

ANEXO 1

DIRECTRICES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIOS DE MENSAJERÍA CORTA (SMS) Y MULTIMEDIA (MMS)

ARTÍCULO 1. DEFINICIONES

SERVICIO DE MENSAJES CORTOS (SMS): Servicio que permite el intercambio de Mensajes Cortos (SM), de hasta ciento sesenta (160) caracteres, que pueden leerse en la pantalla del equipo portátil o en el de un PC dotado de programas para la gestión del servicio.

CENTRO DE MENSAJES CORTOS (SMSC): Es el nodo que da soporte al Servicio de Mensajería Corta, el cual puede estar ubicado dentro o fuera de la red del concesionario e inclusive mantener conexión con una o más redes.

SERVICIO DE MENSAJES MULTIMEDIA (MMS): Servicio que permite el intercambio entre usuarios móviles o entre un usuario móvil y una PC, de Mensajes Multimedia (MM) con contenidos diversos, que sin ser limitativos puede ser, texto enriquecido, imágenes, audio y video. El tamaño máximo de un MM variará dependiendo de la capacidad de almacenamiento del MMSC y de la capacidad de manejo de los terminales de los usuarios del servicio.

CENTRO DE MENSAJES MULTIMEDIA (MMSC): Es el nodo que da soporte al Servicio de Mensajería Multimedia, posee lógicas similares al SMSC pero con mayor capacidad y funciones más avanzadas, como el reconocer las características del terminal del usuario (tipo y tamaño de pantalla, soporte de visualización de formatos multimedia, etc.) para adaptar automáticamente el contenido recibido y que éste se vea correctamente en el dispositivo de destino. Al igual que un SMSC, el MMSC puede estar ubicado dentro o fuera de la red del concesionario e inclusive mantener conexión con una o más redes.

MENSAJES SM/MM DE DIFUSIÓN COMERCIAL Y/O PROMOCIONAL: Son todos aquellos mensajes cortos o multimedia generados por los Operadores Móviles para impulsar sus productos y servicios (Promociones, Concursos, etc.), así como también contenido comercial y/o promocional generado y proveído por terceros (por ejemplo: Mercadeo de Aplicaciones de Valor Agregado).

ARTÍCULO 2. MENSAJES COMERCIALES Y PROMOCIONALES NO DESEADOS

Los Operadores Móviles deberán circunscribir el envío de mensajes promocionales a la ventana de tiempo definida entre las ocho de la mañana (8:00 a.m.) y las ocho de la noche (8:00 p.m.), únicamente para aquellos clientes y/o usuarios de su red, que

permanezcan activos en la **Base de Datos de Receptores de Mensajes SM/MM de Difusión Comercial y/o Promocional**. Los Operadores Móviles no podrán enviar mensajes de *Difusión Comercial y/o Promocional*, propios o de terceros, a usuarios de otros Operadores Móviles.

Los clientes y usuarios tendrán derecho, cuando así lo deseen y sin costo alguno, a solicitar, (en forma *escrita, telefónica o presencial*) en cualquiera de los *Centros de Atención* de su Operador Móvil, la rectificación o actualización de su información personal que reposa en la(s) base(s) de dato(s) utilizada(s) por estos para fines comerciales y/o promocionales. Igualmente los usuarios podrán solicitar, sin costo alguno, el uso confidencial de su información personal (para uso particular del Operador Móvil) o su inhabilitación total de recepción de mensajes de *Difusión Comercial y/o Promocional*.

Los Operadores Móviles deberán dar trámite expedito, dentro de las ocho (8) horas siguientes a la presentación de la solicitud por parte del cliente y/o usuario, a las gestiones que éste lleve a cabo en relación al uso de su información personal con fines comerciales y/o promocionales o su deseo expreso de no recibir mensajes de dicha índole.

La **Base de Datos de Receptores de Mensajes SM/MM de Difusión Comercial y/o Promocional**, además de mantener el estatus de recepción de mensajes para cada línea activa o en hibernación, deberá contar con los registros históricos de solicitudes y/o gestiones realizadas sobre el perfil de cada cliente y/o usuario de su red. En dicho registro histórico deberá consignarse, como mínimo, la fecha y hora en la cual el cliente y/o usuario presentó la solicitud, el tipo de solicitud presentada, la fecha y hora en que se hizo efectiva la gestión respectiva. Los registros históricos almacenados en la base de datos para un usuario se mantendrán en la misma hasta tanto la línea celular no sea desactivada. La **Base de Datos de Receptores de Mensajes SM/MM de Difusión Comercial y/o Promocional** podrá ser verificada y auditada por la Autoridad Reguladora cuando así éste último lo estime necesario.

Los operadores móviles deberán remitir un SMS de manera gratuita al cliente y/o usuario cuando este solicite a través del medio de su preferencia (en forma escrita, telefónica o presencial), indicando que no recibirá más mensajes de difusión comercial y/o promocional dentro del periodo de las ocho (8) horas siguientes a la presentación de la solicitud de BAJA. En dicho SMS se le deberá indicar al cliente que ha sido excluido del listado de distribución de mensajes de difusión comercial y/o promocional.

Los concesionarios de Servicios de Valor Agregado de Telecomunicaciones (No. 400) deberán solicitar a los Operadores Móviles la lista de clientes que no desean recibir mensajes de difusión comercial y/o promocional actualizada, con el propósito de que al enviar dichos mensajes no se incluyan a los clientes que están en la lista

ARTÍCULO 3. REPORTES ASOCIADOS A LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

Los concesionarios deberán remitir a la Autoridad Reguladora durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes un informe que contenga, como mínimo lo siguiente:

Listado de Códigos Cortos activos en su red, señalando para cada uno de ellos, el Tipo de actividad realizada (concursos, votaciones, descargas de contenido, servicios informativos, contenido para adultos, etc.), tiempo de vigencia de la actividad, la empresa responsable del contenido ofrecido y su información de contacto (dirección comercial, teléfono, fax, etc.) en caso de que la misma provenga de un tercero.

ARTÍCULO 4. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MENSAJES SMS/MMS DE DIFUSIÓN COMERCIAL Y/O PROMOCIONAL (SUSCRIPCIÓN VÍA SMS Y VÍA WEB) PARA CONCESIONARIOS DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES PERSONALES (No. 106) DE TELEFONÍA MÓVIL CELULAR (No. 107) EN ADELANTE OPERADORES MÓVILES Y CONCESIONARIOS DE VALOR AGREGADO (No. 400):

Los Operadores Móviles y Concesionarios de Valor Agregado de Telecomunicaciones (No. 400) podrán difundir comercialmente sus promociones a través de SMS/MMS o Internet (correo electrónico, páginas web, etc.), garantizando que se brinde al cliente y/o usuario de forma gratuita, toda la información relacionada con la promoción resaltando el precio de manera clara, a través de la propia interfaz web de afiliación o a través de un o más SMS, información que debe contener como mínimo:

- Los términos y condiciones de la promoción.
- Los precios de los servicios, detallando los cargos en los que se estará incurriendo por la recepción de los contenidos y/o aplicaciones solicitadas y la periodicidad con la cual se estarán efectuando dichos cargos.
- La modalidad del servicio a proporcionar.
- Invitación al cliente y/o usuario a confirmar que desea la promoción enviando un SMS con la frase:

“ALTA (evento)”, sustituyendo (evento) por la palabra clave, al código corto correspondiente.

- En el caso de afiliaciones a las promociones a través de la interfaz web, no se permitirán las suscripciones (ALTA) sin la debida confirmación, mediante un código PIN generado aleatoriamente por el sistema y enviado al usuario a través de un SMS, una vez que éste introduzca su número celular en la interfaz web de afiliación.
- Después que el cliente y/o usuario ha decidido hacer uso de la promoción (darse de alta) deberá recibir de manera gratuita un SMS de los operadores en el que se detalla la forma de darse de baja.
- Para darse de BAJA de la promoción el cliente y/o usuario deberá enviar un SMS con la frase:

“BAJA (evento)”, sustituyendo (evento) por la palabra clave, al código corto correspondiente.

Está prohibido el envío de mensajes de la respectiva promoción a los clientes y/o usuarios que hayan efectuado la solicitud de BAJA, a partir del momento en que el cliente y/o usuario haya enviado el correspondiente SMS.

En los casos que los clientes y/o usuarios hayan solicitado darse de baja, los operadores deberán enviarle automáticamente un SMS confirmando que el cliente ha sido dado de baja de determinada promoción.

Será indiferente la utilización de letras mayúsculas o minúsculas en los mensajes de alta y baja.

La información debe ser clara, legible, precisa, transparente y completa, que no induzca a errores por parte del cliente y/o usuario.

Información verificable por la Autoridad Reguladora

Los Operadores Móviles y Concesionarios de Valor Agregado de Telecomunicaciones (No. 400) deberán mantener los registros de solicitudes de ALTA y BAJA que generen los clientes y/o usuarios, para lo cual se deberán almacenar dichos registros por un periodo de seis (6) meses, contados desde la fecha en que se haya generado la información. Los registros en mención deberán contener al menos:

1. Fecha y hora de la solicitud (dd/mm/yy; hh:mm).
2. Tipo de gestión solicitada (ALTA/BAJA).
3. Medio a través del cual se solicita la gestión (SMS/WEB).
4. Número de celular de origen de la solicitud (6XXX-XXXX).
5. Palabra clave enviada (p. ej. "ALTA (evento)").
6. Código de destino de la solicitud.
7. Fecha y hora en que se hizo efectiva la gestión (dd/mm/yy; hh:mm).