

# Telemarketing Sales Rule (TSR)

## Definición

La TSR es una regulación de la Comisión Federal de Comercio (FTC) de EE. UU. que establece lineamientos para las prácticas de negocio de telemarketing. A diferencia de la TCPA (que se enfoca en la tecnología de marcación), la TSR aborda requisitos de divulgación, prácticas prohibidas, cumplimiento de DNC y el límite de tasa de abandono del 3%.

## Cómo lo implementa VICIdial

**Cumplimiento de la tasa de abandono:** VICIdial aplica el requisito central de la TSR, que limita las llamadas abandonadas a no más del 3% en un período de 30 días. La plataforma incluye funciones integradas de seguimiento de tasa de abandono y mecanismos de marcación adaptativa para mantener el cumplimiento normativo.

**Mensajería de puerto seguro (safe harbor):** cuando se abandonan llamadas, la configuración de acción de abandono de VICIdial debe entregar un mensaje grabado que identifique al negocio, provea información de contacto y divulgue la intención de telemarketing.

**Requisitos adicionales:** el sistema respalda el cumplimiento de la TSR mediante herramientas de guion y seguimiento de disposición, aunque los requisitos a nivel de agente (como divulgar la identidad del vendedor al inicio de la llamada y mantener listas de no llamar) dependen de una capacitación adecuada y un buen diseño de flujo de trabajo.

## Por qué importa

Las infracciones a la TSR conllevan sanciones de hasta \$50,120 por infracción, con la FTC persiguiendo activamente acciones de cumplimiento. El cumplimiento exige tanto configuración tecnológica como responsabilidad humana, ya que la capacitación de agentes, el cumplimiento del guion y los procedimientos adecuados de divulgación son componentes esenciales de la TSR que la tecnología por sí sola no puede resolver.

## Conceptos relacionados

- [Telephone Consumer Protection Act \(TCPA\)](#)
- [FCC Regulations](#)
- [Do Not Call \(DNC\)](#)
- [Abandon Rate](#)