

Telephone Consumer Protection Act (TCPA)

Definición

La Telephone Consumer Protection Act es la legislación federal fundacional, establecida en 1991, que regula las comunicaciones telefónicas salientes, los mensajes de texto y las transmisiones de fax en todo Estados Unidos. La ley ha sufrido múltiples revisiones desde su creación y se enfoca específicamente en el uso de tecnología de marcación automatizada, grabaciones de voz y contacto no solicitado con clientes.

Mecanismos de implementación en VICIdial

Gestión de la tasa de abandono: VICIdial aplica el cumplimiento manteniendo una tasa de abandono por debajo del 3%, usando técnicas de marcación adaptativa y objetivos de tasa de abandono configurables.

Controles de frecuencia de llamada: la plataforma incluye configuraciones de límite diario de llamadas, que previenen llamar en exceso al mismo número telefónico dentro de un mismo día.

Integración con listas de No Llamar: las funciones DNC de VICIdial evitan marcar números que aparecen en los registros federales o específicos de la empresa.

Enrutamiento basado en consentimiento: para teléfonos celulares, el sistema requiere consentimiento expreso previo documentado antes de usar sistemas de marcación telefónica automatizados. Las capacidades de filtrado de leads separan los contactos con consentimiento de los que no lo tienen, dirigiéndolos hacia la estrategia de marcación apropiada: marcación predictiva para leads con consentimiento, marcación manual para el resto.

Mensajería en llamadas abandonadas: cuando una llamada se abandona, los mensajes de puerto seguro deben identificar a la organización que llama, mediante configuraciones de acción de abandono ajustables.

Importancia e impacto de negocio

Las infracciones conllevan consecuencias financieras sustanciales: daños legales de entre \$500 y \$1,500 por llamada, con litigios de demanda colectiva que históricamente han producido acuerdos superiores a \$100 millones. El cumplimiento es un requisito operativo esencial, no una práctica opcional.

Notas críticas

Una configuración adecuada del sistema por sí sola resulta insuficiente: las organizaciones deben combinar los ajustes tecnológicos con documentación robusta de consentimiento, métodos

apropiados de adquisición de leads, y protocolos operativos sólidos.

Conceptos relacionados

- [Do Not Call \(DNC\)](#)
- [FCC Regulations](#)
- [Consent](#)
- [Abandon Rate](#)
- [STIR/SHAKEN](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 01:00:46 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:02:57 CST por Christian Cabrera