

ENFRENTAMENTO ÀS CHAMADAS ABUSIVAS

VIII Fórum Nacional de Conselhos de Usuários
09/11/2022



contexto

no Brasil

- ✓ Estudos de mercado apontam o Brasil no 1º lugar entre os países mais afetados por spam telefônico de 2018 a 2021 (32,9 ligações/mês em 2021)

amplitude

- ✓ Envolve, no mundo, outros setores além do de telecomunicações, como serviços financeiros (ex.: bancos, cooperativas de crédito), saúde, energia, educação, serviços residenciais e vendas em geral;
- ✓ não raro vem associado ao tratamento indevido de dados pessoais, a tentativas de fraudes e ao uso irregular das redes de telecomunicações

no Mundo

- ✓ Ligações indesejadas têm motivado diferentes ações legislativas e/ou regulatórias no Itália, Estados Unidos, Alemanha e Índia, por exemplo – Estudo UIT *Unsolicited Commercial Communications – an overview of challenges and strategies*

CHAMADAS ABUSIVAS

atuação continuada da Anatel



Telemarketing no setor de Telecomunicações

cadastro NÃO ME PERTURBE

- ✓ Iniciativa em ambiente de correção do setor de telecomunicações
- ✓ Mais de 5 milhões de números cadastrados desde julho de 2019

acompanhamento da Anatel

- ✓ Melhorias na navegabilidade no site do NMP
- ✓ Revisão do fluxo no tratamento das reclamações
- ✓ Campanha de divulgação nas redes sociais das prestadoras
- ✓ Revisão dos contratos com parceiros das prestadoras (mecanismos de desincentivo às ligações abusivas)

implementação do código 0303

- ✓ Visa empoderar o usuário para escolher receber ou não uma chamada de telemarketing, facilitando a identificação dessas chamadas
- ✓ Ato da Anatel nº 10.413/2021 cria o código 0303
 - março/2022 para serviço móvel
 - junho/2022 para o serviço fixo
- ✓ Como é um número virtual, as empresas não precisam alterar seus números já contratados pelas operadoras de telefonia; elas só precisam solicitar o código virtual

implementação do código 0304

- ✓ Possibilita identificação de chamadas de cobrança por parte dos usuários dos serviços de telecomunicações
- ✓ A Anatel realizará consulta pública, durante 60 dias, para regulamentar o procedimento operacional e após a publicação de ato pela Agência as empresas terão 180 dias para implementar a medida.
- ✓ Como será um número virtual, as empresas não precisam alterar seus números já contratados pelas operadoras de telefonia; elas só precisam solicitar o código virtual

cobrança de chamadas de até 3s

guilhotina regulatória (Resolução nº 752, de 22 de junho de 2022)

- ✓ Revogada a gratuidade de ligações com menos de três segundos - agora podem ser cobradas.
- ✓ A medida pretende inibir o uso e o crescimento do telemarketing abusivo, em especial as ligações efetuadas por robocalls.

Cautelar Junho de 2022

Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO (Cautelar Robocall):

- Define atividades abusivas de robocall enquanto uso indevido de recurso de numeração e uso inadequado do serviço.
- Estabelece obrigação de envio de informações sobre usuários ofensores de chamadas curtas nos 30 dias anteriores à cautelar;
- Estabelece obrigação de bloqueio de usuários que passem do limite de 100 mil chamadas/curtas/dia por acesso;
- Estabelece obrigação de envio de relatório sobre bloqueios realizados e tráfego total de chamadas curtas.
- Estabelece procedimento de desbloqueio mediante Termo de Compromisso firmado pelo usuário com Anatel.

Resultados da 1ª Cautelar

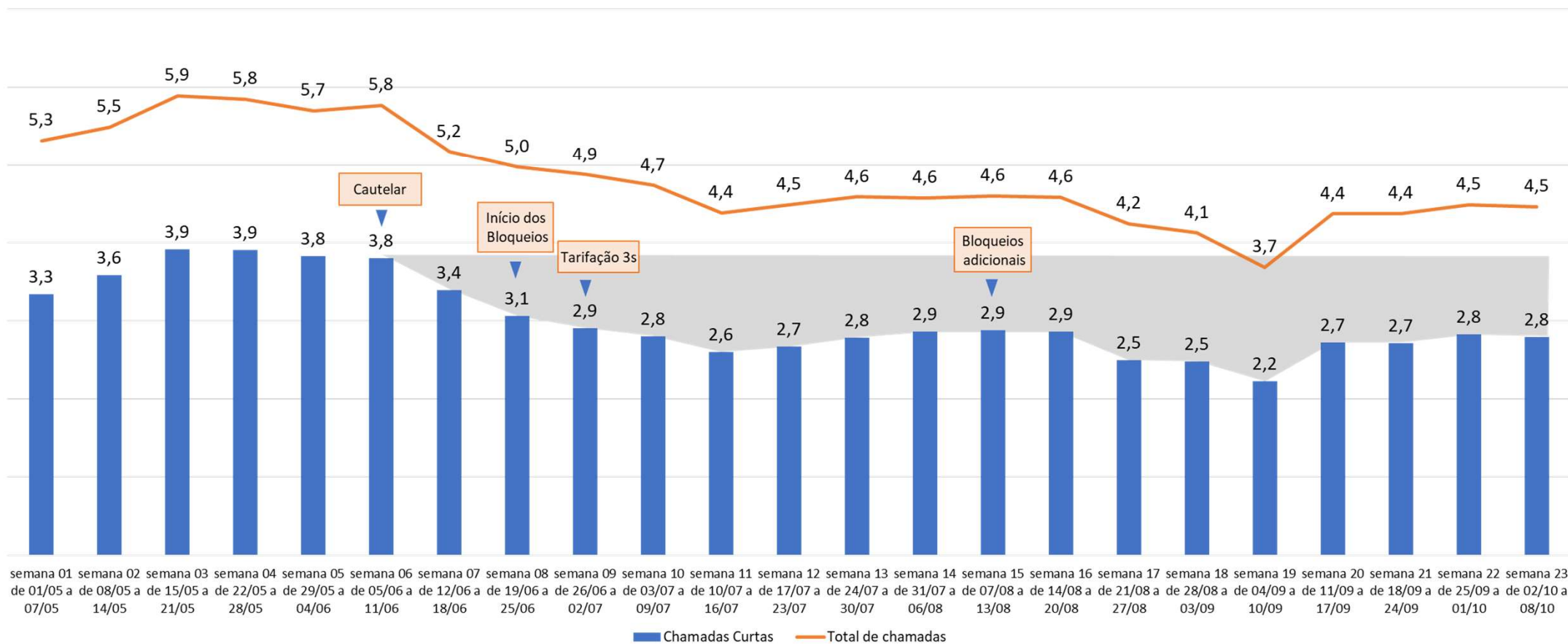
- Forte redução na realização de chamadas curtas, de até 3 segundos: **↓de 3,8 bilhões para 2,8 bilhões**, entre a semana do despacho (05 a 11/jun) e a semana dos dias 2 a 8 de outubro.
- Equivale dizer que **16,3 bilhões de chamadas curtas deixaram de ser realizadas** entre a vigência da cautelar e 8 de outubro.
- Combate ao Spoofing: Matéria incorporada no Ato nº 13.672, de 27 de setembro de 2022.



Obs.: dados consideram prestadoras selecionadas que forneceram informações até 17 de outubro.

Resultados da Cautelar

Evolução semanal de chamadas totais e curtas nas redes das prestadoras abrangidas pela cautelar
(em bilhões de chamadas)



Obs.: dados consideram prestadoras selecionadas que forneceram informações até 17 de outubro.

Usuários Bloqueados

- Durante a cautelar anterior, 282 usuários foram bloqueados.
- Foram realizados 121 pedidos de desbloqueio por 86 empresas, dos quais:
 - 79 deferidos;
 - 17 indeferidos;
 - 23 em análise ou com pendências de informações; e
 - 2 desistências.
- Dentres as empresas que assinaram compromisso formal destacam-se:
 - Financeiro / Cobrança
 - Teleatendimento / Telemarketing
 - Tecnologia / Telecomunicações

Estudos da Anatel

Anatel realizou estudos sobre o comportamento do tráfego na rede e das empresas que realizam grandes volumes de chamadas curtas.

- Diminuta mudança cultural das empresas de telesserviços.
- Muitas empresas ainda fazem um grande volume de chamadas curtas (com desligamento em até 3s) para cada chamada em que há efetividade na comunicação.
- Constatação de necessidade de atualização dos **critérios para buscar mais eficiência** das empresas no uso das redes e não só um **combate ao volume** de chamadas por canal.
- Constatação de necessidade de ações que gerem mais **transparência** à sociedade acerca dos maiores ofensores e que empoderem o consumidor.

tomada de subsídios

Objetivos:

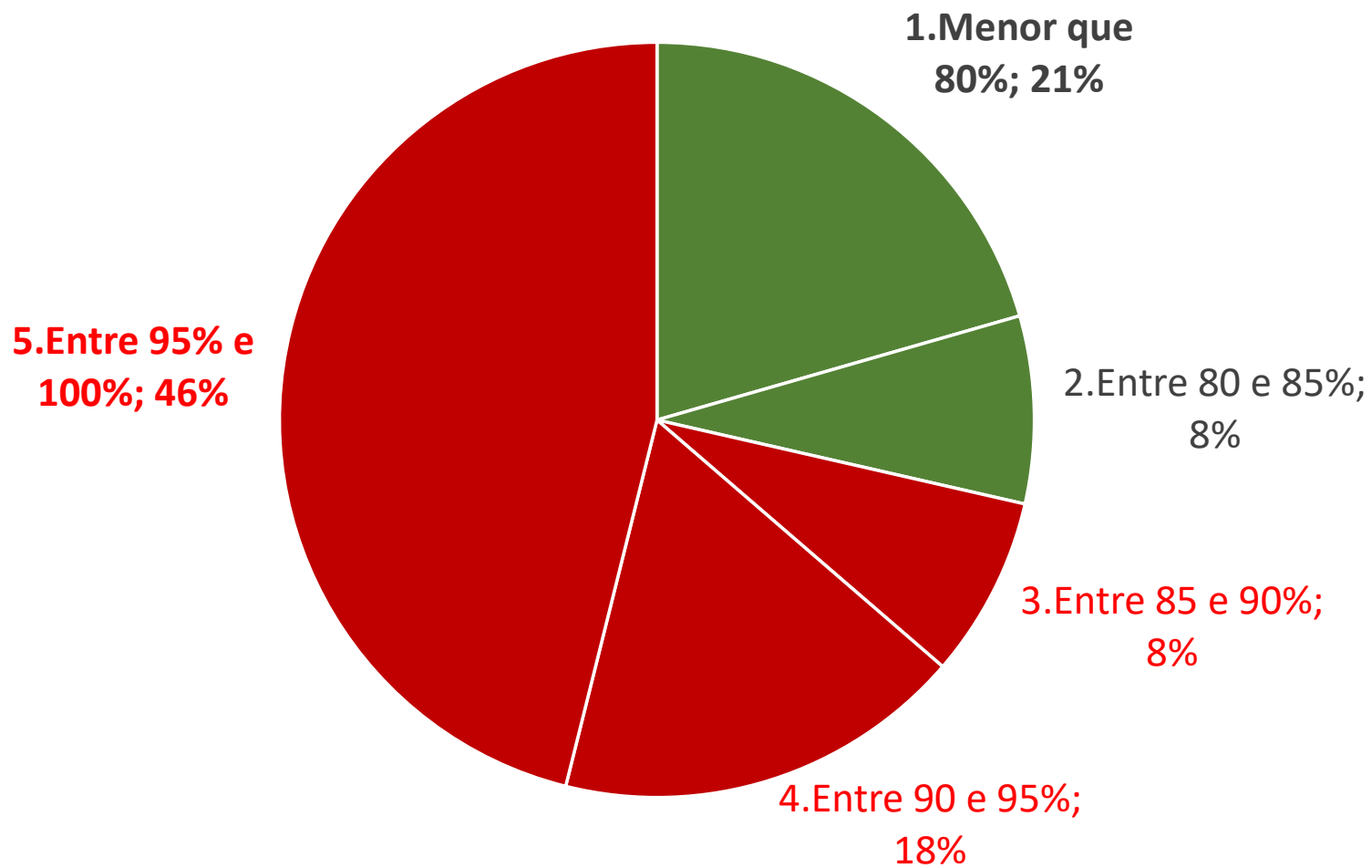
- ✓ Coletar dados e informações para auxiliar a Agência no mapeamento de práticas que caracterizem uso indevido dos recursos numeração e uso inadequado de serviços de telecomunicações no contexto da abusividade de chamadas
- ✓ Maior amplitude do que a Cautelar;
- ✓ Viabilizar novas providências da Agência.

coleta de informações como:

- ✓ Quais são as práticas abusivas e que critérios objetivos e/ou subjetivos podem ser adotados para sua caracterização;
- ✓ Medidas para minimizar os efeitos de tais práticas;
- ✓ Impactos da vedação de tais práticas na rede das prestadoras, nas atividades de centrais de atendimento e dos respectivos tomadores de serviços;

Estudo de Distribuição dos Usuários em Relação ao Percentual de Chamadas Curtas

Nova Cautelar



Obs.: dados consideram os 200 maiores usuários de duas prestadoras de grande porte.

Pilares da Nova Cautelar

Volumetria

Limite de 100 mil chamadas curtas por dia

Apuração por acesso

Eficiência

Empresas com 100 mil chamadas por dia

Apuração por CNPJ

Proporção chamadas curtas/totais não superior a 85%

Transparência

Publicidade do nome dos maiores ofensores - Somatório do Tráfego das 26 prestadoras da Cautelar

Ferramenta de Consulta da titularidade de códigos de acesso de pessoas jurídicas

Cautelar Outubro de 2022

Despacho Decisório nº 250/2022/COGE/SCO (Cautelar Robocall):

- Define atividades abusivas de robocall enquanto uso indevido de recurso de numeração e uso inadequado do serviço.
- Bloqueio de usuários que passem do limite de 100 mil chamadas curtas/dia por acesso;
- Bloqueio de usuários que passem do limite de 100 mil chamadas curtas/dia **E** que ultrapassem 85% de chamadas curtas;
- Possibilidade desbloqueio mediante assinatura de Termo de Compromisso com a Anatel;
- Divulgação de lista de maiores ofensores;
- Implementação de ferramenta de consulta da empresa titular do código de acesso;
- Envio de relatório sobre bloqueios realizados e tráfego total de chamadas curtas.

OBRIGADO!

AUGUSTO SUSSUMU KATAGIRI

www.gov.br/anatel