

República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Resolución AN No. ~~3887~~-Telco

Panamá, 11 de Octubre de 2010

“Por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos emite directrices para la Prestación del Servicio de Mensajería Corta (SMS) y Multimedia (MMS).”

EL ADMINISTRADOR GENERAL,

en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, reestructuró el Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como entidad autónoma del Estado a cargo del control y fiscalización de los servicios públicos de telecomunicaciones, entre otros;
2. Que la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, reglamentada por el Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, constituye el ordenamiento jurídico al que están sujetos los servicios de telecomunicaciones, conjuntamente con las directrices emitidas por esta Entidad Reguladora;
3. Que mediante Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996, se adoptó el Reglamento para la operación de los Servicios de Telefonía Móvil Celular (No. 107) en la República de Panamá, al cual están sujetos también los Servicios de Comunicaciones Personales (No. 106) en atención a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 58 de 12 de mayo de 2008;
4. Que las concesiones otorgadas por el Estado panameño para la operación y explotación comercial de los Servicios de Comunicaciones Personales (No. 106) y de Telefonía Móvil Celular (No. 107), incluyen la prestación de servicios suplementarios o inherentes a los sistemas de telefonía móvil, entre los cuales se incluyen la transmisión de datos, videos, así como los servicios de valor agregado, de conformidad con lo estipulado en la Cláusula 2 “**ALCANCE**” de los respectivos contratos de concesión de los referidos servicios de telefonía móvil;
5. Que en dichos contratos de concesión, se define el servicio de valor agregado de los servicios de telefonía móvil como *todo servicio que pueda ser prestado por el concesionario móvil o por cualquier otro operador de telecomunicaciones, a través de la red celular o PCS y que sea distinto del servicio básico de transmisión de voz y transporte de datos y de los servicios suplementarios o adicionales. Así, constituyen servicios de valor agregado, los de acceso a bases de datos, correo electrónico, de acceso a redes informáticas, servicios inteligentes asociados y cualquier otro que actúe sobre el protocolo o contenido de la información transmitida o recibida por el cliente o usuario del servicio y no relacionado en forma directa con el establecimiento de la comunicación;*
6. Que el auge experimentado en los últimos años por la telefonía móvil en nuestro país, ha favorecido la provisión de servicios de mensajería corta (SMS) y Multimedia (MMS), los cuales utilizan para la identificación de sus abonados (generalmente operadores de los servicios de valor agregado), numeraciones cortas que no han sido atribuidas aún a ningún servicio de telecomunicaciones en el Plan Nacional de Numeración (PNN), lo que ha traído como consecuencia, que su utilización no se encuentre actualmente sujeta a obligaciones regulatorias específicas;

7. Que el desarrollo de estas facilidades ha promovido a su vez, el envío masivo, a los clientes y usuarios de los servicios de telefonía móvil, de mensajes cortos de texto (SMS) o multimedia (MMS) de contenido comercial y/o publicitario no solicitados por dichos destinatarios, lo cual podría estar vulnerando su derecho a la privacidad;
8. Que igualmente ha fomentado la prestación de servicios de valor agregado basados en el envío de este tipo de mensajería, por los cuales se cobran a los clientes y usuarios, cargos adicionales por su utilización, sin que en muchos casos se les haya brindado explicaciones precisas sobre las condiciones de uso y los costos asociados a la prestación de los mismos. En ese sentido, la ausencia de condiciones adecuadas y transparentes de prestación de dichos servicios, podría también estar afectando los derechos de los clientes y usuarios;
9. Que en virtud de lo anterior, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, dentro del periodo comprendido del 11 al 23 de febrero de 2010, sometió a Consulta Pública las Normas para la Prestación de los Servicios de Mensajería Corta (SMS) y Multimedia (MMS), con el propósito de detallar la manera en que los operadores de los servicios de telefonía móvil deben ofrecer estos servicios de mensajería a sus clientes y usuarios, así como también de establecer las condiciones bajo las cuales deben ser prestados los servicios de Valor Agregado basados en los servicios de envío de mensajería de texto o multimedia (SMS/MMS Premium) a través de las redes móviles;
10. Que en dicha propuesta de reglamentación, se contemplaron regulaciones específicas de aspectos importantes como los son: la gestión, facturación y cobro de los servicios de mensajería en las redes móviles, así como los formatos y procedimientos de registro de los códigos o números cortos utilizados para acceder a estos servicios. De igual manera, se incluyeron disposiciones asociadas a la protección de los usuarios, con el propósito de obligar a los operadores de los servicios de telefonía móvil y de valor agregado, entre otras cosas, a: (i) Proveer información anticipada, clara y detallada sobre las condiciones de prestación de los servicios ofertados; (ii) Adoptar procedimientos armonizados para la suscripción de los servicios de SMS/MMS PREMIUM que evite las contrataciones inadvertidas y facilite a los usuarios darse de baja de los mismos; (iii) Restringir el envío de mensajes cortos de texto (SMS) y multimedia (MMS) con contenido comercial o promocional, no solicitados por el usuario, y también los de contenido exclusivo para adultos a menores de edad;
11. Que de acuerdo con los registros de esta Autoridad Reguladora, durante la realización de la Consulta Pública se recibieron los comentarios de los representantes de: Conectium Limited Panama, NetPeople, Galindo, Arias y López, Cable & Wireless Panamá, S.A., Digicel (Panama), S.A., Claro Panamá, S.A., Telefónica Móviles Panamá, S.A., BinBit México, WAU Panamá y de Pedro Sánchez a título personal, los cuales expresaron su oposición a la propuesta de reglamentación, indicándose que en la misma fueron incluidos algunos temas que no son de prioridad en estos momentos en que el mercado de los mensajes cortos (SMS) y multimedia (MMS), se presta en condiciones de normalidad y en régimen de libre competencia;
12. Que asimismo, fueron planteadas objeciones de carácter técnico y económico por parte de los participantes en la Consulta Pública, que obligan a esta Autoridad Reguladora a reevaluar algunos puntos de la propuesta de reglamentación, a fin de garantizar que no se produzcan impactos negativos en el mercado. Sin embargo, se hace necesario también que esta Autoridad Reguladora se pronuncie sobre algunos temas incluidos en el proyecto normativo, los cuales se consideran necesarios para el ordenamiento en la prestación de los Servicios de Mensajería Corta (SMS) y Multimedia (MMS), ya que brindarán a los clientes y usuarios mayor control en la recepción de mensajes cortos de texto (SMS) o multimedia (MMS) de contenido comercial y/o promocional;
13. Que el artículo 22 del Decreto Ejecutivo No. 279 del 14 de noviembre del 2006, por el cual se reglamenta la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, reformada por el Decreto Ley No. 10 del 2006, establece que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos velará por el interés público y/o bienestar social de los clientes y/o usuarios de los servicios públicos sujetos a su competencia, con el propósito de que éstos reciban un servicio continuo, de calidad y eficiente, a precios justos y razonables;
14. Que así mismo, el citado artículo 22 faculta a esta Autoridad Reguladora para emitir las normas generales y procedimientos necesarios para que se respeten los derechos de los

usuarios con respecto al acceso y la correcta prestación de los servicios públicos regulados, todo ello conforme a los principios de celeridad, economía, sencillez, eficacia, equidad, no discriminación y neutralidad de tratamiento, de acuerdo con las disposiciones de la Ley y las respectivas leyes sectoriales, por lo tanto;

RESUELVE:

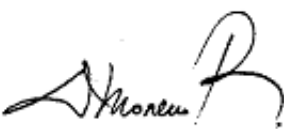
PRIMERO: ORDENAR a los Concesionarios de los Servicios de Comunicaciones Personales (No. 106), Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Valor Agregado de Telecomunicaciones (No. 400), que para la prestación del Servicio de Mensajería Corta (SMS) y Multimedia (MMS), deberán cumplir con las disposiciones consignadas en el **Anexo A** de la presente Resolución, el cual forma parte integrante de la misma.

SEGUNDO: COMUNICAR a los Concesionarios de los Servicios de Comunicaciones Personales (No. 106), Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Valor Agregado de Telecomunicaciones (No. 400) que las directrices para la prestación del Servicio de Mensajería Corta (SMS) y Multimedia (MMS) consignadas en el referido **Anexo A** deberán ser implementadas en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días calendarios contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución.

TERCERO: DAR A CONOCER que la presente Resolución regirá a partir de su publicación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley No. 26 de 29 de enero de 1996; Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006; Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996; Decreto Ejecutivo No. 21 de 12 de enero de 1996; Decreto Ejecutivo No. 279 de 14 de noviembre de 2006; Decreto Ejecutivo No. 58 de 12 de mayo de 2008; Contrato de Concesión No. 30-A de 5 de febrero de 1996; Contrato de Concesión No. 309 de 24 de octubre de 1997; Contrato de Concesión No. 10-2008 de 27 de mayo de 2008 y, Concesión No. 11-2008 de 27 de mayo de 2008.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


DENNIS E. MORENO R.
Administrador General

ANEXO A

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.

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.