

Preguntas Frecuentes sobre las Reglas para Proveedores del Servicio de Despacho

1. ¿Qué es un Proveedor del Servicio de Despacho (DSP, por su sigla en inglés)?

Un Proveedor del Servicio de Despacho (DSP) es un nuevo tipo de entidad autorizada por la TLC, que conecta a los pasajeros con conductores de vehículos de alquiler (FHV, por su sigla en inglés) autorizados por la TLC. Un DSP solo puede trabajar con una base autorizada por la TLC, según un contrato escrito para enviar FHV afiliados a esa base. Los DSP pueden enviar vehículos usando su propia denominación comercial, en lugar de usar la de una base, pero solo se concretarán envíos para vehículos afiliados a una base con la cual el DSP haya firmado un contrato escrito del cual la TLC conserve una copia. Una herramienta para reservas exclusiva es una aplicación o un sitio web interno propio de una base, con la cual se despachan vehículos que trabajan con la marca de la base. La base misma es quien la opera, por lo cual no se le considera un DSP.

2. ¿Cuál es la diferencia entre una licencia para base FHV y una licencia para DSP?

Un DSP, al igual que una base, es un tipo de empresa de despacho autorizada por la TLC, que debe observar los mismos requisitos de seguridad, transparencia, responsabilidad y disponibilidad de una base autorizada por la TLC. Sin embargo, para compensar la menor flexibilidad de los conductores y vehículos con los que trabajan, los DSP no deben cumplir con tantos requisitos como las bases para obtener su licencia. Por ejemplo, los DSP no deben afiliarse a una cantidad mínima de vehículos, mantener un estacionamiento para los vehículos afiliados, ni aportar a un fondo de compensación para trabajadores porque están trabajando con bases existentes que ya cumplen con esos requisitos. Debido a que los DSP no asumen estas responsabilidades extra, solo pueden trabajar con vehículos afiliados a sus bases socias, mientras que las bases pueden hacerlo con cualquier vehículo de la misma clase (por ejemplo, autos negros o con permiso para recoger pasajeros en la calle), más allá de que esté afiliado o no.

A la vez, los DSP, como las bases, deben cumplir con importantes requisitos de protección del pasajero, por ejemplo, observar políticas de privacidad y seguridad, brindar al pasajero información identificatoria de los conductores autorizados por la TLC que hacen un viaje y dar a los pasajeros la oportunidad de solicitar un presupuesto del total del viaje, si hay disponible una tabla de tarifas. Si desea más información sobre los requisitos para cada tipo de licencia, consulte las normas para [Bases](#) y [Proveedores del servicio de Despacho](#).

3. ¿Por qué la TLC creó esta nueva categoría de licencia?

Desde 2011, la TLC exige a las compañías que ofrecen el servicio de vehículos de alquiler que 1) obtengan una licencia de base; o 2) firmen contratos con las bases autorizadas existentes para que asignen viajes a conductores en nombre de esas bases. Las compañías que operaban bajo el segundo modelo no tenían licencia de la TLC, lo cual generaba problemas de responsabilidad. Si estas compañías provocaban que las bases o los conductores violaran las reglas de la TLC, el único recurso de la

TLC era hacer responsables a las bases y a los conductores en lugar de responsabilizar a la compañía, ya que estos no contaban con licencia de la TLC. Otorgar una licencia a los DSP cubre este vacío de responsabilidad y garantiza que todas las compañías que conectan a pasajeros con proveedores autorizados cumplan con los principios fundamentales de seguridad, transparencia, responsabilidad y disponibilidad.

4. Soy una base con licencia de la TLC. ¿Cómo me afectan las Reglas para DSP?

Las Reglas para DSP establecen nuevos requisitos de servicio que aplican a todas las bases y apuntan a seguir cumpliendo con los objetivos de la TLC en materia de seguridad, transparencia, responsabilidad y disponibilidad. Estos nuevos requisitos incluyen lo siguiente:

- **Información de contacto pública:** En virtud de los nuevos procesos para el otorgamiento y renovación de licencias, las bases deberán llevar información de contacto actualizada con la TLC para el pasajero que necesite comunicarse. Esto incluye información sobre:
 - Aplicación, sitio web u otra herramienta exclusiva de reserva para pasajeros que una base utiliza para ofrecer el servicio de FHV. Se trata de herramientas de reserva para pasajeros, internas y propias que utilizan la marca y la denominación de la base. Es la base misma la que las opera, no otra compañía. Las herramientas exclusivas de reserva para pasajeros pueden ser herramientas desarrolladas por la base, o herramientas cuya licencia fue adquirida por la base a un tercero para operar con su marca.
 - Los DSP con los que la base firmó contrato para brindar el servicio de envío de FHV. Los DSP son aplicaciones, sitios web o herramientas de reserva de vehículos para pasajeros operados por otra compañía que ha firmado contratos con una o más bases para utilizar esos vehículos afiliados con las bases. Los DSP operan bajo distintas marcas y denominaciones comerciales de las bases con las cuales trabajan.
 - La información de contacto de servicio al cliente, si difiere de la información de contacto que usa el pasajero para reservar un viaje.
- **Políticas de privacidad y seguridad** Si una base reúne datos sobre la ubicación geográfica de pasajeros o información de la tarjeta de débito/crédito del pasajero junto con otros datos del pasajero, la base deberá establecer y observar las políticas de la TLC sobre privacidad y seguridad de datos. Como mínimo, las políticas de privacidad y seguridad deben referirse a cómo se reúne la información del cliente, cómo se usa esa información, pautas sobre cómo acceder internamente a dicha información, cómo garantizar su seguridad y el modo en que se la mantendrá.
- **Cuadro detallado de tarifas** Las bases deben llevar cuadros detallados y precisos de sus tarifas, incluso de todas las tarifas asociadas con el uso de una aplicación de DSP o exclusiva, cualquier tabla de tarifas y cualquier política de precios variables. No se aceptan las simples tarifas de tiempo y distancia "máximos".
- **Presupuestos** Las bases de autos negros que utilizan una tabla de precios u otros precios variables deberán, a pedido del pasajero, dar un presupuesto del total del viaje en dólares con centavos, siempre que estén vigentes los precios variables.

5. ¿Cuándo deberán las bases cumplir estas reglas?

A partir del 1.º de octubre de 2015, la TLC actualizará sus procesos de otorgamiento y renovación de licencias de manera de responder a los nuevos requisitos de las bases autorizadas por la TLC que operan con aplicaciones u otras herramientas de reserva de viajes para pasajeros. Las bases que presenten una solicitud de licencia o de renovación entre el 1.º de octubre y el 31 de diciembre de 2015, y necesiten más tiempo para cumplir con los nuevos requisitos, podrán pedir una extensión. Sin embargo, a partir del 1.º de enero de 2016, todas las solicitudes de renovación de las bases deberán cumplir los nuevos requisitos al momento de su presentación.

6. Mi base opera una herramienta exclusiva para reservas. ¿Necesito una licencia de DSP?

No, no se le exige a su base que obtenga una licencia de DSP si esta operando una aplicación u otra herramienta para reservas que despache viajes utilizando la marca o denominación comercial de su base. Sin embargo, todas las bases están sujetas a las normas de servicio mejoradas que se aprobaron al momento en que se generó la licencia de DSP. Si desea saber más sobre estas nuevas normas, consulte la página [Bases FHV](#).

7. ¿Cuál es la diferencia entre una herramienta para reservas exclusiva y los servicios de un DSP?

Un DSP es una entidad que envía a conductores y vehículos autorizados por la TLC en nombre de bases autorizadas por la TLC, utilizando una marca comercial distintiva y que se diferencia de los nombres de las bases para las cuales despacha vehículos. Una herramienta para reservas exclusiva es una aplicación o un sitio web interno, propio de una base, con la cual se despachan vehículos que trabajan con la marca de la base. La base misma es quien la opera.

8. ¿Trabajar con un DSP modifica alguna de mis obligaciones actuales como base autorizada por la TLC?

No, las bases que trabajan con DSP mantienen su obligación de cumplir con todos los requisitos vigentes para las bases, entre ellos, presentar registros de viajes, pagar las compensaciones para trabajadores y los impuestos, y ofrecer el servicio de taxis accesibles para sillas de ruedas.

9. ¿Una base puede trabajar con más de un DSP?

Sí. La base puede trabajar con los DSP que desee, siempre y cuando exista un contrato escrito entre ambas compañías y las tarifas que el DSP les cobre a los pasajeros se reflejen en el cuadro de tarifas de la base.

10. ¿Qué es una base socia (Partner Base)?

Una base socia es una base que ha entrado en un contrato con un Proveedor del Servicio de Despacho (DSP) para brindar servicios de envío de vehículos, y que figura en la lista de bases socias que el DSP lleva para la TLC.

11. ¿Quién es responsable de comunicar a la TLC que un DSP y una base firmaron un contrato?

El DSP debe presentar la lista de contratos que tiene con bases para enviar sus vehículos afiliados con la TLC. Sin embargo, si una base notifica a la TLC que empezó a trabajar con un DSP nuevo, la TLC hará el seguimiento con el DSP para verificar la existencia de la asociación.

12. ¿Un DSP necesita tener contrato con una base para enviar vehículos afiliados de esa base?

Sí, un DSP debe contar con un contrato escrito con una base si desea enviar vehículos afiliados de la base. Se debe presentar un contrato modelo ante la TLC, junto con una lista de todas las bases con las que un DSP tiene contrato.

13. ¿Puede un DSP celebrar contrato con más de una base?

Sí, un DSP puede trabajar con las bases que desee, mientras haya firmado con cada una un contrato escrito.

14. ¿Cómo puedo solicitar una licencia de DSP?

Las compañías que quieran obtener una licencia de DSP deberán presentar una solicitud ante la División de licencias de la TLC. Visite la [Página para solicitudes de DSP](#) para conocer los requisitos de solicitud e instrucciones para solicitar una licencia.

15. ¿Cuánto cuesta una licencia de DSP?

La tarifa por obtener o renovar una licencia de DSP válida por tres años es de \$1,000. Visite la [Página para solicitudes de DSP](#) para conocer los requisitos de solicitud y las instrucciones para solicitar una licencia.

16. ¿Qué ocurre si despacho vehículos sin tener una licencia de DSP o base?

Todas las compañías que conectan a pasajeros con conductores de FHV deben tener una licencia de DSP o base. La TLC trabaja con compañías que necesitan una licencia de DSP para que comprendan los nuevos requisitos, presenten la documentación requerida y pasen las pruebas necesarias. Si no obtiene la licencia exigida para brindar el servicio de alquiler de vehículos, podrá quedar sujeto a normas de cumplimiento relativas a una actividad no autorizada.

17. ¿Cómo sé si una base o un DSP tiene una licencia de la TLC?

Diariamente la TLC publica en su sitio web el listado de las bases y los DSP autorizados [aquí](#). En estas listas, puede consultar el estado de la licencia de una base o un DSP.

18. Soy un conductor con licencia de la TLC. ¿Cómo me afectan las Reglas para DSP?

Los conductores autorizados por la TLC deben afiliar sus vehículos a una base autorizada por la TLC y, aún así, tienen derecho de aceptar viajes de cualquier base autorizada por la TLC que sea de la misma clase que la base a la cual está afiliado su vehículo (es decir, un conductor de auto negro puede aceptar viajes de cualquier base de autos negros). Pero además, los conductores autorizados por la TLC también

pueden aceptar viajes de un DSP autorizado, si el DSP tiene contrato con la base a la que está afiliado su vehículo. Los conductores que deseen saber si un DSP está autorizado, y si el DSP está afiliado a una base en particular, pueden consultar las listas actualizadas de DSP autorizados por la TLC [aquí](#).

19. ¿Qué busca la TLC en las políticas de privacidad y seguridad?

Los DSP y las bases que reúnen datos de la ubicación geográfica de los pasajeros o información de sus tarjetas de débito/crédito, así como otra información del pasajero, son responsables de crear sus propias políticas de privacidad y seguridad conforme a las mejores prácticas del sector. Como mínimo, las políticas de privacidad y seguridad deben referirse a cómo se reúne la información del cliente, cómo se usa esa información, pautas sobre cómo acceder internamente a dicha información, cómo garantizar su seguridad y el modo en que se la mantendrá.