ATENCIÓN AL CLIENTE

WhatsApp Vuelve a Cobrar las Respuestas: Cómo Diseñar el Agente de IA

Desde el 1 de octubre de 2026, Meta vuelve a cobrar los mensajes de servicio en la WhatsApp Business Platform. Son las respuestas sin plantilla que una empresa envía dentro de la ventana de atención de 24 horas que se abre cuando el cliente escribe. Eran gratis desde el 1 de noviembre de 2024. Ahora cada número de empresa tiene 1.000 mensajes de servicio entregados gratis al mes, que no se acumulan, y desde el 1.001 se cobra cada uno.

El cambio se aplica a la plataforma (la Cloud API que usan agentes y proveedores), no a la aplicación gratuita WhatsApp Business. Llega junto con otra regla de Meta, vigente desde enero, sobre qué inteligencia artificial puede operar allí.

Lo que Dice la Tarifa de Meta

Según la documentación de precios de Meta, el cobro es por mensaje entregado desde el 1 de julio de 2025, y solo se cobra lo que la empresa envía al cliente. Cuentan como mensajes de servicio los que escribe un agente de IA de terceros y también los que escribe una persona del equipo. Venezuela (+58) no tiene tarifa propia: entra en el grupo Resto de América Latina. Meta solo puede cambiar precios el primer día de cada trimestre.

Sin un método de pago registrado, Meta entrega los mensajes de servicio del tramo gratuito y deja de entregarlos cuando se agota. Desde julio de 2026 existe una quinta categoría, Meta Business Agent, para el agente propio de Meta, que se cobra por tokens: 2 dólares por millón, lo que según la estimación de la propia Meta equivale a unos 4 o 5 centavos de dólar por mensaje.

Las condiciones están en la documentación de precios de Meta para la WhatsApp Business Platform, actualizada el 30 de septiembre de 2026.
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing

Qué Inteligencia Artificial Admite Meta en la Plataforma

Desde el 15 de enero de 2026, los términos de la plataforma (hoy en su cláusula 4.7) prohíben el acceso a los proveedores de IA cuando su tecnología, por ejemplo un asistente de uso general, es la función principal de lo que ofrecen, y no algo incidental. Quién cae en cada lado lo decide Meta a

su exclusivo criterio. La misma cláusula permite que una empresa contrate a un proveedor de IA para que use la plataforma en su nombre, pero en ese caso le prohíbe dejar que los datos de la plataforma se usen para entrenar o mejorar modelos de IA, con una excepción: ajustar un modelo (fine-tuning) de uso exclusivo de la empresa, siempre que esos datos no terminen entrenando otros modelos.

El texto de la cláusula está en los términos de Meta para la WhatsApp Business Platform, actualizados el 23 de septiembre de 2026.
https://www.facebook.com/legal/Meta-Terms-for-WhatsApp-Business-Platform

Hay excepciones donde la ley obliga a Meta. La autoridad de competencia italiana (AGCM) le ordenó el 24 de diciembre de 2025 suspender esos términos por sus efectos en Italia, y la Comisión Europea le impuso el 9 de junio de 2026 medidas cautelares para restablecer el acceso gratuito de los asistentes rivales hasta su decisión final. La Comisión indicó entonces que la investigación de fondo seguía abierta. Según Slaughter and May, el despacho que asesora a Meta, la empresa apeló esas medidas ante el Tribunal General de la UE en agosto de 2026. La página de Meta para proveedores de IA enumera los mercados donde permite asistentes generales: Italia y el resto del Espacio Económico Europeo, Brasil y Turquía. Venezuela no está en esa lista.

La orden europea se explica en el comunicado de la Comisión Europea del 9 de junio de 2026.
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_26_1276

Cómo Diseñar el Agente con Estas Reglas

- Construye un agente para el catálogo, los precios y el servicio de un solo negocio, y haz que rechace con cortesía las preguntas generales ajenas a él.
- Escribe respuestas completas en un solo mensaje, con precio, disponibilidad y siguiente paso, en lugar de una cadena de burbujas cortas que se cobran una por una.
- Prepara plantillas aprobadas para lo que ocurre fuera de la ventana de 24 horas, como avisos de pedido, porque ahí no se pueden enviar mensajes libres.
- Cuenta los mensajes entregados por número y por mes, y pon un aviso antes de llegar a los 1.000 gratuitos: las respuestas de tu equipo también cuentan.
- Confirma que hay un método de pago registrado en Billing Hub para que las respuestas no se corten cuando se agote el tramo gratuito.
- Pide por escrito a cualquier proveedor de modelos qué hace con las conversaciones: si las usa para entrenar, cuánto tiempo las guarda y quién las ve.

Cómo lo Resolvemos en el Agente de WhatsApp con IA

Diseñamos el agente alrededor de un negocio: una base de conocimiento limitada a su catálogo, precios, disponibilidad y políticas, flujos para sus consultas reales y paso a una persona cuando hace falta criterio. Redactamos respuestas que resuelven en un mensaje lo que de otro modo ocuparía tres, y lo que ocurre fuera de la ventana sale con plantillas aprobadas. Registramos qué mensajes se cobran, con los datos de precio que Meta incluye en el estado de cada mensaje, para que veas cuántos hay por conversación, por mes y por número. Revisamos lo que dicen las condiciones del proveedor del modelo sobre las conversaciones y preferimos las que excluyen el entrenamiento de modelos compartidos. Dejamos documentado qué ajustar si Meta cambia la tarifa o los términos. Antes de activarlo, lo probamos con conversaciones reales autorizadas.

> *Las tarifas, los términos y la decisión sobre qué cuenta como asistente de uso general dependen de Meta y pueden cambiar. El caso europeo no está cerrado. Esto no es asesoría legal: si tu negocio también opera en el Espacio Económico Europeo, Brasil o Turquía, consulta a un abogado sobre lo que se aplica allí.*

Una Comprobación Concreta

Abre Billing Hub en Meta Business Suite y confirma que tu cuenta de mensajería de WhatsApp tiene un método de pago válido. Después busca cuántos mensajes de servicio entregó cada número de la empresa el mes pasado, en el panel de tu proveedor o en las analíticas de precios de Meta, y compara la cifra con los 1.000 gratuitos por número. Si te pasaste, lee diez conversaciones recientes y cuenta las respuestas que podían haberse unido en un solo mensaje completo. Mientras revisas, no cambias nada.

Documentación de apoyo: Documentación de precios de Meta para la WhatsApp Business Platform.
https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing

Para seguir leyendo: Tu Negocio Ya Vive en WhatsApp. Falta que Responda Igual a Todas Horas.
https://systems.kavaliero.com/blog/tu-negocio-ya-vive-en-whatsapp

Si necesitas ayuda con este trabajo, consulta el alcance de Agente de WhatsApp con IA.
https://systems.kavaliero.com/soluciones/agente-whatsapp