

Nuevos requisitos para bases autorizadas por la TLC

En junio de 2015, la TLC adoptó las [Reglas para Proveedores del Servicio de Despacho \(DSP\)](#), las cuales 1) introdujeron una nueva categoría de licencia para las compañías que trabajan con bases autorizadas por la TLC para conectar a pasajeros con conductores y vehículos autorizados por la TLC; y 2) ampliaron las normas de servicio para todas las bases. La TLC puso en práctica estos cambios para garantizar que todas las compañías que conectan a pasajeros con bases autorizadas por la TLC, a través del medio tecnológico que sea, adhieran a los mismos principios fundamentales en materia de seguridad, transparencia, responsabilidad y disponibilidad.

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. Un DSP difiere de una herramienta para reservas exclusiva, que es una aplicación o un sitio web interno, propio de una base, con la cual se envían vehículos que usan la marca de la base.

La TLC ha actualizado los procesos de concesión y renovación de licencias para bases a fin de reflejar los nuevos requisitos para las bases autorizadas por TLC. Todas las solicitudes de concesión y renovación de licencias para bases presentadas tendrán que cumplir los nuevos requisitos. A continuación, encontrará un resumen de los nuevos requisitos para bases.

Nuevos requisitos para bases autorizadas por la TLC

- **Información de contacto pública:** En virtud de los nuevos procesos para el otorgamiento y renovación de licencias, las bases deberán presentar información de contacto actualizada ante la TLC para todos los puntos de acceso al pasajero.
 - ¿Tiene una aplicación, sitio web, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otra herramienta exclusiva de reserva para pasajeros que utiliza su base para ofrecer el servicio de FHV?
 - Si su respuesta es sí, tendrá que informar a la TLC que utiliza estas herramientas para ofrecer el servicio de FHV a pasajeros. También tendrá que informar a la TLC el nombre de su aplicación, su sitio web, su dirección de correo electrónico, y/o otras herramientas de reserva para pasajeros que utilizan su base.
 - Si su respuesta fue negativa, no tiene que hacer nada más.
 - ¿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.
 - Si su respuesta fue negativa, no tiene que hacer nada más.
 - ¿Tiene usted datos de contacto con el servicio de atención al cliente diferentes a los datos de contacto que los pasajeros utilizan para reservar un viaje?

- Si su respuesta es sí, tendrá que proporcionar a la TLC la información de contacto del servicio de atención al cliente que los pasajeros pueden utilizar para ponerse en contacto con su base.
 - Si su respuesta fue negativa, no tiene que hacer nada más.
- **Políticas de privacidad y seguridad:** En virtud de los nuevos procesos de concesión y renovación de licencias, las bases tendrán que presentar y cumplir con las políticas de seguridad y privacidad si se recogen determinados datos de los pasajeros:
 - ¿Usted recoge los datos de la localización geográfica de pasajeros a través de aplicaciones de teléfonos inteligentes u otras herramientas de reserva para pasajeros?
 - Si su respuesta es sí, debe establecer y presentar ante la TLC sus políticas de seguridad y privacidad 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.
 - Si su respuesta fue negativa, no tiene que hacer nada más.
 - ¿Recopila información de tarjetas de crédito/débito junto con cualquier otro dato de los pasajeros?
 - Si su respuesta es sí, debe establecer y presentar ante la TLC sus políticas de seguridad y privacidad 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.
 - Si su respuesta fue negativa, no tiene que hacer nada más.
- **Cuadro detallado de tarifas:** Conforme a los nuevos procesos de concesión y renovación de licencias, todas las bases deben presentar tablas detalladas y precisas que informan sus tarifas, incluso todas las tarifas asociadas con el uso de una aplicación de DSP o exclusiva, multiplicadores de precio y política de precios variables. No se aceptan tarifas simples por tiempo y distancia "máximos". La tabla de tarifas debería, en la medida de lo posible, reflejar la forma en que se presentan las tarifas a los pasajeros.
- **Presupuestos:** Conforme a los nuevos procesos de concesión y renovación de licencias, las bases de autos negros que utilizan multiplicadores de precios u otros métodos de fijación de precios variables deberán, a pedido del pasajero, ofrecerles un presupuesto del total del viaje en dólares con centavos, siempre que haya precios variables vigentes.
 - ¿Utiliza multiplicadores de precios u otra fórmula de fijación de precios variables?
 - En caso afirmativo, tiene que proporcionar a sus pasajeros una opción para obtener una estimación de tarifa para su viaje, cuando su fijación de precio variable está vigente. La estimación de tarifa debe cotizarse en dólares y centavos, y no puede cotizar simplemente un múltiplo de su tarifa normal.

- De lo contrario, no tiene que hacer nada más.

Si desea más información sobre todos los requisitos para renovar una licencia de base existente o solicitar una licencia nueva, visite la [página de concesión de licencias de la TLC](#) para obtener más información. Las compañías interesadas en obtener permiso como DSP deben visitar la [Página de solicitud de DSP](#) para informarse y solicitar una licencia de DSP.

¿Le queda alguna duda? Consulte en nuestra sección [Preguntas frecuentes](#) sobre los nuevos requisitos para bases y las reglas para DSP.