarifas establecidas.
- Recibir protección frente a interferencias perjudiciales a operaciones debidamente autorizadas.
- Ofrecer el servicio en conjunto con la operadora.
- El proveedor tiene derecho a ser identificado correctamente por los **USUARIOS(AS)** al momento de ser ofertado el servicio por el operador o un tercero.
- El proveedor tiene derecho a presentar reportes u otro tipo de documentación, en caso de que sea necesario, cuando haya existido algún reclamo.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y demás normas aplicables.

#### **11.2.2.- Obligaciones del PROVEEDOR:**

De conformidad a lo establecido en el Art. 59 de la Ley 164, los proveedores en lo que resultare aplicable al tipo de servicio, tienen las siguientes obligaciones:

- Someterse a la jurisdicción y competencia de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita acerca de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, al **USUARIO(A)**.
- Proporcionar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Proveer gratuitamente los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en casos de emergencia, que determine la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Suscribir contratos de los servicios de valor agregado de acuerdo a los términos y condiciones, previamente aprobados por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.
- Efectuar el reintegro o devolución de montos que resulten a favor del **USUARIO(A)** por errores de facturación, deficiencias o corte del servicio, con los respectivos intereses legales.

- Informar oportunamente sobre los plazos de vigencia de las ofertas y promociones de los servicios.
- Atender las solicitudes y las reclamaciones realizadas por el **USUARIO(A)**.
- Informar oportunamente la desconexión o cortes programados de los servicios.
- Brindar protección sobre los datos personales evitando la divulgación no autorizada por el **USUARIO(A)**, en el marco de la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
- Facilitar al **USUARIO(A)** en situación de discapacidad y personas de la tercera edad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, determinados en reglamento.
- Proveer servicios que no causen daños a la salud y al medio ambiente.
- Cumplir las instrucciones y planes que se emitan en casos de emergencia y seguridad del Estado.
- Actualizar periódicamente su plataforma tecnológica y los procesos de atención al **USUARIO(A)**.
- Respetar el derecho del **USUARIO(A)** de desactivación de un determinado servicio de valor agregado. Además de respetar la voluntad de los mismos a la resolución de un contrato. En caso de desactivación o resolución del contrato, permanecerán vigentes aquellas obligaciones de la usuaria o el usuario pendientes del cumplimiento.
- Publicar los términos y condicione aprobados por la ATT en su sitio web y poner a disposición del público en todas las oficinas del proveedor.
- Otros que se deriven de la aplicación de la Constitución Política del Estado, Tratados Internacionales, las leyes y demás normas aplicables.

#### **DÉCIMA SEGUNDA: EXENCIONES DE RESPONSABILIDAD**

El PROVEEDOR queda exento de cualquier obligación y/o responsabilidad cuando el usuario o usuaria:

- Haya descontinuado el servicio de telefonía celular en los sistemas de la operadora por cualquier motivo.
- No se encuentre dentro de cobertura del operador evitando de esa manera que el servicio pueda ser brindado efectivamente.



- Haya perdido su dispositivo celular y no haya seguido el procedimiento establecido para el caso, solicitando además la baja o des-habilitación a la operadora o al proveedor si es que lo considera necesario.
- Renuncie o deje de utilizar el servicio por razones personales o de la falta de crédito.
- Cuando se susciten casos fortuitos, desastres naturales, cortes de servicio de terceros o de fuerza mayor que impidan que el proveedor pueda brindar el servicio de manera continuada.

#### **DÉCIMA TERCERA: ATENCION DE RECLAMOS. -**

La atención y respuesta a las reclamaciones serán responsabilidad del proveedor de servicios de valor agregado.

De acuerdo a lo establecido en los artículos 54, 55, 56, 57 y 59 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial aprobado por D.S. 27172, el procedimiento de reclamaciones del proveedor estará regido por:

- i. La usuaria o el usuario tiene el derecho de recibir por parte del proveedor, la debida atención y procesamiento de sus reclamaciones por cualquier deficiencia en la prestación del servicio. Asimismo, puede solicitar la devolución de los importes indebidamente pagados.
- ii. La usuaria o el usuario o un tercero por él, previa identificación, presentara su reclamación, en una primera instancia ante la oficina ODECO del operador móvil al que pertenezca su línea celular de acuerdo al convenio que tiene el proveedor con la operadora móvil para prestar servicios de valor agregado.
- iii. La reclamación será presentada en forma escrita o verbal, gratuita por cualquier medio de comunicación, dentro de los veinte (20) días del conocimiento del hecho, acto u omisión que la motiva.
- iv. El proveedor registrará e individualizará la reclamación asignándole un número correlativo que será puesto en conocimiento del usuario.
- v. El proveedor llevará un registro de todas las reclamaciones presentadas en el formato aprobado y habilitado por la autoridad, que mantendrá a disposición de los usuarios y de la autoridad correspondiente.
- vi. El proveedor resolverá la reclamación en el plazo establecido en las normas vigentes, Si el proveedor declara improcedente la reclamación o no la resuelve dentro del plazo establecido al efecto, el usuario podrá presentarlo ante la Autoridad competente, en el plazo de quince (15) días.

En caso de que se declare parcialmente únicamente con y sobre los puntos no resueltos mediante el avenimiento.

vii. El usuario presentara su reclamación de manera escrita o verbal, por cualquier medio de comunicación, acreditando que con anterioridad realizo la reclamación directa mediante la presentación del numero asignado por el proveedor o, en su defecto expresando las razones que hubieran impedido obtenerlo.

viii. El usuario podrá acompañar las pruebas documentales de que intentare valerse y ofrecer las restantes.

El procedimiento de atención de reclamos y consultas del servicio es el siguiente:

- En caso de que el usuario tenga algún reclamo, en acuerdo explicito con el operador, el proveedor pondrá a disposición del operador una página web de consulta del servicio.

- El usuario podrá hacer llegar al personal de atención al cliente/usuario del proveedor sus reclamos, dudas o consultas acerca del servicio, mediante la página web del proveedor [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com) en la opción de contacto. Una vez que se reciba el mensaje del usuario el proveedor enviara, vía correo electrónico al usuario, el formulario de reclamación con l número de reclamo para su seguimiento.

- En caso de que el operador reciba reclamos a nombre del proveedor, y solo de acuerdo explicito, derivara los mismos a las personas de contacto establecidas por el proveedor para tal efecto.

- En caso de mutuo acuerdo entre operador y proveedor, el proveedor podrá delegar, asignar y autorizar al operador para que, a nombre del proveedor a través de las herramientas proporcionadas, realicen las siguientes actividades por cuenta y nombre del proveedor:

i. Dar el mensaje en el que informe al usuario que la reclamación o solicitud que realiza este con relación a un servicio de valor agregado que es de exclusiva responsabilidad del proveedor.

ii. Recepción de reclamaciones. La atención y resolución de reclamaciones referidas será de responsabilidad del proveedor.

iii. Recepción de solicitudes y consultas del usuario relacionadas al servicio de valor agregado. La atención y resolución de solicitudes y consultas referidas será de responsabilidad del proveedor.

iv. Gestión de las reclamaciones, solicitud y/o consultas.

v. Realizar altas, bajas y modificaciones de los servicios de valor agregado, cuando corresponda previa solicitud del usuario.

vi. Realizar devolución de cobros indebidos, cuando corresponda.

**DÉCIMA CUARTA: SERVICIOS DE INFORMACION Y ASISTENCIA. -**

Para atender las solicitudes de información y asistencia, el proveedor pone a disposición de las usuarias y los usuarios los siguientes medios de contacto:

- Canal de comunicación telefónica:

o Al número de teléfono 77293967 en los siguientes horarios: de lunes a viernes de 8:30 a 17:00 o enviar algún documento físico a la avenida Tejada Sorzano # 266 de la zona de Miraflores de la Ciudad de La Paz.

o Al call center del operador móvil al que pertenezca la línea celular de la usuaria o el usuario con el que se tenga un acuerdo para la provisión de servicios de valor agregado.

- Pagina web:

Para la atención al usuario se tiene prevista la atención a través de la página web del proveedor:

o [www.wilaen.com](http://www.wilaen.com) y el mail habilitado para la recepción de reclamos: [vrodriguez@wilaen.com](mailto:vrodriguez@wilaen.com). Las 24 horas del día.

- Oficinas de atención del proveedor.

También podrán realizar reclamaciones o solicitar asistencia en las siguientes direcciones:

Avenida Tejada Sorzano # 266 zona de Miraflores de la ciudad de La Paz: de lunes a viernes de 09:00 a 12:00 y de 15:00 a 19:00 de lunes a viernes (durante días hábiles).

Adicionalmente se atenderán reclamos por los servicios en los puntos que la empresa habilite en sus oficinas de atención al cliente.

**DÉCIMA QUINTA: DECLARACION EXPRESA. -**

Ambas partes manifiestan su plena voluntad y declaran la no existencia de vicio del consentimiento alguno para la suscripción del presente Contrato.

**DÉCIMA SEXTA: INVOLABILIDAD Y PROTECCION DE LA INFORMACION DE LA USUARIA O USUARIO. -**

Se reconoce de vital importancia la participación de la usuaria y usuario en la prestación de los SERVICIOS del PROVEEDOR, garantizando su defensa y la protección de sus derechos en el marco de sus relaciones jurídicas con el PROVEEDOR del servicio. El PROVEEDOR es el encargado de

proteger y garantizar la inviolabilidad y el secreto de las comunicaciones y se registrará en conformidad a lo estipulado en la normativa vigente.

**DECIMASEPTIMA: RESOLUCION Y RESCISION DEL CONTRATO. -**

Salvando los casos en los que expresamente se pacte una resolución de pleno derecho, el presente contrato podrá ser resuelto por una de las PARTES en caso de incumplimiento a cualquiera de las cláusulas del mismo. La PARTE que invoque el incumplimiento deberá notificar al otro dicho incumplimiento conminando y otorgando un plazo no menor a 15 días hábiles para el cumplimiento de la obligación.

En caso de persistir el incumplimiento, el presente contrato quedará resuelto de pleno derecho y sin efecto legal alguno sin necesidad de intervención judicial o extrajudicial alguna, pudiendo la PARTE afectada iniciar las acciones legales que vea conveniente a objeto del resarcimiento de daños y perjuicios.

**DÉCIMA OCTAVA: INTEGRIDAD DEL CONTRATO. -**

Forman parte integrante e indivisible del presente contrato los Términos y Condiciones.

.

**DÉCIMA NOVENA: CLAUSULA DE INTERPRETACION. -**

En caso de duda sobre la interpretación del presente contrato, se aplicará lo-más favorable al usuario o usuaria.

**VIGÉSIMA: ACEPTACION. -**

Las **PARTES** manifiestan su plena y absoluta conformidad con todas y cada una de las cláusulas precedentes y se someten a su fiel y estricto cumplimiento, en prueba de conformidad firman el presente contrato, en tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, en la ciudad de La Paz, en fecha xx de xxxx de 201x

**Erlan Martin Jerez Ruiz**

**WILAEN S.R.L.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Usuario (a)**