



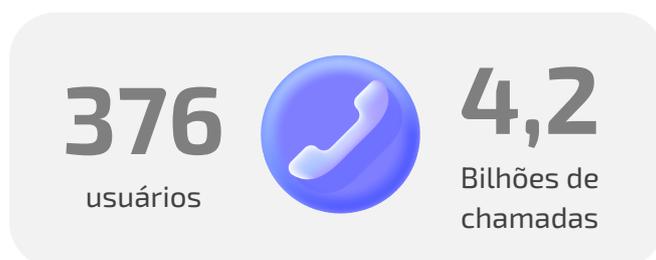
# COMBATE ÀS CHAMADAS ABUSIVAS

Balanco parcial de julho de 2022

## BALANÇO PARCIAL

Julho de 2022

- Foram identificados, nos 30 dias anteriores à expedição da cautelar, 376 usuários que realizaram mais de 100.000 chamadas curtas (não completadas ou, quando completadas, com desligamento pelo originador em prazo de até 3 segundos) em um dia. Esses usuários juntos, realizaram cerca de 4,2 bilhões de chamadas curtas no período.



- Os principais ofensores são empresas que oferecem infraestrutura de telecomunicações para centrais de atendimento, empresas de serviços especializados de teleatendimento, telemarketing e cobrança, empresas de telecomunicações e do setor financeiro (bancos, empresas de crédito e cobrança/escritórios de advocacia). Também foram observadas empresas de varejo, turismo, supermercados e entidades que pedem doações, dentre outras.
- 74% das chamadas dessas empresas eram “curtas”, o que sugere o uso de discadores preditivos em volume de disparo superior à capacidade de tratamento das chamadas por seus originadores (*robocall*).

- Findo o período de adaptação estabelecido na cautelar, 186 usuários tiveram seus recursos de telecomunicações bloqueados por 15 dias por infringirem o limite estabelecido na cautelar, de 100 mil chamadas curtas diárias.



# 186

Usuários com recursos bloqueados

- A Anatel recebeu 59 pedidos de desbloqueio formulados por 44 empresas mediante a apresentação de termo de compromisso formal de abstenção da realização de chamadas abusivas. Desses:

✓ 45

pedidos foram deferidos, com a suspensão do bloqueio;

✗ 5

pedidos foram indeferidos por reincidência ou inadequação do termo;

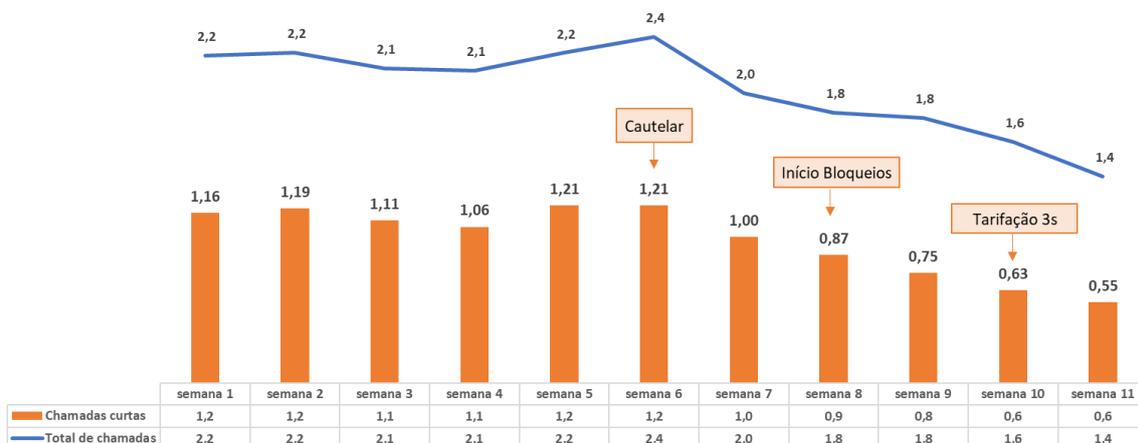
− 9

pedidos aguardam a complementação de informações pelos interessados.



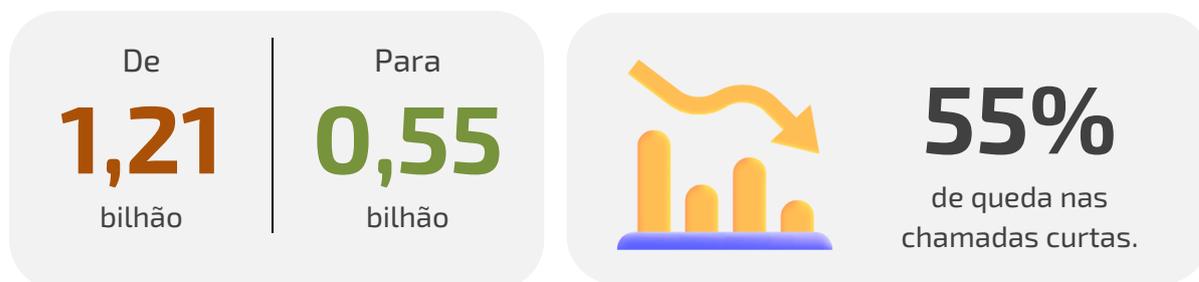
O gráfico a seguir representa a curva de evolução do volume semanal de chamadas curtas:

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



- O gráfico acima consolida os quantitativos do tráfego total e de chamadas curtas apresentadas por Tim, Algar, Oi, Datora, Cambridge, Transit, Big Telco, GT Group, Itelco, Agera, Vonex, Telecall, Tarifar, Americanet, Agil e TVN. Os dados enviados pelas demais prestadoras foram considerados inconsistentes ou incompletos, portanto não aptos à consolidação, o que sujeitou tais prestadoras à cobrança de envio regularizado das informações, bem como à apuração de descumprimento de obrigações.
- Os dados semanais indicam queda consistente e constante no volume de chamadas curtas geradas nas redes dessas prestadoras, respondendo às iniciativas de enfrentamento adotadas pela Agência, como a expedição da medida cautelar, o início do prazo de bloqueios de usuários e o início da autorização dada pela Agência às prestadoras para que efetuem a cobrança de chamadas de até 3 segundos, que até então não era permitida.

- O volume de chamadas curtas, geradas nas prestadoras consideradas, caiu de 1,21 bilhão na semana de publicação da cautelar (semana 6 no gráfico) para cerca de 0,55 bilhão de ligações na semana de 10 a 16 de julho (semana 11), o que representa uma queda de 55%.



- Estão sendo realizadas fiscalizações em empresas que apresentaram condutas inconsistentes com a cautelar, bem como está sendo acompanhada a regularização das informações das empresas que apresentaram dados incompletos ou inconsistentes, tendo sido instaurados 8 processos sancionatórios.
- A Tomada de Subsídios nº 6, que oportuniza ao público em geral o envio de contribuições à Agência a respeito das práticas que caracterizem uso indevido dos recursos numeração e uso inadequado de serviços de telecomunicações no contexto da abusividade de chamadas, está aberta até 23 de agosto de 2022.



## SAIBA MAIS



### Histórico da Atuação da Anatel

A Agência Nacional de Telecomunicações tem acompanhado, com preocupação, o tema das chamadas abusivas, que vem gerando crescentes incômodos aos usuários de serviços de telecomunicações no Brasil.

Em 2019, a Agência atuou em medidas de correção em relação ao setor de telecomunicações para o desenvolvimento de um "**Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing**", implementando diretrizes, tais como, a limitação das chamadas a horários adequados e a vedação da prática de ligações abusivas.

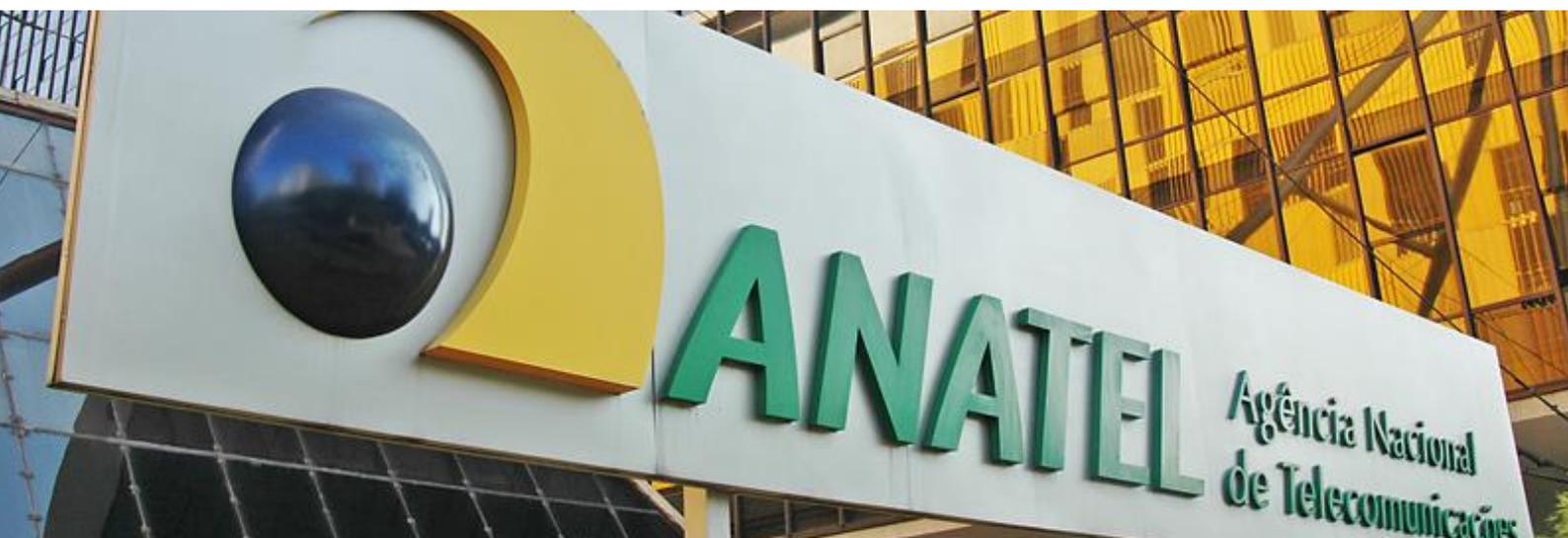
Posteriormente, foi realizada a implementação, em conjunto com as operadoras do setor, da plataforma "**Não Me Perturbe**", trazendo a possibilidade aos consumidores que não desejam receber ligações da oferta de produtos ou serviços de restringir as chamadas de tal natureza oriundas das empresas que aderiram à plataforma.

Desde o seu lançamento, a plataforma Não Me Perturbe já recebeu a assinatura de 4,6 milhões de usuários. Esse número não considera os cadastros de consumidores interessados em não receber ligações de empresas do setor financeiro que também aderiram a plataforma.

Embora as iniciativas citadas tenham melhorado a relação entre as empresas de telecomunicações e suas abordagens aos cidadãos, a Agência, a partir de 2021, ampliou a sua atuação, dentro dos limites de sua competência, para abranger outros setores.

Em 2021 a Anatel determinou a utilização do **código não geográfico 0303 para o setor de telemarketing**. Tal medida visou o estabelecimento da obrigatoriedade das empresas interessadas em contatar potenciais consumidores para vendas de produtos ou serviços, da utilização de uma numeração iniciada com esse prefixo.

Tal medida constitui-se em uma ferramenta importante para o consumidor na identificação das chamadas de telemarketing e avaliação quanto ao interesse ou não em efetuar o atendimento. A medida entrou em vigor totalmente em junho de 2022.



### Do Despacho Decisório nº 160/2022 e possibilidade de cobrança das ligações de 0 a 3 segundos.

A despeito dos efeitos alcançados com as medidas até então adotadas, a Anatel observou a persistência de dois grandes fenômenos, a partir dos dados obtidos em suas fiscalizações:

- um volume relevante de tráfego com numeração irregular<sup>1</sup>, que chegava a percentuais superiores a 70% das chamadas originadas em algumas prestadoras; e,
- um volume de chamadas curtas (com duração de 0 a 3 segundos) bastante elevado, chegando em alguns casos, a mais de 90% do tráfego registrado nas redes de algumas prestadoras.
- Tais fenômenos estavam relacionados, já que as chamadas de curta duração observadas nas fiscalizações em curso representam, em média, 95% das chamadas com números originadores falsos.

As chamadas de curta duração são, normalmente, realizadas com dois objetivos. O primeiro é a avaliação se um determinado número, por vezes discado aleatoriamente, está na posse de uma pessoa física, o que é conhecido como "prova de vida". Esse tipo de chamada também pode ser realizado para extrair outras informações, como a propensão de determinado consumidor de atender o telefone em determinados momentos do dia, por exemplo, ou, com a utilização de analisadores de áudio, para o confirmar se, além de em posse de uma pessoa física, o telefone está com algum usuário específico (ex.: Robocall que questiona se "Você é Fulano?").

Por ter um baixo custo, diversas pequenas empresas se dedicam a esse tipo de atividade, pelo que um mesmo consumidor pode receber inúmeras ligações apenas para "testar" se o seu número está ativo para viabilizar uma ligação futura de uma das centenas de empresas que efetivamente se dedicam ao telemarketing ativo.

O segundo objetivo das chamadas curtas é o de garantir que os agentes das centrais de atendimento não fiquem desocupados, a partir da utilização de "discadores preditivos".

Isso ocorre quando as empresas que se utilizam desses discadores realizam dezenas de ligações simultâneas, em volume muito superior à sua efetiva capacidade de interação com os destinatários das chamadas. São efetuadas ligações em número bem superior ao número de atendentes da empresa chamadora aptos a estabelecer comunicação com os clientes e, em caso de indisponibilidade do agente de atendimento todas as ligações excedentes são desconectadas, ainda que vários usuários chamados tenham atendido a ligação.

Dessa forma, são realizadas, por exemplo, 10 (dez) ligações simultâneas, para 10 (dez) usuários diferentes, associadas a uma capacidade de 1 posição de atendimento. No momento em que um

---

<sup>1</sup> A numeração irregular é aquela que utiliza recursos de numeração não atribuída a nenhuma prestadora de telecomunicações ou é fruto de *spoofing* (uso indevido de numeração por terceiros).

dos 10 (dez) destinatários atende à ligação, ela é direcionada ao atendente, e as 9 (nove) demais ligações são encerradas pelo originador, visto que seu atendente já está ocupado com o usuário que atendeu.

Na prática, para esse exemplo, isso significa que ao menos 9 (nove) usuários foram importunados e, antes que pudessem atender a ligação (ou logo que atenderam), a ligação foi desligada pelo chamador. Nesse cenário, teríamos apenas 10% das ligações sendo "atendidas".

A insistência nas ligações curtas tem ocasionado elevado desinteresse dos usuários em atender as chamadas que lhes chegam, ao ponto em que 47% dos entrevistados na pesquisa "Panorama Mobile Time/Opinion Box – Chamadas Indesejadas no Brasil" nunca atendem ou quase nunca atendem chamadas com números que não conhecem.

De fato, a enorme quantidade de chamadas abusivas e indesejadas leva a uma extrema desvalorização do serviço de voz, o que se traduz em prejuízos às empresas de telemarketing (que não tem suas ligações atendidas), às empresas de telecomunicações (que tem suas redes congestionadas pelas chamadas abusivas) e aos consumidores, que são constantemente incomodados por chamadas recorrentes. Trata-se de uma situação em que absolutamente todos perdem.



Em decorrência desses e de outros achados, em junho de 2022, a Anatel editou o Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO, em que:

- Considera como uso indevido de recursos de numeração e uso inadequado de serviços de telecomunicações o emprego de solução tecnológica para o disparo massivo de chamadas em volume superior à capacidade humana de discagem, atendimento e comunicação, não completadas ou, quando completadas, com desligamento pelo originador em prazo de até 3 segundos;

Estabelece como critério de identificação de ofensores sujeitos a bloqueio a realização de 100 mil chamadas em um dia;

- Determina às prestadoras que:
  1. Realizem o bloqueio das chamadas que não utilizem recursos de numeração atribuídos pela Anatel;
  2. Encaminhem relatório de histórico de chamadas nas características tratadas relativas aos últimos 30 dias anteriores à cautelar;
  3. Identifiquem e bloqueiem os usuários que atenderem aos critérios estabelecidos; e,
  4. Encaminhem relatório quinzenal sobre os bloqueios realizados.
- Estabelece que o bloqueio pode ser suspenso na hipótese de o usuário firmar compromisso formal com a Anatel de se abster da prática indevida, bem como apresentar as providências adotadas.

Em paralelo, a Agência Nacional de Telecomunicações ainda revogou, em junho de 2022 (Resolução nº 752), a regra que não permitia o faturamento de chamadas inferiores a 3 segundos (art. 12, III, da Resolução nº 424, de 6 de dezembro de 2005, medida que pode inibir a prática de robocall que tanto vem incomodando o consumidor brasileiro ao incrementar os seus custos

# **COMBATE ÀS CHAMADAS ABUSIVAS**

**BALANÇO PARCIAL DE JULHO DE 2022**