



Comisión Federal de Comunicaciones
Washington, DC 20554

5 de junio de 2023

DA 23-478

GUÍA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO PARA LAS PEQUEÑAS ENTIDADES

**Límites en la ley de protección al consumidor de telefonía de 1991 (TCPA)
Exenciones de llamadas automatizadas**

FCC 20-186

Expediente CG n.º 02-278 (CG Docket No. 02-278)

Adoptado el 29 de diciembre de 2020

Esta Guía se elaboró de conformidad con la normativa section 212 de la ley de aplicación justa para pequeñas empresas de 1996 (Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act of 1996). Su objetivo es ayudar a las pequeñas entidades (pequeñas empresas, pequeñas organizaciones (sin fines de lucro) y pequeñas jurisdicciones gubernamentales) a cumplir las normas revisadas adoptadas en los expedientes de reglamentación de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC o la Comisión) mencionados anteriormente. Esta Guía no sustituye ni deroga estas normas, sino que facilita su cumplimiento. Aunque intentamos abarcar todas las partes de las normas que podrían ser especialmente importantes para las pequeñas entidades, es posible que no sean exhaustivas. Esta Guía no prevé todas las situaciones en las que se aplican las normas. Además, la Comisión se reserva la facultad de adoptar enfoques caso por caso, si proceden, que difieran de esta Guía. Cualquier decisión relativa a una pequeña entidad en particular se fundamentará en la ley y las normas pertinentes.

En cualquier acción civil o administrativa contra una pequeña entidad por violación de las normas, el contenido de la Guía de Cumplimiento Normativo para las Pequeñas Entidades puede considerarse como prueba de la racionalidad o adecuación de las multas, sanciones o daños y perjuicios que se plantean. Las partes interesadas pueden presentar sus comentarios sobre esta Guía y la idoneidad de su aplicación a una situación concreta. A continuación, la FCC analizará si las recomendaciones o interpretaciones de la Guía son adecuadas en esa situación. Además, puede decidir revisar esta Guía sin aviso público para reflejar los cambios en el enfoque de la FCC sobre la aplicación de una norma, o puede aclarar o actualizar el texto de la Guía. Envíe sus comentarios y recomendaciones, o llame para solicitar más ayuda, al centro del consumidor de la FCC (FCC's Consumer Center):

1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322)

Videollamada: 1-844-4-FCC-ASL (1-844-432-2275)

Fax: 1-866-418-0232

ÍNDICE

I.	OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO	1
II.	REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO	2
	A. LLAMADAS EXENTAS.....	2
	1. Llamadas no comerciales.....	2
	2. Llamadas comerciales que no constituyen publicidad ni telemarketing.....	2
	3. Llamadas de organizaciones sin fines de lucro exentas de impuestos	2
	4. Llamadas relacionadas con la atención médica.....	2
	B. REQUISITOS DE EXCLUSIÓN VOLUNTARIA.....	2
	C. PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE “NO LLAMAR”	3
	1. Política por escrito.....	3
	2. Capacitación del personal.....	3
	3. Grabación, divulgación de solicitudes de “no llamar”.....	3
	4. Identificación de emisores de llamadas y teleoperadores.....	3
	5. Personas o entidades afiliadas	4
	6. Mantenimiento de las listas de “no llamar”.....	4
III.	REQUISITOS DE REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES	4
IV.	FECHA DE APLICACIÓN	5
V.	ENLACES DE INTERNET	5

I. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

La ley de protección al consumidor de telefonía (Telephone Consumer Protection Act of 1991, TCPA, por sus siglas en inglés) restringe determinadas llamadas a números de teléfono residenciales sin el previo consentimiento expreso del usuario receptor, pero autoriza a la Comisión Federal de Comunicaciones (Comisión) a eximir determinadas llamadas de esta restricción.¹ La Comisión adoptó exenciones en virtud de esta autoridad legal. Por ejemplo, las llamadas a líneas residenciales que no se realizan con fines comerciales, las llamadas realizadas con fines comerciales que no contienen publicidad no solicitada, las llamadas de organizaciones sin fines de lucro exentas de impuestos y las llamadas relacionadas con la atención médica.² La ley Pallone-Thune de aplicación y disuasión penal del uso indebido de llamadas telefónicas automatizadas de 2019 (2019 Pallone-Thune Telephone Robocall Abuse Criminal Enforcement and Deterrence, TRACED, por sus siglas en inglés) ordena a la Comisión que garantice que cualquier exención que conceda incluya ciertos requisitos.³

La *resolución sobre exenciones de la TCPA* de diciembre de 2020 (TCPA Exemptions Order)⁴ adopta medidas para aplicar la normativa section 8 de la ley TRACED. Así, garantiza que cualquier exención de la prohibición de la TCPA donde se establece que cualquier persona que haga llamadas telefónicas, utilizando mensajes de voz artificiales o pregrabados, a líneas residenciales incluya requisitos relativos a: (1) los tipos de usuarios que pueden hacer dichas llamadas exentas; (2) los tipos de usuarios a los que se puede llamar, y (3) la cantidad de dichas llamadas exentas que se pueden hacer a un destinatario en específico. Las llamadas que utilizan mensajes de voz artificiales o pregrabados son aquellas que transmiten un mensaje de voz sin que una persona real hable en la llamada. El 23 de enero de 2023, la Comisión anunció que estas normas entrarían en vigor el 20 de julio de 2023.⁵

¹ Ley de Protección al Consumidor Telefónico de 1991, Pub. L. No. 102-243, 105 Stat. 2394 (1991), *codified at* 47 U.S.C. § 227 (TCPA).

² Normas y reglamentos que implementan la Ley de protección al consumidor telefónico de 1991, CG Docket No. 02-278, Report and Order, 35 FCC Rcd 15188, 15192 (2020) (*TCPA Exemptions Order*).

³ Ley de disuasión y aplicación de delitos de abuso de llamadas automáticas telefónicas Pallone-Thune, Pub. L. No. 116-105, 133 Stat. 3274, § 8 (2019) (TRACED Act).

⁴ *TCPA Exemptions Order* at 15188.

⁵ *La Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor (Consumer and Governmental Affairs Bureau, CGB) anuncia la fecha de cumplimiento de las normas modificadas de la ley de protección al consumidor de telefonía sobre llamadas automatizadas (CGB Announces Compliance Date for Amended Telephone Consumer Protection Act Rules on Prerecorded Calls, CG Docket No. 02-278, Public Notice, DA 23-56 (CGB Jan. 23, 2023), 2023 WL 369965 (TCPA Exemptions Order Public Notice).* Después de que la Comisión publicara la *resolución sobre exenciones de la TCPA (TCPA Exemptions Order)*, dos partes solicitaron a la Comisión que reconsiderara los nuevos requisitos. Véase *ACA International et al, Petition for Partial Reconsideration, CG Docket No. 02-278 (filed Mar. 29, 2021); Enterprise Communications Advocacy Coalition (ECAC), Petition for Reconsideration, CG Docket No. 02-278 (filed Mar. 17, 2021).* El 27 de diciembre de 2022, la Comisión emitió una resolución sobre reconsideración y fallo declaratorio (Order on Reconsideration and Declaratory Ruling) por los que se modifican las normas y se da a los emisores de llamadas la opción de obtener un consentimiento oral o escrito si desean hacer más llamadas de los límites numéricos de las llamadas exentas de mensajes de voz artificiales o pregrabados a líneas telefónicas residenciales y se ratifican los límites numéricos y los requisitos de exclusión voluntaria de dichas llamadas (*Rules and Regulations Implementing the Telephone Consumer Protection Act of 1991; ACA International, the Edison Electric Institute, the Cargo Airline Association, and the American Association of Healthcare Administrative Management Petition for Partial Reconsideration; Enterprise Communications Advocacy Coalition Petition for Reconsideration, CG Docket No. 02-278, Order on Reconsideration and Declaratory Ruling, FCC 22-100 (rel. Dec. 27, 2022) (2022 TCPA Reconsideration Order)*).

II. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO

Las modificaciones de las normas impuestas por la *resolución de exenciones de la TCPA (TCPA Exemptions Order)* establecen límites numéricos y requisitos de exclusión voluntaria para los emisores de llamadas de voz artificiales o pregrabadas a líneas residenciales sin el consentimiento expreso previo del receptor. La Comisión confirmó que el consentimiento para superar los límites numéricos impuestos a las llamadas exentas puede obtenerse del consumidor oralmente o por escrito. La *resolución de exenciones de la TCPA* adopta normas para las llamadas exentas, los requisitos de exclusión voluntaria y las prácticas de “no llamar”.

A. LLAMADAS EXENTAS (47 CFR § 64.1200(a))

1. Llamadas no comerciales (47 CFR § 64.1200(a)(3)(ii))

Esta exención limita la cantidad de llamadas que pueden hacerse a una determinada línea residencial a tres llamadas de voz artificiales o pregrabadas en un período consecutivo de 30 días. Esto incluye, por ejemplo, a los emisores que llaman para realizar investigaciones, encuestas de mercado, sondeos políticos o actividades similares no comerciales.

2. Llamadas comerciales que no constituyen publicidad ni mercadeo (47 CFR § 64.1200(a)(3)(iii))

Conforme a esta exención, la Comisión limita la cantidad de llamadas que pueden hacer a una determinada línea residencial a tres llamadas de voz artificiales o pregrabadas en un período consecutivo de 30 días. Esto incluye, por ejemplo, llamadas relativas a recordatorios de reposición de recetas médicas, actualizaciones sobre cortes de electricidad y violaciones de la seguridad de los datos.

3. Llamadas de organizaciones sin fines de lucro exentas de impuestos (47 CFR § 64.1200(a)(3)(iv))

Conforme a esta exención, la Comisión limita la cantidad de llamadas que una organización sin fines de lucro exenta de impuestos puede hacer a una determinada línea residencial a tres llamadas de voz artificiales o pregrabadas en un período consecutivo de 30 días.

4. Llamadas relacionadas con la atención médica (47 CFR § 64.1200(a)(3)(v))

Conforme a esta exención, la Comisión limita la cantidad de llamadas que pueden realizarse a una determinada línea residencial a una llamada de voz artificial o pregrabada al día hasta un máximo de tres a la semana. Entre ellas se incluyen, por ejemplo, las llamadas de proveedores de atención médica y planes de seguros médicos acerca de reposición de recetas médicas, recordatorios de vacunación y seguimiento tras el alta hospitalaria.

B. REQUISITOS DE EXCLUSIÓN VOLUNTARIA (47 CFR § 64.1200(b)(2), (3))

En el caso de las llamadas realizadas en virtud de las exenciones descritas en la Sección A anterior, el mensaje de voz artificial o pregrabado debe incluir un número de teléfono que permita a cualquier persona solicitar que no se le llame durante el horario laboral habitual. Además, para cualquier llamada en la que el mensaje telefónico de voz artificial o pregrabado se realice de conformidad con las exenciones establecidas en la Sección A, los emisores de llamadas deben proporcionar un mecanismo de exclusión automatizado, interactivo, activado por voz o al pulsar una tecla, para que el consumidor pueda realizar una solicitud de “no llamar”, y explicar brevemente cómo utilizar dicho mecanismo, en los dos (2) segundos siguientes a haber proporcionado la información de identificación, incluida la identidad de la empresa o persona responsable de iniciar la llamada. Cuando la persona a la que se llama opta por excluirse de futuras llamadas utilizando dicho mecanismo, éste debe registrar automáticamente el número de la persona que recibe la llamada en la lista de personas que no deseen recibir llamadas y finalizar inmediatamente la llamada. Cuando el mensaje telefónico artificial o de voz pregrabada se deja en un

contestador automático o en un servicio de buzón de voz, este mensaje también debe proporcionar un número gratuito que permita al destinatario volver a llamar en otro momento y conectar directamente con el mecanismo de exclusión mencionado anteriormente y registrar automáticamente su número en la lista de personas que no deseen recibir llamadas.

C. PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE “NO LLAMAR” (47 CFR § 64.1200(d))

Los emisores de llamadas deben establecer un proceso para mantener una lista de “no llamar”, formada por una lista de personas que solicitan no recibir las llamadas que realice esa persona o entidad o que se hagan en su nombre, antes de poder hacer llamadas según las exenciones descritas anteriormente. Las personas o entidades que hagan llamadas telefónicas artificiales o pregrabadas conforme a estas exenciones deben cumplir las normas mínimas que se exponen a continuación.

1. Política por escrito (47 CFR § 64.1200(d)(1))

Los emisores de llamadas deben establecer una política por escrito, disponible previa solicitud, para mantener una lista de “no llamar”.

2. Capacitación del personal (47 CFR § 64.1200(d)(2))

Los emisores de llamadas deben proporcionar al personal información y capacitación sobre la existencia y el uso de la lista de “no llamar”.

3. Grabación, divulgación de solicitudes de “no llamar” (47 CFR § 64.1200(d)(3))

Los emisores de llamadas deben registrar la solicitud de “no llamar” y colocar el nombre del suscriptor, si se proporciona, y el número de teléfono en la lista correspondiente en el momento en que se realice la solicitud de un suscriptor de teléfono residencial. Los emisores de llamadas, y aquellos que lo hagan en su nombre, deben atender la solicitud de “no llamar” de un suscriptor residencial en un plazo razonable, contados a partir de la fecha en que se realiza dicha solicitud, que no debe superar los 30 días. Si alguien distinto al emisor de la llamada graba o mantiene la solicitud, la persona o entidad en cuyo nombre se realiza la llamada será responsable de cualquier incumplimiento de la solicitud de “no llamar”. Los emisores de llamadas deben obtener el permiso expreso del consumidor para compartir o reenviar su solicitud de que no se llame a alguien que no sea la persona o entidad en cuyo nombre se realiza la llamada o una entidad afiliada.

4. Identificación de emisores de llamadas y teleoperadores (47 CFR § 64.1200(d)(4))

Los emisores de llamadas deben facilitar al receptor sus nombres, el nombre de la persona o entidad en cuyo nombre se hace la llamada y un número de teléfono o una dirección de contacto. El número de teléfono proporcionado no puede ser un número 900 ni ningún otro cuyas tarifas superen las de transmisión local o de larga distancia.

5. Personas o entidades afiliadas (47 CFR § 64.1200(d)(5))

A menos que el consumidor solicite expresamente lo contrario, la solicitud de “no llamar” de un suscriptor residencial se aplica a la entidad concreta que hace la llamada (o en cuyo nombre se realiza la llamada), y no se aplicará a las entidades afiliadas, a menos que el consumidor espere razonablemente que se incluyan, dada la identificación del emisor de la llamada y (para las llamadas de telemarketing) el producto que se anuncia.

6. Mantenimiento de las listas de “no llamar” (47 CFR § 64.1200(d)(6))

Los emisores de llamadas deben mantener un registro de la solicitud del consumidor de no recibir más llamadas. La solicitud de “no llamar” debe respetarse durante cinco años, contados a partir del momento en que se realiza.

III. REQUISITOS DE REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

La *resolución sobre exenciones de la TCPA (TCPA Exemptions Order)* contiene nuevos requisitos de recopilación de información para los emisores de llamadas telefónicas a líneas residenciales utilizando un mensaje de voz artificial o pregrabado sin el consentimiento expreso del receptor, como se ha comentado anteriormente.

Los emisores de llamadas deben mantener registros relativos a los límites numéricos de la cantidad de llamadas que puedan hacerse según las exenciones para llamadas no comerciales a una residencia; llamadas comerciales a una residencia que no incluyan ningún anuncio o constituyan telemarketing; llamadas de organizaciones sin fines de lucro exentas de impuestos a una residencia, y llamadas relacionadas con la atención médica a una residencia. Los emisores de llamadas exentas deben mantener registros para garantizar que no superan la limitación de la cantidad de llamadas de este tipo que puedan hacerse a un receptor dentro de los plazos especificados. Los emisores de llamadas que deseen superar los límites numéricos impuestos a las llamadas exentas deben mantener registros del consentimiento oral o escrito del consumidor.

Las normas de la Comisión exigen que quienes hagan llamadas con mensajes de voz artificiales o pregrabados en virtud de cualquiera de las exenciones descritas anteriormente ofrezcan un mecanismo de exclusión automatizado e interactivo para que los consumidores puedan evitar cualquier llamada no deseada en el futuro. En tales casos, el emisor de la llamada deberá disponer de mecanismos de exclusión voluntaria para aceptar las solicitudes de “no llamar” y para registrar y rastrear dichas solicitudes de exclusión voluntaria con el fin de evitar realizar llamadas adicionales a esos consumidores. Los emisores de llamadas deben proporcionar un número de teléfono en el mensaje para permitir que un consumidor registre su solicitud de “no llamar” en respuesta a esa llamada. Como se indica en las normas, los emisores de llamadas tendrán hasta 30 días para atender la solicitud de “no llamar” de un suscriptor residencial y asegurarse de que ya no llaman al número de teléfono del suscriptor residencial. Aunque estas normas obligarán a los emisores de llamadas a mantener registros asociados a la cantidad de llamadas que realizan a un determinado receptor y a hacer un seguimiento de las solicitudes de exclusión voluntaria de los consumidores, los emisores de llamadas no están obligadas a comunicar sistemáticamente estos registros a la Comisión.

IV. FECHA DE APLICACIÓN

Las normas de la *resolución sobre exenciones de la TCPA (TCPA Exemptions Order)* entran en vigor el 20 de julio de 2023.⁶

V. ENLACES DE INTERNET

Una copia de la *resolución sobre exenciones de la TCPA (TCPA Exemptions Order)* está disponible en:

<https://www.fcc.gov/document/fcc-further-limits-robocalls-pursuant-traced-act> (en inglés).

Una copia del resumen que aparece en el diario oficial (Federal Register Summary) de la *resolución sobre exenciones de la TCPA (TCPA Exemptions Order)* está disponible en:

<https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2021-02-25/pdf/2021-01190.pdf> (en inglés).

Una copia de la *resolución de las exenciones de la TCPA en reconsideración (TCPA Exemptions Order on Reconsideration)* está disponible en:

⁶ *TCPA Exemptions Order Public Notice*, *supra* note 5.

<https://www.fcc.gov/document/fcc-affirms-three-call-limit-robocalls-residential-lines> (en inglés).

Una copia del resumen que aparece en el diario oficial (Federal Registry Summary) de la *resolución sobre exenciones de la TCPA en reconsideración (Exemptions Order on Reconsideration)* está disponible en:

<https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2023-01-20/pdf/2023-00635.pdf> (en inglés).

Una copia de la notificación pública (Public Notice) que anuncia la fecha de entrada en vigor de las normas modificadas está disponible en:

<https://www.fcc.gov/document/fcc-announces-compliance-date-amended-tcpa-rules> (en inglés).