



DIAGNÓSTICO EM QUALIDADE DA INFORMAÇÃO E DESINFORMAÇÃO – MEDIDAS REGULATÓRIAS PARA COIBIR TELEMARKEETING ABUSIVO E CHAMADAS DE ROBOCALL

Superintendência de Relações com Consumidores – SRC

Gerência de Interações Institucionais, Satisfação e Educação para o Consumo – RCIC

Processo de Inteligência e Diagnóstico – RCIC2

Brasília/DF, Julho-Setembro/2022

O presente trabalho realiza um diagnóstico em qualidade da informação e desinformação sobre as medidas para coibir o telemarketing abusivo e as chamadas de robocall. A partir dos resultados, é apresentado um conjunto conciso de informações essenciais, reunidas em quadros-resumo, sobre as três principais medidas regulatórias adotadas pela Anatel a partir de 2019. Como referência, eles podem contribuir, interna e externamente, para se alcançar maior completude, exatidão e coerência das informações disponíveis aos regulados e ao público em geral sobre o tema.

Essa análise foi desenvolvida no contexto de Tópico Prioritário de Inteligência (Key Intelligence Topic – KIT) definido no âmbito das competências da Superintendência de Relações com Consumidores (SRC) na execução das atividades do macroprocesso de Inteligência Institucional da cadeia de valor da Anatel. Produzido pela equipe da SRC com o objetivo de contribuir para o detalhamento do quadro das relações de consumo no setor de telecomunicações, a fim de subsidiar ações regulatórias relacionadas ao tema. As considerações ora apresentadas não representam, necessariamente, a posição final da Agência a respeito da matéria.

Elaboração: Egon Cervieri Guterres.

Revisão: Humberto Bruno Pontes Silva.

Colaboração: Isadora Moreira Firmino.

A qualidade da informação é um atributo essencial para se garantir a consecução da missão institucional da Anatel. As informações de interesse dos regulados, dos mercados, das instituições públicas e do público em geral precisam ser relevantes, completas, precisas, atualizadas e confiáveis – sejam elas concedidas pela própria Agência, disponibilizadas pela mídia ou reproduzidas por outros agentes e entidades.

Com tal preocupação em mente, neste Estudo investigou-se a qualidade das informações disponíveis aos regulados e ao público em geral sobre o tema: “principais medidas regulatórias adotadas pela Anatel, a partir de 2019, para coibir o telemarketing abusivo e as chamadas de

robocall". Foram avaliadas, em particular, as informações pertinentes às seguintes medidas regulatórias:

- Plataforma “Não Me Perturbe”;
- Código de Numeração 0303, designado para telemarketing ativo; e
- Medida Cautelar para combate a chamadas de *robocall*.

O trabalho foi elaborado em duas etapas. Primeiro, foi realizado um diagnóstico que procurou avaliar a qualidade da informação disponível na mídia (especializada ou não) e a existência de indícios de desinformação (informações propositalmente falsas ou distorcidas) sobre cada uma das medidas regulatórias em questão.

A seleção das matérias, artigos e afins – ao todo, cerca de oitenta documentos – foi realizada a partir do compilado produzido no processo permanente de escuta de temas relevantes, realizado por esta Coordenação de Inteligência e Diagnóstico, bem como da consulta de termos-chave em buscadores de páginas na Internet, como forma de replicar um processo muito utilizado pelo público em geral para obter informações de seu interesse.

Fez-se então um *traceback* das informações até suas fontes/origens. Em sua imensa maioria, como é de se esperar, elas remetem a normas, decisões, informes e relatórios, que foram expostos ao público externo em releases de imprensa, publicações institucionais e nas abas temáticas do portal da Anatel na Internet, além de entrevistas concedidas por dirigentes da Agência. Por fim, a mesma avaliação da qualidade da informação foi realizada nas fontes e na documentação institucional, a fim de se verificar eventuais inconsistências e ambiguidades e a possibilidade de existência de informações conflitantes e/ou desatualizadas nos canais de comunicação oficiais da Anatel.

De forma geral, não foram observadas variações significativas entre as informações reproduzidas na mídia e aquelas disponibilizadas nos *releases* da Agência, o que pode sugerir um considerável grau de confiança dos agentes divulgadores externos em relação à acuidade das informações cedidas pela Agência. Ademais, observou-se que a Anatel (ou melhor, a pauta do Órgão Regulador) é uma das principais forças motrizes na produção e divulgação de conteúdos relacionados ao tema de combate ao telemarketing abusivo.

Considerando os resultados da avaliação, as principais inconsistências apuradas podem ser resumidas em: (1) incompletude das informações relevantes, (2) uso de terminologia inapropriada, (3) uso de termos e conceitos vagos, (4) desatualização da informação e (5) falta de referências complementares. Outrossim, não foram encontradas ocorrências intencionais de desinformação, ou sequer indícios nesse sentido.

A segunda etapa do trabalho foi realizada a partir dos achados da primeira. Em resposta às inconsistências, incompletudes e demais equívocos observados, foi reunido um conjunto conciso de informações essenciais, em quadros-resumo, sobre cada uma das três medidas investigadas.

Além dos quadros informativos, as seções seguintes apresentam informações adicionais e complementares sobre as medidas regulatórias, a fim de melhor explicá-las e contextualizá-las, abordando no que consistem, a quem se destinam, como funcionam e o que foi ou será realizado em cada uma delas. Tal conjunto de informações pode, por exemplo, ser utilizado como orientação e referência para a elaboração de ações de comunicação, capacitação, análises de impacto e na instrução de novas medidas regulatórias, e, assim, contribuir para se alcançar, interna e externamente, maior coerência, exatidão e qualidade das informações disponibilizadas ao setor e ao público em geral.

1. TELEMARKETING ABUSIVO E CHAMADAS DE ROBOCALL

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) realiza um acompanhamento especial sobre o incômodo que as chamadas não desejadas de telemarketing e as ligações de *robocall* têm causado aos consumidores, bem como do impacto dessas ligações sobre as redes e os serviços de telecomunicações.

Em apertada síntese, o **telemarketing ativo de publicidade abusiva** é aquele que importuna as pessoas com recorrentes e insistentes ligações para oferecer produtos ou serviços. A título exemplificativo, o recebimento de diversas ligações no mesmo dia, em dias e horários inapropriados, e o assédio para a realização de portabilidade numérica ou a contratação de empréstimos e outros serviços bancários, podem ser considerados comportamentos abusivos, pois impactam negativamente na qualidade de vida do consumidor.

Por sua vez, as “**robocalls**” (ligações de robô, em tradução livre) são chamadas automatizadas, usualmente realizadas em grandes volumes, que reproduzem mensagens publicitárias previamente preparadas ou desligam imediatamente, antes mesmo de ser estabelecida qualquer comunicação. Essas chamadas geralmente são de difícil identificação e bloqueio pelo consumidor, pois advém de uma gama de diferentes números de origem.

No decorrer do processo de acompanhamento instaurado pela Anatel – e do qual participam ativamente prestadoras de serviços de telecomunicações, empresas do setor de telesserviços, entidades de defesa do consumidor e órgãos públicos, dentre outros –, foram realizadas reuniões, seminários, tomadas de subsídios e atividades de fiscalização, bem como produzidos diversos informes e relatórios setoriais.

As informações obtidas nesse processo foram discutidas e aprofundadas em um Grupo Técnico de acompanhamento especificamente criado, o GT Telemarketing, e serviram de subsídio para a adoção, pela Anatel, de uma série de medidas regulatórias nos últimos anos, debatidas nas seções a seguir.

2. PLATAFORMA “NÃO ME PERTURBE”

Ao constatar o crescente incômodo vivenciado pelos consumidores de serviços de telecomunicações com renitentes mensagens e ligações de telemarketing abusivo, a Anatel iniciou, nos primeiros meses de 2019, um diálogo setorial com as prestadoras e suas entidades representativas especificamente para tratar sobre o tema.

Instadas pela Agência a se manifestar, elas apresentaram em resposta, em 25 de março de 2019, a “1ª Carta Compromisso Setorial”, na qual propunham um conjunto de princípios norteadores para o adequado emprego das ferramentas de telemarketing ativo e assumiam o compromisso de desenvolver, no prazo de seis meses, um “Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing”. Os compromissos em questão seriam os seguintes:

- Ligar para os consumidores apenas em horários adequados;
- Não ligar de forma insistente para os consumidores;
- Respeitar o desejo dos consumidores de não receber ligações;
- Receber e tratar reclamações sobre ligações indesejadas;
- Garantir a aderência à Lei de Proteção de Dados Pessoais; e
- Cooperar na melhoria das práticas de telemarketing em outros setores.

A ideia de endereçar a questão por meio de autorregulação setorial, apresentada pelas prestadoras à Anatel, surgiu no bojo de suas discussões para a criação do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações (SART), projeto capitaneado pelo então Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil), hoje Conexis Brasil Digital (Conexis).

Tal projeto de autorregulação setorial congregaria as operadoras Algar, Claro, Oi, Sercomtel, Sky, Tim e Vivo, com o objetivo de estabelecer normas e procedimentos comuns. Além de Telemarketing, também seriam elaborados internamente os normativos de autorregulação de condutas para Atendimento, para Ofertas e para Cobranças, de acordo com a proposta¹.

No final de maio de 2019, as empresas elaboraram um adendo à proposta, na forma da “2ª Carta Compromisso Setorial”. Neste segundo documento as diretrizes estavam mais delineadas, a saber:

- Realizar ligações apenas em horários adequados compreendidos no período das 09 (nove) às 21 (vinte e uma) horas nos dias úteis e das 10 (dez) às 16 (dezesesseis) horas nos sábados, salvo aquelas realizadas por solicitação ou com a autorização dos consumidores, resguardadas as legislações específicas;
- Não realizar ligações nos domingos e feriados nacionais, salvo aquelas realizadas por solicitação ou com autorização dos consumidores, resguardadas as legislações específicas;

- Não realizar ligações de forma insistente, limitadas a no máximo 3 (três) chamadas efetuadas pela Prestadora e recebidas pelo mesmo terminal de acesso do consumidor no mesmo dia, salvo aquelas realizadas por solicitação ou com autorização dos consumidores, resguardadas as legislações específicas; e
- Revisar regularmente suas políticas de renitência, considerando as melhores práticas de abordagem aos consumidores existentes no mercado.

Adicionalmente, em paralelo ao desenvolvimento do Código de Conduta para o telemarketing, as signatárias se comprometeram a “identificar alternativas para a criação de um mecanismo nacional e centralizado para o registro, de forma coordenada, das intenções de bloqueio dos consumidores”, de forma a evitar que eles recebam as ligações de telemarketing ativo originados por elas próprias e seus parceiros².

Ao apreciar a solução sugerida pelas prestadoras e entender que as medidas informadas eram tímidas e não seriam suficientes para mitigar os efeitos do crescente problema com a celeridade necessária, a Anatel expediu o Despacho Decisório nº 3/2019/RCTS/SRC, de 13 de junho de 2019, da Superintendência de Relações com Consumidores. Mediante o mencionado Despacho, a Agência consignou a necessidade de serem antecipadas as iniciativas “Lista Nacional de Não Perturbe” e do “Canal de Cadastro da Lista”, e determinou que se concluísse a sua implementação no prazo de trinta dias da notificação da decisão.

Por conseguinte, em julho de 2019, a Plataforma “Não Me Perturbe” foi disponibilizada no sítio eletrônico <<http://naomeperturbe.com.br>>. Ela começou a receber os pedidos de cadastramento em 16 de julho de 2019. Os bloqueios iniciaram em 15 de agosto de 2019.

As principais informações sobre a Plataforma estão resumidas na Tabela a seguir:

Tabela 1 – Principais informações sobre a Plataforma “Não Me Perturbe”

Plataforma “Não Me Perturbe” (NMP)	
O que é	É um cadastro centralizado e nacional de códigos de acesso (números do telefone) dos serviços de telefonia fixa (STFC) e móvel (SMP) de consumidores que não desejam receber ligações de ofertas de produtos e serviços de telecomunicações. Posteriormente, o cadastro passou a incluir também o bloqueio de ligações para a oferta de produtos bancários de operações de empréstimo e cartão de crédito consignado.
Como funciona	<p>O consumidor acessa o sítio eletrônico da plataforma e solicita, gratuitamente, a inclusão de seus códigos de acesso na Lista Nacional de Não Perturbe.</p> <p>O consumidor cadastrado deixa de receber chamadas de telemarketing ativo das prestadoras signatárias da plataforma, para a oferta de produtos e serviços de telecomunicações (telefonia móvel e fixa, banda larga e televisão por assinatura), e das instituições financeiras participantes, para a oferta de produtos bancários consignados.</p> <p>O bloqueio das chamadas tem início em até 30 (trinta) dias após a solicitação de cadastramento pelo consumidor.</p>

	<p>Não são afetadas as chamadas para confirmação de dados, prevenção a fraudes, realização de cobranças e retenção de solicitações de portabilidade, com ou sem oferta de refinanciamento. Também não estão incluídas as ligações para a oferta de outros produtos bancários e modalidades de crédito, isto é, aqueles que não se enquadram em empréstimo consignado e cartão de crédito consignado.</p>
A quem se aplica	<p>O cadastro é válido para consumidores e empresas de todo o território nacional.</p> <p>Originalmente, a plataforma somente abrangia as chamadas para a oferta de produtos e serviços de telecomunicações realizadas pelas prestadoras que se comprometeram com a iniciativa, a saber: Algar, Claro, Oi, Sercomtel, Sky, Tim e Vivo.</p> <p>Após a implantação, diversas instituições financeiras que trabalham com produtos bancários consignados (mais especificamente: empréstimo consignado e cartão de crédito consignado) solicitaram a adesão ao projeto. A nova funcionalidade passou a operar a partir de 2 de janeiro de 2020. De acordo com informações constantes do próprio sítio eletrônico da Plataforma NMP, em julho de 2022, a relação das instituições financeiras participantes é a seguinte: Agibank, BMG, BRB, BV, Banco Alfa, Banco C6 Consignado, Banco Master, Banco do Brasil, Bancoob, Banpará, Banrisul, Bradesco, Bradesco Financiamentos, CCB Brasil, CCB Brasil Financeira, Caixa, Cetelem, Daycoval, Digio, Facta Financeira, Financeira Alfa, Inter, Itaú Consignado, Itaú-Unibanco, Mercantil do Brasil, Mercantil do Brasil Financeira, PAN, Paraná Banco, Safra, Santander / Olé, Sicredi, Zema Financeira.</p>
Qual vigência	<p>A medida tem vigência indeterminada.</p>
Operação, acompanhamento, descumprimentos e demais considerações	<p>Números – em julho de 2022, há mais de 4,5 milhões de usuários cadastrados no sítio eletrônico da Plataforma NMP e um total de mais de 5,1 milhões de códigos de acesso (números de telefone) na Lista Nacional de Não Perturbe. Além dos pedidos de bloqueio realizados na própria Plataforma NMP, os dados de outras listas de não perturbe, como aquelas mantidas por Procons de diversas UF, são periodicamente integrados à Lista Nacional de Não Perturbe.</p> <p>Reclamações e Notificações de Descumprimentos – a Plataforma NMP disponibiliza um formulário de contato para que o consumidor possa notificar uma empresa participante caso ele identifique qualquer falha no cumprimento dos compromissos do “Não Me Perturbe”. Ele receberá uma resposta em até 5 (cinco) dias úteis.</p> <p>Operação e Manutenção – a Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR Telecom) é responsável pelo funcionamento e operação da Plataforma NMP.</p> <p>Indicadores de Desempenho – a partir de janeiro de 2020, a Plataforma NMP passou a disponibilizar, mensalmente, cinco indicadores de desempenho: Indicador de Notificações, Indicador de Ligações Fora do Horário, Indicador de Ligações Acima do Limite Diário, Indicador de Ligações Acima do Limite Mensal, e Indicador de Ligações a Usuários que Solicitaram Bloqueio. Eles e suas respectivas metas podem ser consultados no sítio eletrônico da plataforma, na aba “Acompanhar Indicadores”.</p> <p>Estrutura de Acompanhamento e Governança – representando as prestadoras de telecomunicações, a iniciativa é gerida pelo Conselho de Signatárias do SART e o Conselho de Autorregulação da Conexis; no caso das instituições bancárias, são a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e a Associação Brasileira de Bancos (ABBC), que conjuntamente instituíram a iniciativa “Autorregulação para o Consignado”.</p>

Órgão Regulador – a Anatel acompanha o funcionamento e o desempenho da Plataforma, em especial, por meio do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) e pelo GT Telemarketing. Considerando suas competências legais como órgão regulador das telecomunicações e os termos da decisão que ensejou a adoção da Plataforma “Não Me Perturbe”, a Agência poderá atuar caso se identifiquem indícios de descumprimento dos direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações e das disposições regulatórias e normativas vigentes.

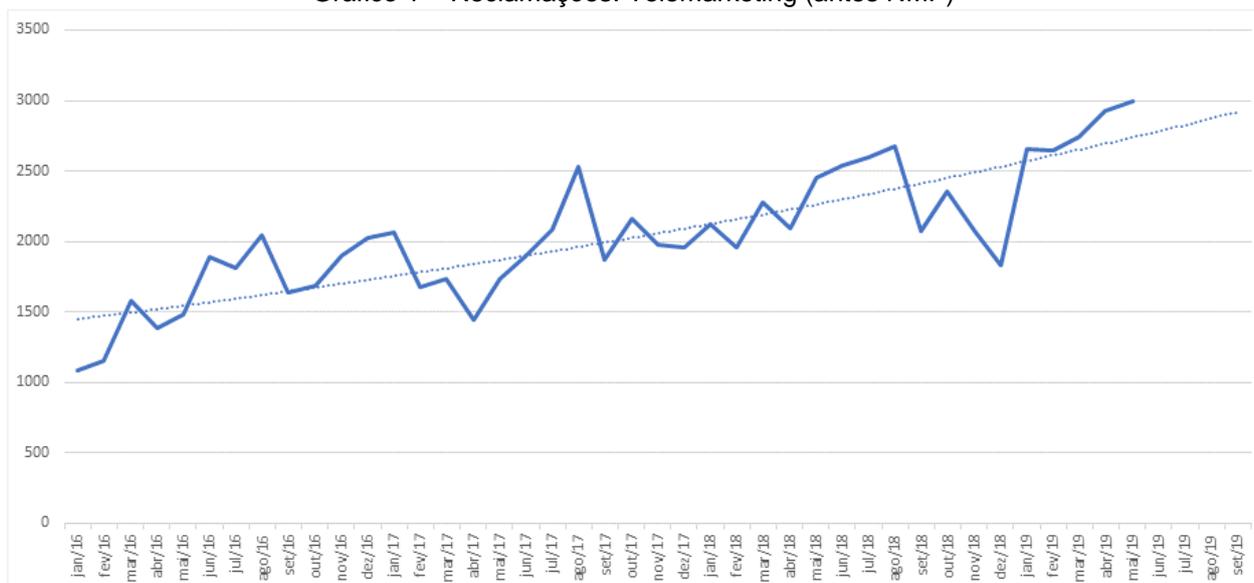
FONTE: elaboração própria, processo de acompanhamento e página da Plataforma NMP.

2.1. Resultados obtidos com a Plataforma “Não Me Perturbe”

De janeiro de 2016 a junho de 2019 (ou seja, antes do início da operação da Plataforma NMP), foram registradas nos canais de atendimento da Anatel mais de 86 mil reclamações referentes a ligações indesejadas. As maiores reclamadas nesse período foram a Claro/NET (28.546 reclamações), a Telefônica/Vivo (22.333 reclamações), a Oi (18.073 reclamações) e a Tim (9.220 reclamações), que juntas perfazem quase 90% das ocorrências³.

O gráfico a seguir ilustra a evolução das reclamações no período que antecedeu a implantação da Plataforma NMP:

Gráfico 1 – Reclamações: Telemarketing (antes NMP)



FONTE: Sistemas Anatel.

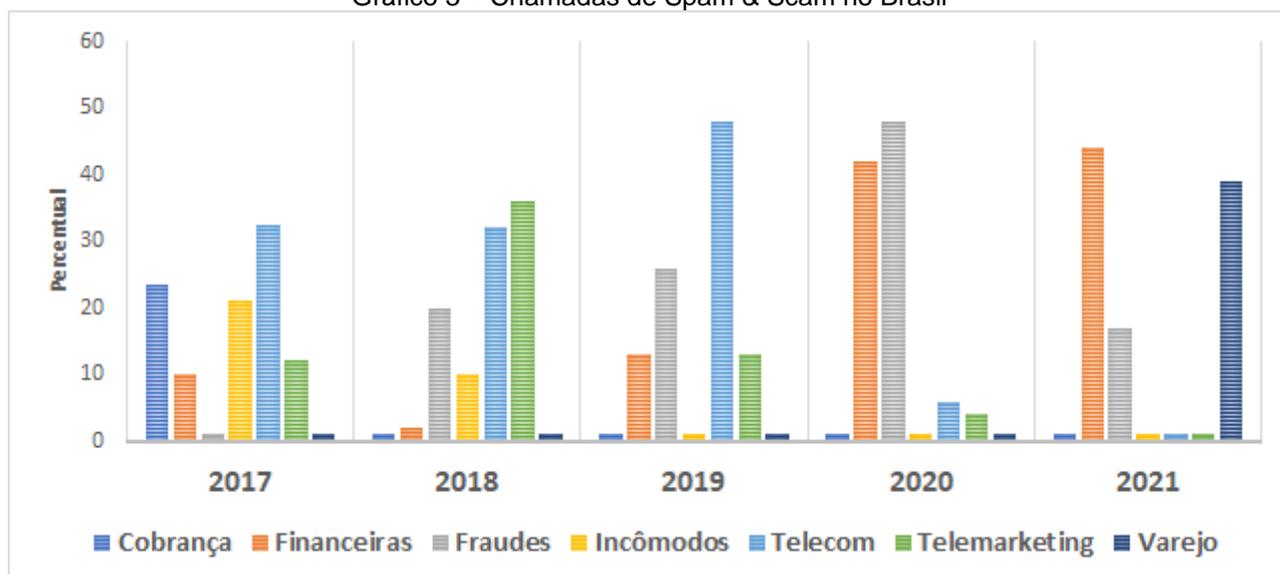
A Plataforma NMP iniciou os bloqueios em 15 de agosto de 2019, como mencionado. A partir de então, as reclamações relacionadas ao tema telemarketing registradas na Anatel apresentaram a seguinte evolução:

b) Ranking mundial de ligações indesejadas e chamadas fraudulentas

Segundo o “Relatório Spam & Scam Global de 2021”⁶, também do Truecaller, em 2021 o Brasil se manteve, pelo quarto ano seguido, na liderança global do ranking de países com o maior número de chamadas de *spam* do mundo, com uma média de 32,9 ligações por mês por usuário – quase o dobro do segundo colocado, o Peru, com a média de 18,02 ligações por mês por usuário.

Ainda conforme informações dessa fonte, as chamadas de *spam* e *scam* apresentaram a seguinte evolução nos últimos anos:

Gráfico 3 – Chamadas de Spam & Scam no Brasil



FONTE: elaboração própria a partir de: TRUECALLER. *Reports 2017*⁷, *2018*⁸, *2019*⁹, *2020*¹⁰ e *2021*¹¹.

Em 2020, quase metade dessas chamadas pertencia à categoria das ligações fraudulentas (*scam*). Como exemplos da prática de *scam* podem ser citados as tentativas de golpe e estelionato pelo telefone e os contatos de “*phishing*”, nos quais o criminoso busca obter dados pessoais, senhas e informações bancárias das vítimas passando-se por outra pessoa e/ou por meio do envio de links falsos. O supramencionado relatório do Truecaller destaca, aliás, que os envolvidos nessas práticas não perderam tempo em capitalizar as oportunidades que surgiram com a pandemia, oferecendo às suas vítimas medicamentos miraculosos, cilindros de oxigênio e vagas em camas de hospitais¹².

Além disso, chama atenção a grande participação do setor financeiro nas chamadas indesejadas: 42% em 2020 e 44% em 2021. Nessa categoria, o Truecaller inclui bancos, seguradoras, empresas de cartão de crédito, cooperativas de crédito e agências de cobrança.

É argumentável que a pandemia contribuiu significativamente para que se chegasse a tal cenário de prevalência, dentro do universo das chamadas indesejadas, de empresas financeiras, de um lado, oferecendo seus produtos e serviços e realizando cobranças, e, do outro, de *scammers*, envolvidos em tentativas de golpe e fraude financeira. Isso porque as medidas de distanciamento social e, em alguns casos, de *lockdown*, aceleraram a consolidação dos meios digitais como o

principal canal para a realização de transações bancárias, bem como, de modo geral, fortemente impulsionaram a economia digital nesse período. Além disso, nesse período houve significativo incremento do endividamento das empresas e famílias, com a consequente proliferação das ligações para a cobrança de dívidas.

A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) apontou em sua 3ª Pesquisa de Tecnologia Bancária 2022¹³, que, em 2021, 70% das operações bancárias, de um universo de quase 120 bilhões de transações, foram realizadas pela Internet e pelo celular (*internet banking*), o que corresponde a um crescimento de 23% em relação ao ano anterior.

Além disso, 67,1 bilhões de operações bancárias foram realizadas em 2021 por meio de *smartphones*, representando 56% de todas as operações realizadas no País e uma expansão de 28% em relação ao ano anterior. A pesquisa acrescenta ainda que, em 2021, os clientes acessaram seus aplicativos bancários, em média, 40 vezes por mês. Em 2020, registrou-se uma média de 24 acessos mensais¹⁴.

Ainda nesse mesmo biênio, cabe mencionar que em novembro de 2020 tiveram início as operações do PIX, meio de pagamento eletrônico instantâneo¹⁵, que solidificou em definitivo o papel dos *smartphones* como novo instrumento preferencial dos brasileiros para a realização de operações financeiras. Atualmente, já são mais de 430 milhões de chaves de PIX cadastradas no Banco Central. No dia 5 de agosto de 2022 foram realizadas mais de 90 milhões de operações bancárias, movimentando mais de R\$ 53,1 bilhões¹⁶.

O celular se firmou como a “nova carteira” do brasileiro, e com isso, atraiu novos riscos e atenções. Diante do novo perfil de tráfego durante a pandemia para as ligações indesejadas, oriundas mormente de outros setores econômicos (em especial, financeiro e varejista), e do volume sem precedentes de chamadas de *spam* e *scam* observados nas redes, ficou mais que evidente quão limitada era a eficácia das medidas até então adotadas.

Seria, portanto, necessário aprimorar e complementar as iniciativas em curso, bem como adotar outras, em diferentes frentes e camadas, que mais direta e adequadamente endereçassem os problemas e incômodos vivenciados pelas pessoas e empresas que recebem as ligações indesejadas.

Além disso, à medida que se intensificava o assédio diário, mais os consumidores passaram a utilizar aplicativos de identificação e bloqueio de chamadas para evitar essas ligações. Como contramedida, empresas de telesserviços aumentaram a agressividade das tentativas de contato, utilizando cada vez mais soluções tecnológicas de disparos massivos de chamadas (*robocall*), enquanto os *scammers*, a empregar técnicas sofisticadas para mascarar suas ligações, como o “*Caller ID Spoofing*”, a “falsificação” do número de origem da chamada.

Consolidando diferentes frentes de atuação em curso, a Anatel criou um Grupo Técnico específico, o GT Telemarketing, para discutir e propor novas medidas regulatórias para coibir o telemarketing abusivo e as chamadas de *robocall*.

2.2. Necessidade de aperfeiçoamento e de adoção de novas medidas

Muito embora se utilize da infraestrutura e dos recursos de telecomunicações, a atividade de telemarketing ativo é regularmente empregada por empresas de diversos setores da economia, alheios à esfera regulatória da Anatel, o que por si só já implica em alguns limites ao espaço de atuação da Agência. Nessas situações, a abordagem mais viável é a de congregar esforços com os respectivos reguladores e órgão e entidades de proteção dos direitos dos consumidores.

Para além de buscar parcerias para a ampliação do escopo dos signatários da Plataforma NMP, a Anatel instigou a adoção de iniciativas para dar-lhe maior divulgação e visibilidade, por meio de campanhas publicitárias, bem como tratar de forma adequada e transparente as reclamações registradas pelos usuários que não tiveram seus pedidos de bloqueio respeitados.

Ainda nesse quesito, a Agência tem igualmente buscado tornar mais atentos e rigorosos os mecanismos de *enforcement* das prestadoras de serviços de telecomunicações em relação a seus parceiros comerciais de telemarketing ativo – tais como o estabelecimento de regras que preveem a não remuneração das ligações e vendas realizadas para clientes cadastrados na Plataforma NMP, inclusive com a previsão de multa e descredenciamento do parceiro em caso de reincidência.

Por outro lado, considerando o quão multifacetado é o problema, em outra frente de atuação foram realizadas ações especiais de fiscalização e inteligência regulatória para avaliar riscos e identificar oportunidades para a adoção de novas medidas regulatórias.

Nessas atividades, a Agência identificou uma quantidade crescente de chamadas de curta duração, em volumes massivos, realizadas com recursos de numeração não atribuídos, com formatação inválida ou indícios de fraude.

Ao comparar as séries de dados das fiscalizações da Anatel sobre o tema, constatou-se que, em 2022, o volume das chamadas com essas características foi seis vezes maior que o do ano anterior no mesmo período, e chegou a recorrentemente ultrapassar a impressionante marca de 50 milhões de chamadas diárias com características de *robocall*. Em um período de 30 dias contínuos no primeiro semestre de 2022, foram identificadas em atividade fiscalizatória da Anatel mais de 4,2 bilhões dessas chamadas com características de *robocall* nas redes das maiores prestadoras de telefonia.

As evidências igualmente apontaram para uma alta correlação das chamadas de numeração irregular e os usuários originadores de chamadas com características de *robocall*. Outrossim, foi observado que essas chamadas massivas com características de *robocall* se originam de um pequeno conjunto de prestadoras de serviços de telecomunicações e são praticamente em sua

totalidade endereçadas aos clientes das maiores prestadoras, comportamento este bastante compatível com a prática do telemarketing ativo e a “prova de vida” por ele utilizada para encontrar alvos potenciais.

Por fim, foram observados fortes indícios da utilização de técnicas de *spoofing* para mascarar o código de acesso originador das chamadas de *robocall* nesse processo. Trata-se de conhecido subterfúgio empregado pelas empresas que realizam o *spamming* e *scamming* para aumentar a probabilidade de atendimento da tentativa de contato telefônico, ao apresentar, no visor do terminal do destinatário, um código da sua mesma área ou região.

Para além de configurar o uso irregular dos recursos de numeração e o uso inadequado das redes e serviços, tal prática afeta negativamente o consumidor, pois aliena-lhe a possibilidade de discernimento sobre as ligações telefônicas dirigidas ao seu terminal. Isto é, o consumidor fica incapaz de diferenciar entre as chamadas de seu interesse e as indesejadas.

Considerando as evidências, foram elaboradas e discutidas novas medidas regulatórias de enfrentamento nesse novo contexto, conforme se verá a seguir.

3. CÓDIGO DE NUMERAÇÃO 0303, DESIGNADO PARA O TELEMARKETING ATIVO

Ao desenvolver seus trabalhos, o GT Telemarketing considerou diferentes alternativas para, primeiro, melhor organizar o uso das ferramentas de telemarketing ativo e, segundo e não menos importante, empoderar os consumidores dos serviços de telecomunicações. Neste último quesito, em particular, buscaram-se alternativas que possibilitassem que o consumidor facilmente identificasse e bloqueasse as ligações que não fossem de seu interesse – resgatando para ele, desse modo, a capacidade de discernimento sobre as chamadas dirigidas ao seu terminal.

A utilização de um Código Não Geográfico (CNG) específico para a realização das chamadas de telemarketing ativo procura atender a esses dois critérios.

Os “números de telefone” (códigos de acesso) são um recurso utilizado na prestação dos serviços de telecomunicações. De forma assemelhada ao espectro radioelétrico e às posições orbitais, os recursos de numeração constituem um recurso finito, limitado e de uso especial, cuja exploração é organizada e administrada pela Anatel. Seu regramento normativo está estabelecido no Regulamento Geral de Numeração (RGN), aprovado na forma de anexo à Resolução nº 709, de 27 de março de 2019, o qual é complementado pelos respectivos Procedimentos Operacionais.

Para a administração dos Recursos de Numeração, a Agência estabelece os Planos de Numeração de cada um dos serviços de telecomunicações que fazem uso do recurso, os procedimentos de marcação (ordem de discagem para que se estabeleça a conexão), a destinação dos conjuntos de códigos (sua finalidade de utilização, como os tridígitos das chamadas de

emergência, por exemplo) e o formato e a estrutura que devem ser observados, entre outros requisitos.

As prestadoras obtêm a autorização para o uso desses recursos em suas redes (procedimento de Atribuição, via sistema informatizado), geralmente em grandes blocos contínuos de numeração, que elas então alocam (procedimento de Designação) aos terminais de seus assinantes (como telefones, modems, PABX e outros equipamentos), terminais de uso público (os “orelhões”) e outros elementos de rede, conforme a necessidade.

Os Códigos Não Geográficos (CNG) são um conjunto especial de códigos de numeração de 11 dígitos que permitem o recebimento de chamadas de todo o território nacional, de forma unívoca. Os códigos mais conhecidos dessa categoria são o 0300 (CNG 300) e o 0800 (CNG 800), embora existam outros.

Ao final de 2021, considerando a premente necessidade de adotar novas medidas para expandir e complementar as ações regulatórias de mitigação dos incômodos causados aos consumidores pelo telemarketing abusivo, uma nova regra para o procedimento de Designação foi definida pela Agência nos Procedimentos Operacionais de administração dos recursos de numeração. Cabe mencionar, por oportuno, que antes de ser adotada a proposta esteve disponível para contribuições e comentários do público em geral por meio da Consulta Pública nº 41/2021, no período de 16 de agosto a 29 de setembro de 2021.

Por meio dessa medida, um CNG foi especificamente selecionado para a realização das chamadas de telemarketing ativo, o código de numeração 0303 (CNG 303). A padronização obtida com o uso do prefixo 0303 possibilita uma melhor monitoração do volume e do fluxo de chamadas de telemarketing ativo nas redes de telecomunicações e permite que o consumidor, ao identificar a origem da chamada no visor do telefone, possa conscientemente optar por atendê-la ou não.

3.1. Medida Regulatória – Ato 10.413/2021

Mediante o Ato nº 10.413, de 24 de novembro de 2021, publicado no dia 10 subsequente, da Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, a Anatel aprovou os “Procedimentos Operacionais para Atribuição de Recursos de Numeração”. Os Procedimentos Operacionais trazem parâmetros, procedimentos e requisitos técnicos e operacionais complementares às disposições do RGN.

No caso em tela, ele estabelece que o CNG 303 é de uso exclusivo para atividades de telemarketing ativo e é vedada a utilização de quaisquer outros códigos para esse fim. Além disso, as chamadas devem ficar claramente identificadas no terminal dos usuários com o prefixo 0303 e as prestadoras devem realizar um bloqueio preventivo dessas chamadas, caso o usuário solicite.

Procedimentos Operacionais para Atribuição de Recursos de Numeração

10.3. O código não geográfico CNG 303 é de uso exclusivo para atividades de telemarketing ativo, vedada a utilização pelo assinante de quaisquer outros códigos para esse fim.

10.3.1. É obrigatória a utilização da numeração específica também aos atuais telemarketings ativos, dentro do prazo regulamentar estabelecido neste ATO.

10.4. As redes de telecomunicações devem permitir, no caso das chamadas originadas pelas empresas de telemarketing ativo, a identificação clara no visor do terminal do usuário de destino o código virtual usado, no formato [0303N7N6N5N4N3N2N1].

10.5. As operadoras devem realizar o bloqueio preventivo de chamadas originadas de telemarketing ativo a pedido do usuário.

10.6. As Empresas que se utilizam de Telemarketing ativo devem fazer uso de um único Código Não Geográfico [303].

10.7. As entidades que realizam atividades de telemarketing ativo podem utilizar o CNG 0303 para receber chamadas nos termos da regulamentação.

Adicionalmente, o Ato nº 10.413/2021 estabeleceu prazos para que as prestadoras se adaptassem às novas regras de numeração do CNG 303, a saber: de 90 dias para as de telefonia móvel (SMP) e de 180 dias para as de telefonia fixa (STFC). Isso corresponde às datas de 10 de março de 2022 e de 8 de junho de 2022, respectivamente.

Ato nº 10.413/2021

Art. 2º O prazo para a implementação das regras referentes ao item 10 do Anexo do presente Ato é de 180 (cento e oitenta) para o STFC e de 90 (noventa) dias para o SMP.

Posteriormente, a Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação complementou e flexibilizou algumas regras dos Procedimentos Operacionais, nos termos do Despacho nº 22/2022/ORCN/SOR, de 17 de maio de 2022, publicado no mesmo dia.

O primeiro ajuste diz respeito ao limite de um único código 0303, que pode, no caso concreto, não se mostrar suficiente para o regular desempenho das atividades de telemarketing ativo. É o caso, por exemplo, das empresas com matriz e diversas filiais, situação na qual cada uma poderá ter seu próprio código, limitados a vinte, ou uma quantidade superior, desde que devidamente justificada. A solicitação de bloqueio de qualquer um deles, todavia, implica no bloqueio do conjunto todo.

Além disso, foi admitida a utilização da Plataforma “Não Me Perturbe” para a implementação do bloqueio dos códigos 0303, contanto que ampliada aos demais setores econômicos (isto é, abarque outros setores além de telecomunicações e consignados bancários).

As principais informações sobre a medida estão reunidas na Tabela 2, a seguir:

Tabela 2 – Principais informações sobre a o Código 0303

Código de Numeração 0303	
O que é	Nova regra para o procedimento de Designação, no âmbito da administração dos Recursos de Numeração, pela Anatel, que estabelece o código de numeração 0303 (Código Não Geográfico CNG 303) para uso exclusivo e obrigatório no desenvolvimento das atividades de telemarketing ativo.
Como funciona	<p>As empresas que se utilizam de telemarketing ativo (definido, na norma de Procedimentos Operacionais, como a “prática de oferta de produtos ou serviços por meio de ligações ou mensagens telefônicas, previamente gravadas ou não”) devem necessariamente utilizar o 0303 para essas atividades, sendo vedada a utilização de quaisquer outros códigos de numeração.</p> <p>Ao designar os códigos de acesso (números do telefone) dos seus assinantes, as prestadoras devem alocar códigos de acesso com o prefixo 0303 para as empresas que desejam realizar essas atividades.</p> <p>Caso solicitado pelo consumidor, a prestadora deve realizar o bloqueio preventivo de chamadas originadas de telemarketing ativo. Foi facultado às prestadoras a utilização da Plataforma “Não Me Perturbe” para esse fim.</p> <p>Cada empresa que utiliza de telemarketing ativo deve fazer uso de um único código 0303, que elas também podem utilizar para receber chamadas. Posteriormente foi criada a possibilidade de utilização de mais de um código, em se tratando de empresas matriz e suas filiais.</p> <p>Foram estabelecidos prazos para a adaptação, pelas prestadoras, das suas respectivas redes de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal – SMP) e fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC), de 90 e 180 dias, respectivamente.</p>
A quem se aplica	As prestadoras que utilizam recursos de numeração – e mais especificamente neste caso, as exploradoras da telefonia fixa (STFC) e móvel (SMP) – devem obedecer às disposições das normas e procedimentos atinentes à administração dos recursos de numeração. Ao receberem o direito de uso de recursos de numeração (procedimento de Atribuição), elas ficam comprometidas a obedecer às respectivas regras de alocação desses recursos entre seus assinantes (procedimento de Designação).
Qual vigência	<p>O Ato 10.413/2021, no qual estão estabelecidas as novas regras do código 0303, foi publicado em 10 de dezembro de 2021. Os prazos estabelecidos para as prestadoras se adequarem são de 90 dias para o SMP e de 180 dias para o STFC. Dessa forma, a partir de 10 de março de 2022, as chamadas de telemarketing ativo originadas nas redes das prestadoras de telefonia móvel (SMP) devem utilizar o CNG 303. No caso das chamadas originadas nas redes de telefonia fixa (STFC), a regra entrou em vigor a partir de 8 de junho de 2022.</p> <p>A regra de utilização do Código de Numeração 0303 para a realização de atividades de telemarketing ativo, em razão da sua própria natureza de administração de recurso à prestação de serviços de telecomunicações, tem vigência por prazo indeterminado.</p>
Operação, acompanhamento, descumprimentos e demais considerações	<p>Implementação da Medida – a nova regra do código 0303 deve ser observada pelas prestadoras de serviços de telecomunicações quando da designação de recursos de numeração aos seus assinantes. Além disso, no período de transição, elas devem promover a substituição dos códigos então em uso pelas empresas que realizam atividades de telemarketing ativo, por códigos com o prefixo 0303.</p> <p>Reserva de CNG – as empresas que realizam telemarketing ativo podem fazer, diretamente, a reserva do código 0303 de seu interesse junto à Entidade Administradora do Sistema Informatizado (EASI) de numeração (ABR Telecom,</p>

no sítio eletrônico <https://easi.abrtelecom.com.br/>). A reserva é válida por 60 (sessenta) dias e o voucher deve ser apresentado à uma prestadora de telefonia para que ela realize o resgate e designação do código desejado.

Códigos Ativos ou em Processo de Ativação – até julho de 2022, foram providos via sistema informatizado mais de 2,2 mil códigos 0303, em atendimento às solicitações de mais de 1.500 empresas.

Portabilidade Numérica – é assegurado o direito de portabilidade numérica, isto é, a possibilidade de manter o mesmo código prefixo 0303 em caso de substituição da prestadora de serviços de telecomunicações.

Plataforma “Não Me Perturbe” – foi facultado às prestadoras o uso da Plataforma NMP para a realização do bloqueio das ligações de telemarketing ativo utilizando os códigos 0303. Neste caso, o bloqueio deve se aplicar às chamadas de telemarketing ativo de quaisquer setores econômicos, e não apenas às ligações das empresas signatárias da Plataforma NMP (o que inclui apenas telemarketing ativo de telecomunicações e consignados bancários).

Denúncias e Reclamações – podem ser realizadas na Plataforma NMP ou nos canais de atendimento da Anatel.

Descumprimentos – o descumprimento das regras atinentes à administração dos recursos de numeração sujeita os infratores às medidas punitivas e demais providências previstas nas leis e normas pertinentes, tais como determinações de ajustes de conduta e multas pecuniárias, por exemplo.

FONTE: elaboração própria, processo de acompanhamento.

4. MEDIDA CAUTELAR PARA COMBATE A CHAMADAS DE *ROBOCALL*

Igualmente originada, discutida e gestada no GT Telemarketing, a Medida Cautelar foi publicada em 6 de junho de 2022, consubstanciada no Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO, de 3 de junho de 2022, das Superintendências de Controle de Obrigações, de Outorga e Recursos à Prestação, e de Relações com Consumidores da Anatel.

As prestadoras abrangidas pela decisão devem adotar, nos prazos estabelecidos na Medida Cautelar, providências em duas frentes de combate às chamadas de *robocall*: (1) bloqueio do uso de códigos de numeração não atribuídos, e (2) bloqueio das chamadas com características de *robocall* fazendo uso indevido das redes. A Cautelar também determina: (3) que os usuários dos serviços de telecomunicações que fazem uso de soluções de *robocall* adequem os seus discadores automáticos à sua capacidade humana de atendimento, discagem e comunicação; e (4) que as prestadoras identifiquem e relatem à Anatel, periodicamente, as situações em desacordo com o estabelecido na decisão.

Originalmente, a Medida Cautelar foi dirigida a um grupo de 26 (vinte e seis) prestadoras, grandes e pequenas, que é responsável pela maior parte do tráfego. São elas: Agera (Falkland/IPCorp), Ágil, Algar, AmericaNet, BigTelco, Brasilfone, Cambridge Telecomunicações, Claro, Datora, Eai, Flux, GT Group, Hoje, Itelco, Kvoip, Oi, Pontal, Rota Brasil, Spin, Tarifar,

Telefônica, Telexperts (Telecall), Tim, Transit, TVN e Vonex. Posteriormente, por intermédio do Acórdão nº 236, de 5 de agosto de 2022, a obrigação de bloqueio dos códigos de numeração não atribuídos foi estendida para todas as demais prestadoras do SMP e do STFC.

Por fim, mediante o Despacho Decisório nº 3/2022/SRC, publicado em 21 de setembro de 2022, a Anatel prorrogou as medidas de bloqueio e de prestação de informações das chamadas com características de *robocall* (incisos II e III do art. 3º da Medida Cautelar) até 28 de outubro de 2022.

4.1. Bloqueio de Recursos de Numeração Não Atribuídos

A primeira das frentes de combate consiste no bloqueio da utilização de recursos de numeração não atribuídos. A utilização desses recursos para a exploração dos serviços de telecomunicações depende de prévia Atribuição, pela Anatel às prestadoras, dos respectivos direitos de uso.

Como mencionado na seção anterior, é por meio do procedimento de Atribuição que as prestadoras dos serviços de telecomunicações obtêm o direito de uso de códigos de numeração. Os códigos de numeração não atribuídos, por outro lado, são recursos vagos no Cadastro Nacional de Numeração, aguardando atribuição à uma prestadora, ou reservados para usos específicos ou uso futuro.

A utilização de códigos não atribuídos, portanto, é feita de forma clandestina, por usuários da rede que não detêm o seu direito de uso.

Além disso, usualmente é muito difícil identificar, rastrear e reconhecer a autenticidade de chamadas realizadas com códigos “vagos” (não atribuídos) ou inválidos/inventados (que não obedecem à marcação e/ou ao formato estabelecidos na regulamentação), razão pela qual eles são muitas vezes empregados para a prática de golpes, fraudes e vários outros crimes.

Dessa forma, impedir que esses códigos irregulares sejam utilizados nas redes de telefonia não apenas confronta o problema das excessivas chamadas de *robocall* (que podem utilizá-los para mascarar a origem da chamada, comprometendo o discernimento do consumidor destinatário da ligação), mas também se mostra importante medida para a gestão eficiente dos recursos de numeração e auxilia no combate ao *scamming* (mensagens e chamadas fraudulentas) e outras práticas ilícitas. A bem da verdade, a adoção dessa medida já vinha sendo discutida há algum tempo em outros fóruns, ainda antes das reuniões do GT Telemarketing ao longo de 2021, haja vista que o bloqueio desses códigos irregulares também é particularmente útil para o combate a fraudes de interconexão, encaminhamento fraudulento de chamadas e geração de tráfego artificial.

A Medida Cautelar concedeu um prazo de trinta dias, a contar da notificação das empresas (o que ocorreu nas primeiras semanas de junho de 2022, em geral), para as prestadoras promoverem as adequações necessárias em suas redes. Como essa obrigação foi posteriormente

estendida para as demais prestadoras de telefonia fixa e móvel, o Acórdão nº 236/2022, concedeu 30 dias para os ajustes, a contar da data da sua publicação, em 8 de agosto de 2022.

Medida Cautelar

Art. 1º DETERMINAR às prestadoras de serviço de telecomunicações abrangidas pelo presente Despacho, no prazo de 30 (trinta) dias de sua notificação, o bloqueio das chamadas que não utilizem recursos de numeração atribuídos pela Anatel, sejam elas originadas na própria rede (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e Serviço Móvel Pessoal - SMP) ou provenientes de interconexão.

Além de estender a obrigação de bloqueio às demais prestadoras, o Acórdão nº 236/2022 também determinou que (i) seja verificado se o código gerador da chamada está realmente designado para o uso do assinante em questão; (2) se passe a bloquear, por 15 (quinze) dias, as rotas de interconexão que estejam encaminhando tráfego de interconexão com numeração não atribuída (em substituição ao bloqueio individual de chamadas oriundas de interconexão), e (3) sejam enviados relatórios identificando os ofensores. A Análise nº 89/2022/EC, de 4 de agosto de 2022, do Conselheiro Emmanoel Campelo de Souza Pereira, que traz as razões e fundamentos do Acórdão nº 236/2022, assim esclarece a questão:

Análise nº 89/2022/EC

4.58. Importante também mencionar que a ampliação da obrigação a todas as prestadoras foi demanda apresentada pelas recorrentes, inclusive enquanto forma de evitar a criação inadvertida de algum desequilíbrio de mercado. Assim, acato parcialmente os argumentos trazidos pelas recorrentes, pelo que proponho a seguinte redação para o art. 1º, conforme o aqui exposto:

"Art. 1º DETERMINAR a todas as prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC e do Serviço Móvel Pessoal - SMP que, no prazo de 30 (trinta) dias da publicação desta decisão, efetuem o bloqueio das chamadas que sejam originadas em suas redes e que utilizem recursos de numeração não atribuídos pela Anatel ou não designados para o usuário originador da chamada.

Parágrafo único. Findo o prazo de que trata o caput, as prestadoras de que trata o caput deverão:

I – bloquear, por 15 (quinze) dias, toda a rota de interconexão que esteja encaminhando tráfego com numeração não atribuída;

II – no quinto dia útil de cada mês, encaminhar relatórios que identifiquem as prestadoras que, no mês anterior, encaminharam chamadas provenientes de interconexão com números não atribuídos pela Anatel";

4.59. [Omissis]

4.60. Em decorrência dos ajustes aqui propostos, não mais persistiria a obrigação de bloqueio de números oriundos de interconexão. A obrigação seria expandida a todas as operadoras do STFC e SMP, na origem de chamadas, e envolveria o

bloqueio não só de números não atribuídos, mas também de números não designados ao usuário chamador por sua Prestadora.

4.61. Tal abordagem tem o benefício de atacar a prática conhecida como *Spoofing* (alteração da identificação do usuário chamador), também nos casos em que ocorra alteração do código de acesso para número válido e efetivamente atribuído pela Anatel, mas que não seja daquele usuário a realizar a chamada. Dentre os efeitos positivos de tal medida, destaca-se o combate a casos de fraudes em que o agente busca se fazer passar por outra pessoa, usualmente uma instituição financeira ou de prestação de serviços.

4.62. Cumpre esclarecer que o início da vigência da "nova" medida deve ocorrer **a partir da publicação do Acórdão do Conselho Diretor no Diário Oficial da União**, que serviria de intimação para todas as empresas.

[Grifo no original]

O Cadastro Nacional de Numeração, que contém a relação completa dos recursos de numeração em uso (atribuídos), vagos ou reservados, está armazenado em uma grande base de dados pública. A gestão e manutenção dessa base e do sistema informatizado que operacionaliza o procedimento de Atribuição são realizados por uma Entidade Administradora, escolhida e mantida pelas próprias prestadoras.

No caso, a Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR Telecom) foi selecionada para essa tarefa. Além de Entidade Administradora do Sistema Informatizado (EASI) de numeração, a ABR também acumula outras funções no sistema brasileiro de telecomunicações, a saber: Entidade Administradora da Portabilidade, Entidade Aferidora da Qualidade e Entidade Supervisora de Ofertas de Atacado, além de ser a responsável pela operação da Plataforma "Não Me Perturbe".

Isso considerado, a implantação da determinação estabelecida no art. 1º da Medida Cautelar perpassa por ajustes à configuração das redes e integração de sistemas informatizados, de modo a assegurar que somente códigos considerados válidos perante o Cadastro Nacional de Numeração possam trafegar nas redes de telefonia, e que o código de numeração utilizado para originar a chamada está efetivamente designado para uso do usuário em questão.

4.2. Bloqueio das chamadas de robocall fazendo uso indevido das redes

A segunda frente de atuação regulatória consiste em duas medidas: (1) adequação dos usuários que utilizam indevidamente discadores automáticos para o disparo massivo de ligações e, persistindo o problema, (2) o bloqueio temporário desses usuários. Ela é complementada com a coleta e prestação periódica de informações a respeito desses usuários.

O disparo massivo de mensagens de texto e ligações não é, por si só, uma prática abusiva. Ele é, aliás, legítima e regularmente utilizado, por exemplo, para expedir alertas de emergências e

desastres, fornecer e conferir códigos e credenciais, e entregar mensagens de autenticação de sistemas, controle logístico e registros para conferência de operações bancárias, além de muitas outras aplicações.

No telemarketing ativo, por outro lado, o disparo massivo de ligações pode constituir prática abusiva quando o volume de ligações realizadas pela empresa de telesserviços exceder, em muito, a sua capacidade humana de discagem, atendimento e comunicação.

Como forma de maximizar a eficiência de ocupação dos postos de trabalho disponíveis, empresas de telesserviços muitas vezes empregam soluções tecnológicas que realizam um grande número de chamadas simultâneas, muito superior à sua capacidade humana de processamento dessas ligações. Ao atingir a plena ocupação dos atendentes disponíveis, as chamadas restantes são então descartadas pelo sistema e não completadas, ou, depois de atendidas pelo destinatário, automaticamente desligadas pelo originador em até três segundos.

a) Três segundos

O fato de a ligação ser mantida por até três segundos possui duas explicações. Primeiro, o completamento e o atendimento da chamada ajudam a identificar as linhas (códigos de acesso) que estão ativas (designadas e em uso por um assinante) e os consumidores dispostos a atender tais chamadas – prática essa comumente denominada no setor de telesserviços por “prova de vida” do número de telefone. As informações obtidas são utilizadas para realimentar a lista de potenciais contatos (*mailing-list*), para que novas interações sejam buscadas no futuro.

Segundo, porque, há até pouco tempo, as ligações com duração de até três segundos eram “gratuitas”. Mais especificamente, os Regulamentos de Tarifação do STFC (Resolução nº 424/2005) e de Remuneração pelo Uso de Redes do SMP (Resolução nº 438/2006) estabeleciam que somente eram faturáveis as chamadas com duração superior a três segundos.

Tal regramento advém de um período em que ainda existia em operação no sistema brasileiro de telecomunicações um significativo legado de centrais telefônicas de comutação analógica. Após a desestatização do setor e em decorrência da rápida evolução tecnológica, ao longo dos anos 2000 elas foram progressivamente substituídas por centrais digitais, muito mais eficientes e confiáveis.

Nos sistemas mais modernos, o tempo necessário para se estabelecer a comutação digital e os riscos de queda inicial dessa chamada – que poderiam imputar ao consumidor final, na era analógica, a cobrança de ligações de curta duração que efetivamente não se concretizaram – são comparativamente insignificantes. Ademais, hodiernamente os planos de serviços das prestadoras usualmente oferecem tarifas fixas para as chamadas de voz (isto é, o custo da ligação não está atrelado à duração da chamada, ou mesmo ao número de ligações realizadas, a depender do

plano), e há, para os consumidores, inúmeras opções de aplicativos para a realização de chamadas e trocas de mensagens.

Não persistindo, portando, justificativa para a manutenção dessa regra no ordenamento regulatório, e identificado o seu uso indevido, oportunista e abusivo por empresas de telemarketing ativo e por *scammers*, a sua revogação foi incluída na “guilhotina regulatória” da Anatel. A revogação foi efetivada pela Resolução nº 752, de 22 de junho de 2022, publicada no dia 24 subsequente, e entrou em vigor no dia 1º de julho de 2022.

b) Adequação dos discadores automáticos

Ações especiais de acompanhamento e procedimentos fiscalizatórios constataram, como mencionado, o uso abusivo e cada vez mais agressivo e generalizado dessas soluções tecnológicas. Para remediar o cenário problemático e impedir que o importuno dos consumidores e a sobrecarga das redes alcancem índices ainda mais críticos, a Medida Cautelar, primeiro, estabeleceu um prazo de quinze dias para que os usuários se adequassem:

Medida Cautelar

Art. 2º CONSIDERAR 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, como uso indevido dos recursos de numeração e uso inadequado de serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. FIXAR o prazo de 15 (quinze) dias, contados da publicação da presente decisão, para que os usuários que fazem o uso dos recursos de telecomunicações na forma do caput adotem as providências para a adequação de suas atividades, de modo que cessem a sobrecarga de chamadas aos consumidores sem efetiva comunicação.

A medida é dirigida aos usuários das redes (assinantes corporativos, mormente) que utilizam os disparadores automáticos de chamadas de modo inadequado. Não custa lembrar, a Lei Geral de Telecomunicações (LGT, Lei nº 9.472/1997) impõe aos usuários **o dever de utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações** (art. 4ª, I).

Usuários que realizam centenas, milhares e até dezenas de milhares de chamadas de *robocall*, em um curto espaço de tempo e sem a expectativa de estabelecer comunicação, geram um tráfego artificial, desnecessário, fútil, e que sobrecarrega as redes de telecomunicações e prejudica pessoas e empresas, destinatárias dessas ligações certamente indesejadas.

Nessa linha, a Medida Cautelar determina que os usuários que empregam soluções tecnológicas de *robocall* dimensionem o seu uso para a sua efetiva disponibilidade de capacidade humana – o que pode ser feito, por exemplo, compatibilizando o volume de chamadas realizadas

ao número de atendentes e aos tempos médios de espera e atendimento por ligação naquele momento.

Cabe lembrar, por oportuno, que a realização dessas chamadas, mesmo que em volume considerado adequado, ainda precisa respeitar a vontade dos consumidores que não desejam recebê-las e demais regras pertinentes ao telemarketing ativo.

Na sequência, a Medida Cautelar determina que, passado o prazo de adequação, as prestadoras abrangidas pela decisão realizem, pelos próximos três meses, bloqueios provisórios, por quinze dias, dos usuários que realizam mais de cem mil ligações diárias com duração de até três segundos. Esse bloqueio pode ser suspenso, caso o usuário se comprometa, perante a Anatel, a se abster dessa prática e apresente as providências adotadas.

Medida Cautelar

Art. 3º DETERMINAR às prestadoras de serviços de telecomunicações abrangidas pelo presente Despacho que:

I - Identifiquem e remetam à Agência, em até 10 (dez) dias, a lista dos usuários que, nos últimos 30 (trinta) dias, geraram 100.000 (cem mil) ou mais chamadas por dia com duração de 0 (zero) até 3 (três) segundos, com informações sobre o volume de chamadas diárias com tais características.

II - Ultrapassado o prazo fixado no parágrafo único do art. 2º, identifiquem os usuários que gerarem ao menos 100.000 (cem mil) chamadas, em um dia, com duração de 0 (zero) até 3 (três) segundos, e procedam ao bloqueio da originação de chamadas, pelo prazo de 15 (quinze) dias.

III - Quinzenalmente, remetam à Agência relatório sobre os usuários que sofreram o bloqueio e os respectivos recursos de numeração utilizados, o volume de tráfego e as datas de bloqueio de chamadas.

IV - As medidas fixadas nos incisos II e III devem vigorar por 3 (três) meses. **[nota: posteriormente prorrogado até 28 de outubro de 2022]**

§1º O bloqueio de chamadas originadas não deve prejudicar a manutenção de outros serviços de telecomunicações contratados pelo usuário, que não apresentem a prática referida no caput, do art. 2º.

§2º O bloqueio de chamadas originadas poderá 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.

§3º As prestadoras de serviços de telecomunicações devem recusar a ativação de novos recursos de numeração eventualmente requeridos [por] usuários ofensores identificados, pelo período em que persistir o bloqueio.

Art. 4º O descumprimento das medidas impostas pelo presente Despacho sujeita as prestadoras de serviços de telecomunicações e os usuários ofensores identificados à aplicação de multa de até R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais), nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas.

Parágrafo único. O tomador de serviço contratante do usuário ofensor identificado poderá ser responsabilizado pelo descumprimento previsto no caput.

Art. 5º As medidas impostas pelo presente Despacho não se aplicam a usuários que prestam serviço de emergência e de utilidade pública.

Além de tratar do bloqueio dos usuários que realizam um grande volume diário de chamadas com características de *robocall*, o art. 3º também determina que as prestadoras realizem a coleta e prestação de informações, que devem ser remetidas à Anatel, para fins de acompanhamento da decisão e demais providências cabíveis. Outrossim, cumpre mencionar que o Despacho Decisório nº 3/2022/SRC, publicado em 21 de setembro de 2022, deu nova redação ao inciso IV do art. 3º da Medida Cautelar, no sentido de manter as medidas de bloqueio e de prestação de informações das chamadas com características de robocall (estabelecidas nos incisos II e III do art. 3º) até 28 de outubro de 2022.

Essas informações serão utilizadas para complementar e aprofundar as atividades de fiscalização de uso indevido das redes, recursos e serviços de telecomunicações, avaliar os impactos e resultados da própria Medida Cautelar e subsidiar eventuais ajustes e iniciativas futuras sobre o tema.

As principais informações sobre a Medida Cautelar c/c Acórdão nº 236/2022 estão resumidas na Tabela 3, abaixo:

Tabela 3 – Principais informações sobre a Medida Cautelar

Medida Cautelar para Combate a Chamadas de Robocall	
O que é	<p>Conjunto de medidas adotadas pela Anatel para combater a proliferação das “chamadas de <i>robocall</i>” que importunam os consumidores e sobrecarregam as redes de telecomunicações.</p> <p>Além de identificar e bloquear os usuários que se utilizam de soluções automatizadas para gerar grandes volumes diários de ligações de curta duração, sem a intenção de estabelecer comunicação (as “<i>robocalls</i>”, ou “<i>ligações de robôs</i>”, em tradução livre), a medida procura combater o uso de códigos de numeração não atribuídos ou inválidos, muitas vezes utilizados para “mascarar” os originadores dessas chamadas.</p> <p>A Medida Cautelar (Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO, de 03/06/2022, DOU 06/06/2022) determina: (1) o bloqueio, na rede das prestadoras de serviço, do uso de códigos de numeração não atribuídos, (2) a adequação dos usuários que utilizam solução de <i>robocall</i> e fazem uso indevido das redes e recursos, e (3) o bloqueio temporário, pelas prestadoras, dos usuários que realizam grandes volumes diários de chamadas com características de <i>robocall</i>. Além disso, a Cautelar determina que as empresas colem e enviem informações à Anatel sobre as ligações com características de <i>robocall</i>.</p> <p>A Medida Cautelar foi expandida e complementada pelo Acórdão nº 236, de 05/08/2022, DOU 08/08/2022. Além de ampliar o banimento dos códigos não atribuídos a todas as prestadoras do STFC e do SMP, ele acrescentou (1) a obrigação de verificar se o código utilizado está designado ao originador da chamada e (2) o bloqueio das rotas de interconexão que enviam numeração</p>

	<p>não atribuída, bem como apresentação de relatórios mensais contendo as prestadoras ofensoras bloqueadas.</p> <p>Por fim, o Despacho Decisório nº 3/2022/SRC, de 20/09/2022, DOU 21/09/2022, prorrogou as medidas de bloqueio e de prestação de informações das chamadas com características de <i>robocall</i> até o dia 28 de outubro de 2022.</p>
Como funciona	<p>Robocalls – 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, caracteriza o uso indevido dos recursos de numeração e uso inadequado dos serviços de telecomunicações.</p> <p>Na Medida Cautelar, a Agência concedeu um prazo de 15 dias para os usuários que usam recursos de numeração de forma indevida adaptarem suas atividades, de modo a cessar a sobrecarga de chamadas sem efetiva comunicação. Esse prazo começou em 06/06/2022, com a publicação da Medida Cautelar, e encerrou em 21/06/2022.</p> <p>Após esse prazo de adequação (ou seja, a partir de 22/06/2022), as prestadoras devem identificar os usuários que gerarem 100 mil chamadas ou mais, em um único dia, com duração de até 3 segundos. Esses usuários devem ter sua capacidade de geração de chamadas bloqueada pela prestadora, pelo prazo de 15 dias. Além disso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • no cômputo do total de chamadas diárias, devem ser consideradas <i>todas</i> as chamadas não completadas ou, quando completadas, com desligamento pelo originador em prazo de até 3 segundos, sem exceções; • o bloqueio de geração de chamadas não deve prejudicar os outros serviços de telecomunicações contratados pelo usuário – todavia, ficam bloqueados <i>todos</i> os códigos de numeração associados ao assinante que praticou a irregularidade; • além disso, durante o período de bloqueio, o usuário bloqueado não poderá ter novos recursos de numeração ativados; • o bloqueio pode ser suspenso se o usuário se comprometer, perante a Anatel, a se abster da prática indevida e apresentar as providências adotadas (o termo de compromisso deve ser protocolizado no SEI da Anatel, junto com a notificação de bloqueio expedido pela prestadora); • as prestadoras devem enviar relatórios quinzenais à Anatel contendo as informações relacionadas aos bloqueios realizados; • originalmente essas medidas teriam vigência de 3 meses, ou seja, de 22/06/2022 até 22/09/2022, mas foram prorrogadas até 28 de outubro de 2022, por meio do Despacho Decisório nº 3/2022/SRC <p>Ademais, a Anatel determinou que as prestadoras abrangidas pela Medida Cautelar enviassem, no prazo de 10 dias, a lista dos usuários que, nos 30 dias anteriores à publicação do Despacho (07/05/2022 a 05/06/2022), fizeram 100 mil ou mais chamadas, em um único dia, com duração de até 3 segundos.</p> <p>Em quaisquer das situações, os relatórios enviados à Anatel devem identificar claramente os usuários responsáveis pelas chamadas com características de <i>robocall</i> (identificação do usuário, códigos de numeração utilizados, datas de descumprimento, volume de ligações total diário e de chamadas com características de <i>robocall</i>, situação de bloqueio etc.)</p> <p>Numeração Não Atribuída pela Anatel – os Recursos de Numeração (tais como códigos DDD, códigos 0800 e 0300, números do telefone das pessoas e dos serviços de emergência e utilidade pública etc.) são administrados pela Anatel. Seu uso depende de prévia Atribuição, pela Anatel às prestadoras, dos respectivos direitos de uso. As prestadoras então realizam a Designação</p>

	<p>desses códigos aos seus assinantes, Terminais de Uso Público (“orelhões”) e elementos de rede, conforme necessários.</p> <p>O uso de códigos vagos/reservados ou inválidos/inventados (que não respeitam a estrutura e a marcação estabelecidas na regulamentação) é feita de forma clandestina, por usuários que não detêm seu direito de uso.</p> <p>A Medida Cautelar determinou que as prestadoras abrangidas pela decisão passassem a bloquear, no prazo de 30 (trinta) dias da notificação, as chamadas utilizando recursos de numeração não atribuídos, sejam originados na própria rede ou provenientes de interconexão. Essa decisão foi posteriormente expandida e complementada pelo Acórdão nº 236/2022. Assim como as anteriores, as novas regras têm vigência indeterminada.</p> <p>A obrigação de bloqueio dessas chamadas foi estendida a todas as prestadoras de telefonia fixa (STFC) e móvel (SMP), no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação do Acórdão, o que ocorreu em 08/08/2022.</p> <p>Além de verificar se os códigos originadores das chamadas estão devidamente atribuídos, as prestadoras também precisam aferir se o código em questão está designado ao usuário realizando a chamada.</p> <p>Adicionalmente, ao invés de realizar a checagem e o bloqueio individual das chamadas com numeração não atribuída provenientes de interconexão, o Acórdão determina que se proceda ao bloqueio temporário das rotas de interconexão dessas prestadoras, pelo prazo de 15 (quinze) dias.</p> <p>O Acórdão também estabelece uma sistemática de envio de informações sobre as prestadoras que estão encaminhando tráfego com numeração não atribuída. Um relatório deve ser encaminhado à Agência no quinto dia útil de cada mês.</p> <p>Em qualquer dos casos e em todas as hipóteses, as determinações da Medida Cautelar c/c Acórdão nº 236/2022 não se aplicam aos serviços de emergência e de utilidade pública.</p>
A quem se aplica	<p>A Medida Cautelar foi originalmente dirigida às seguintes prestadoras de serviços de telecomunicações: Agera Telecomunicações S.A., Agil Comercial do Brasil Informática e Comunicação Eireli, Algar Telecom S.A., América Net S.A., Big Telco Telecomunicações Ltda, Brasifone Telecomunicação Ltda, Cambridge Telecomunicações Ltda, Claro S.A., Datora Telecomunicações Ltda, Eai Telecomunicações Ltda, Flux Tecnologia Ltda, GT Group International Brasil Telecomunicações Ltda, Hoje Sistemas de Informática Ltda, Itelco Telecomunicações Ltda, Kvoip Brasil Telecom - Eireli, Oi S.A. - Em Recuperação Judicial, Pontal Telecomunicações Eireli, Rota Brasil Tecnologia Ltda, Spin Telecomunicações Ltda, Tarifar Telecom e Serviços Eireli, Telefônica Brasil S.A., Telexperts Telecomunicações Ltda, Tim S.A., Transit do Brasil S.A., TVN Nacional Telecom Ltda, Vonex Telecomunicações Ltda. À elas se aplicam todas as disposições da Medida Cautelar e do Acórdão nº 236/2022.</p> <p>O Acórdão nº 236/2022 ampliou o escopo da determinação de bloqueio da numeração não atribuída pela Anatel, ou não designada ao usuário em questão, para todas as prestadoras do STFC e do SMP (nova redação do art. 1º da Medida Cautelar). Também estão incluídas neste artigo as obrigações de bloqueio temporário (por 15 dias) das rotas de interconexão que estejam encaminhando chamadas com numeração não atribuída e de envio de relatórios periódicos identificando os infratores.</p>
Qual vigência	<p>O prazo para a adoção das providências relacionadas ao atendimento das determinações constantes da Medida Cautelar é contabilizado a partir da publicação (06/06/2022) ou da notificação do Despacho, a depender da</p>

	<p>determinação. No caso do Acórdão nº 236/2022, todos os prazos têm início a partir da sua publicação (08/08/2022).</p> <p>A determinação de bloqueio dos códigos de numeração não atribuídos tem vigência indeterminada, haja vista apenas refletir a exigência de prévia autorização do respectivo direito de uso do recurso de numeração (obtido pela prestadora via procedimento de Atribuição).</p> <p>De igual modo, a determinação para que se adequem as soluções tecnológicas de disparo massivo de chamadas à capacidade humana de discagem, atendimento e comunicação, visa estabelecer uma situação permanente, pois, do contrário, restaria caracterizado o uso indevido de recursos de numeração e o uso inadequado das redes, equipamentos e serviços de telecomunicações.</p> <p>As medidas de identificação, de prestação de informações quinzenais e de bloqueio dos usuários que realizam grandes volumes diários de chamadas com características de <i>robocall</i> originalmente tinham vigência de 3 (três) meses (art. 3º da Medida Cautelar), contados a partir do fim do prazo estabelecido para adequação dos usuários que utilizam recursos de numeração de forma indevida (de 15 dias). Isto é, a obrigação de proceder ao bloqueio dos usuários geradores dessas chamadas e encaminhar relatórios à Agência perduraria de 22/06/2022 até 22/09/2022, porém, por meio do Despacho Decisório nº 3/2022/SRC, elas foram prorrogadas até 28/10/2022.</p> <p>As obrigações introduzidas pelo Acórdão nº 236/2022 iniciam da sua publicação (08/08/2022) e são por prazo indeterminado.</p>
<p>Operação, acompanhamento, descumprimentos e demais considerações</p>	<p>Implementação da Medida – o bloqueio do uso dos códigos de numeração não atribuídos é de responsabilidade das prestadoras, e deve ser realizado mediante programação de suas redes. Os usuários do serviço que utilizam discadores automáticos em situação que configura uso indevido dos recursos de numeração e uso inadequado de serviços de telecomunicações são responsáveis por compatibilizar a solução tecnológica (<i>robocall</i>) à sua capacidade humana de discagem, atendimento e comunicação. O monitoramento e bloqueio dos usuários que realizam volumes massivos de chamadas com características de <i>robocall</i> é de responsabilidade das prestadoras. Também cabe a elas fornecer os relatórios acerca dos bloqueios dos usuários geradores de <i>robocall</i> e das rotas de interconexão das prestadoras que encaminham tráfego com numeração não atribuída pela Anatel.</p> <p>Descumprimento e Sancionamento – conforme previsto na Medida Cautelar, as prestadoras de serviços de telecomunicações e os usuários ofensores identificados estão sujeitos à aplicação de multa de até R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais). O contratante dos serviços prestados pelos usuários ofensores também pode ser responsabilizado.</p> <p>Acompanhamento da Medida – a Anatel acompanha a implantação e os impactos das determinações da Medida Cautelar c/c Acórdão nº 236/2022 e Despacho Decisório nº 3/2022/SRC, por meio dos relatórios encaminhados pelas prestadoras e por ações específicas de fiscalização e inteligência regulatória, coordenadas pelo GT Telemarketing e pelas áreas técnicas da Agência envolvidas.</p>

FONTE: elaboração própria, processo de acompanhamento.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS E INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

a) Plataforma “Não Me Perturbe”

Página na Internet: <<http://www.naomeperturbe.com.br/>>

ANATEL. Despacho Decisório nº 3/2019/RCTS/SRC, de 13 de junho de 2019, da Superintendência de Relações com Consumidores. Links: [Processo nº 53500.010080/2019-55](#), [SEI nº 4265720](#).

CONEXIS. Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing. <<https://conexis.org.br/autorregulacao/sart/grupos-de-trabalho/codigo-de-conduta-de-telemarketing/>>

SINDITELEBRASIL. 1ª Carta Compromisso Setorial. Março, 2019. Links: [Processo nº 53500.010080/2019-55](#), [SEI nº 3957034](#).

SINDITELEBRASIL et al. 2ª Carta Compromisso Setorial. Maio, 2019. SEI nº 4191991, 4197326, 4199043, 4200436, 4202102, 4202185 e 4202334 (cópias enviadas individualmente pelas prestadoras).

b) Código de Numeração 0303

ANATEL. Regulamento Geral de Numeração (RGN), aprovado na forma de anexo à Resolução nº 709, de 27 de março de 2019. Link: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1261-resolucao-709>.

ANATEL. Ato nº 10.413, de 24 de novembro de 2021, DOU 10/11/2021, da Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação. Aprovou os “Procedimentos Operacionais para Atribuição de Recursos de Numeração”. Os itens 10 ss. da norma tratam do código de numeração 0303 (CNG 303). No corpo do próprio Ato foram estabelecidos os prazos para a implementação das novas regras. Links: [Processo nº 53500.015933/2019-45](#), [SEI nº 7714081](#).

ANATEL. Despacho nº 22/2022/ORCN/SOR, de 17 de maio de 2022. Complementa e flexibiliza algumas das regras do Ato nº 10.413/2021. Links: [Processo nº 53500.015933/2019-45](#), [SEI nº 8447145](#).

c) Medida Cautelar para Combate a Chamadas de Robocall

ANATEL. Despacho Decisório nº 160/2022/COGE/SCO, de 3 de junho de 2022, DOU 06/06/2022, das Superintendências de Controle de Obrigações, de Outorga e Recursos à Prestação, e de Relações com Consumidores da Anatel. Medida Cautelar para Combate a Chamadas de Robocall. Link [DOU](#).

ANATEL. Análise nº 89/2022/EC, de 4 de agosto de 2022, BSE 05/08/2022, do Conselheiro Emmanoel Campelo de Souza Pereira. Analisa os Recursos Administrativos apresentados em face da Medida Cautelar e traz as razões e fundamentos do Acórdão nº 236/2022. Links: [Processo nº 53500.043723/2022-42](#), [SEI nº 8785823](#).

ANATEL. Acórdão nº 236, de 5 de agosto de 2022, DOU 08/08/2022. Dá parcial provimentos aos Recursos Administrativos e amplia os efeitos da Medida Cautelar. Links: : [Processo nº 53500.043723/2022-42](#), [SEI nº 8920124](#).

ANATEL. Despacho Decisório nº 3/2022/SRC, de 20 de setembro de 2022, DOU 21/09/2022. Prorroga as medidas de bloqueio e de prestação de informações sobre as chamadas com características de robocall até 28 de outubro de 2022. Links: [Processo nº 53500.043723/2022-42](#), [SEI nº 9114549](#).

Observação: processos e documentos produzidos pela Anatel podem ser consultados no módulo do Sistema Eletrônico de Informações – SEI disponível no portal da Anatel na Internet em <https://www.gov.br/anatel/>, na aba “Centrais de Conteúdos”, “Processo Eletrônico”.

NOTAS/REFERÊNCIAS

¹ O Código de Conduta de autorregulação do telemarketing das prestadoras foi o primeiro normativo a ser expedido (Normativo SART 01/2019), em 25 de setembro de 2019, em versão preliminar. A versão final foi expedida quando da criação formal do SART, o que ocorreu em 11 de março de 2020. Os normativos de Atendimento de Serviços de Telecomunicações (Normativo SART 02/2020) e de Oferta de Serviços de Telecomunicações (Normativo SART 03/2020) foram expedidos em 2020, e o de Cobrança de Serviços de Telecomunicações (Normativo SART 04/2021), no ano seguinte. Todos os quatro estão disponíveis no sítio eletrônico da Conexis, em <https://conexis.org.br/autorregulacao/sart/institucional/sobre-o-sart/>.

² SindiTelebrasil. 2ª Carta Compromisso Setorial. Maio, 2019.

³ Fonte: Sistemas Anatel.

⁴ <https://teletime.com.br/23/02/2021/sistema-de-autorregulacao-das-tele-esta-amadurecendo-diz-conexis/>

⁵ <https://www.telesintese.com.br/conexis-diz-a-senacon-que-autorregulacao-e-anatel-precisam-ser-reconhecidas/>

⁶ <https://www.truecaller.com/blog/insights/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021>

⁷ <https://www.truecaller.com/blog/insights/truecaller-insights-special-report-the-top-20-countries-affected-by-spam-calls>

⁸ <https://www.truecaller.com/blog/insights/truecaller-insights-the-top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2018>

⁹ <https://www.truecaller.com/blog/insights/truecaller-insights-top-20-countries-affected-by-spam-calls-sms-in-2019>

¹⁰ <https://www.truecaller.com/blog/insights/truecaller-insights-top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2020-2>

¹¹ <https://www.truecaller.com/blog/insights/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021>

¹² <https://www.truecaller.com/blog/insights/top-20-countries-affected-by-spam-calls-in-2021>

¹³ <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>

¹⁴ <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>

¹⁵ <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>

¹⁶ <https://canaltech.com.br/mercado/pix-bate-recorde-de-transacoes-realizadas-em-um-mesmo-dia-222584/>