

Preguntas frecuentes acerca de la licencia del proveedor 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 trabaja con una base autorizada por la TLC, según un contrato escrito para despachar a FHVs afiliados a esa base. Los DSP pueden despachar vehículos usando su propia denominación comercial, en lugar de usar la de una base. Por otro lado, una herramienta para reservas exclusiva es una aplicación o un sitio web interno propio de una base, a través de la cual se envían vehículos que usan la marca de la base. La base misma es quien opera la aplicación y el sitio web, por lo cual no se la considera un DSP.

2. ¿Cuál es la diferencia entre una licencia para base de 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 afiliar 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 "livery"), más allá de que la afiliación individual del vehículo.

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 de identificación 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 un multiplicador 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. 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 está 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 [Nuevos requisitos para bases autorizadas por la TLC](#).

5. ¿Un DSP necesita tener contrato con una base para enviar vehículos asociados 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.

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

El DSP debe presentar la lista de contratos que tiene con bases para enviar sus vehículos asociados con la TLC. Sin embargo, si una base notifica a la TLC que ha comenzado a trabajar con un nuevo DSP, tendrá que proporcionar a la TLC el nombre del DSP y la TLC va a realizar un seguimiento con el DSP para confirmar la relación de asociación y proporcionarle una copia del contrato de despacho.

7. ¿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.

8. ¿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 y las instrucciones para solicitar una licencia.

9. ¿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.

10. ¿Qué ocurre si presto el servicio de despacho 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 trabajará con las compañías que necesitan una licencia de DSP para que comprendan los requisitos, presenten la documentación necesaria y pasen las pruebas correspondientes. 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.

11. ¿Cómo sé si una base o un DSP cuentan con permiso 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.

Preguntas frecuentes acerca de las bases

1. Soy una base con permiso 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. Visite la página [Nuevos requisitos para bases autorizadas por la TLC](#) para obtener más información.

2. ¿Cuándo deberán las bases cumplir estas reglas?

Todas las bases deberán demostrar el cumplimiento de estas normas. La TLC está iniciando actualmente un plazo de cumplimiento y se pondrá en contacto a todas las bases en consecuencia.

3. ¿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.

4. ¿Hay algún cambio en las tarifas actuales para la emisión o renovación de licencias de las bases?

No. Las tarifas para la emisión y renovación de licencias se mantienen sin cambios. Visite la [Página para emisión de licencias](#) para obtener más información sobre los requisitos de solicitud y las instrucciones para solicitar una licencia.

5. ¿Qué persigue la TLC con las políticas de privacidad y seguridad?

Una base es responsable de la elaboración de sus propias políticas de privacidad y seguridad de conformidad con las mejores prácticas de la industria. 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.

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

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

- ¿Tiene un contrato con uno o más DSP para enviar FHV en su nombre?
 - Si su respuesta es sí, tendrá que informar a la TLC que trabaja con uno o más DSP para enviar FHV. También tendrá que proporcionar a la TLC el nombre de los DSP con los cuales trabaja.
 - De lo contrario, no tiene que hacer nada más.

7. ¿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 indemnizaciones laborales y los impuestos, y ofrecer el servicio de vehículos accesibles para sillas de ruedas.

8. Soy un conductor con permiso 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). 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 asociado su vehículo. Los conductores que deseen saber si un DSP está autorizado, y si el DSP está asociado a una base en particular, pueden consultar las listas actualizadas de DSP autorizados por la TLC [aquí](#).

9. ¿Qué es una base socia?

Una base socia es una base que celebró 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.