

## ANEXO 1

Resolución AN No.8625-Telco

Panamá, 28 de mayo de 2015

- **ADICIONAR al Anexo A de la Resolución AN No.3887-Telco de 11 de octubre de 2010, lo siguiente:**

“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 (INFO) con la promoción resaltando el precio de manera clara, a través de la propia interfaz web de afiliación o a través de un SMS con la frase:

**"INFO (evento)", sustituyendo (evento) por la palabra clave, al código corto correspondiente.**

Una vez el cliente y/o usuario haya remitido su solicitud de información más detallada, los Operadores Móviles y Concesionarios de Valor Agregado de Telecomunicaciones (No. 400) le proporcionarán gratuitamente, mediante uno o más SMS, la siguiente información 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 (compra por única vez, compra por suscripción, servicios masivos (concursos), entre otros.
- 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 info, 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 INFO, 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 (INFO/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. "INFO(evento)").
6. Código de destino de la solicitud.

7. Fecha y hora en que se hizo efectiva la gestión (dd/mm/yy; hh:mm).”

- **INCLUIR en el Artículo 2 “MENSAJES COMERCIALES Y PROMOCIONALES NO DESEADOS” del Anexo A de la Resolución AN No.3887-Telco de 11 de octubre de 2010, lo siguiente:**

“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.”