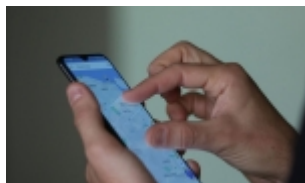


# FISCALIZAÇÃO: REGRA QUE OBRIGA TELEMARKETING A SE IDENTIFICAR AINDA É POUCO CUMPRIDA



*Medida entrou em vigor há um mês.*

Um mês após a entrada em vigor da norma que obriga as empresas de telemarketing a usarem números de telefone móvel com o prefixo 0303, para permitir que os consumidores identifiquem a chamada e decidam se querem atendê-la, apenas 324 códigos cadastrados na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) foram ativados.

*“Temos sentido um empenho das empresas para implantar a regra”, disse o assessor da Gerência de Certificação e Numeração da Anatel Secundino da Costa Lemos. “Mas ainda estamos na fase de implementação do código não geográfico”. Ele lembrou que, embora o uso do prefixo tenha se tornado obrigatório em 10 de março para as chamadas feitas de celulares, as empresas que usam telefones fixos têm até 8 de julho para se adequar à nova regra.*

*“Começamos pela rede móvel, mas a maior parte dos serviços de telemarketing ativo ainda é oferecida pelas plataformas de telefonia fixa, cujo prazo para migração só termina daqui a quase dois meses”, frisou o assessor, explicando que a agência reguladora não têm dados que permitam verificar se, com a obrigação de ativar o código para os serviços de telefonia móvel, mais empresas de call center passaram a usar a telefonia fixa para ganhar tempo antes de se ajustar à mudança.*

A bancária Adriana de Araújo Alves tem essa impressão. Verificando o histórico de chamadas no celular, é fácil notar que, do fim de fevereiro para cá, o número de chamadas recebidas de celulares diminuiu bastante, enquanto o de telefones fixos aumentou. Além disso, no último mês e meio, não há registro de nenhum número iniciado com 0303, ainda que ela tenha bloqueado alguns números de telefones celulares usados para oferecer produtos e serviços que não solicitou.

*“Há um monte de números que bloqueei para não ser mais perturbada. Já teve dia em que recebi dez chamadas; dia em que me ligaram no fim de semana à noite, após as 20h. O mais chato é que, quando estou em casa e não atendo à chamada no meu celular, há empresas que ligam para o telefone fixo para falar com os pais do meu marido, que não têm celular”, contou a bancária. Ela reclamou que todas as vezes que precisou resolver um problema com o call center de alguma prestadora de serviço, amargou longo tempo de espera. “Agora, para oferecer um serviço que você não tem interesse, eles são rápidos e insistentes.”*

## **Punição**

Além de não saber avaliar se as empresas de call center intensificaram as chamadas de telefones fixos, Lemos diz que a Anatel ainda não tem condições de precisar quantas combinações numéricas iniciadas por 0303 serão necessárias para acomodar todos os telefones dedicados ao

telemarketing ativo, depois que a identificação se tornar obrigatória também para as chamadas oriundas da rede fixa.

*“A questão é que, hoje, não sabemos ao certo quantos números [de telefone móveis e fixos] estão sendo usados para telemarketing. Justamente porque, antes, não existia número específico para identificá-los. Uma empresa pode estar usando número contratado por um assinante comum e só será identificada se e quando seu volume de chamadas despertar a atenção e for analisado”,* afirmou Lemos, explicando que a oferta chega a dezena de milhões de possibilidades.

A atribuição do código 0303 para identificar as chamadas de telemarketing está prevista no Ato nº 10.413, de novembro de 2021. O objetivo da medida é reduzir o número de ligações indesejadas para quem tem aparelho de telefone. Segundo a norma, as redes de telecomunicações deverão permitir aos usuários identificar o prefixo do telefone que chama, de forma clara, no visor dos aparelhos. Assim, a pessoa poderá não só optar por não atender o telefonema naquele momento, como programar seu aparelho para não mais receber chamadas daquele número.

Após 8 de junho, caso receba chamadas de telemarketing de números não identificados pelo prefixo 0303 (sejam da rede móvel ou da rede fixa), a pessoa deverá entrar em contato com sua operadora de telefonia e reclamar do uso indevido de recursos de numeração para telemarketing ativo, identificando a empresa e o número por ela utilizado.

## **Registro de reclamações**

A Anatel promete punir as empresas que descumprirem a regra, bloqueando os números de telefone indevidamente utilizados. Para isso, pede que as pessoas que receberem ligações comerciais indesejadas de números não identificados pelo prefixo 0303 registrem suas reclamações.

*“Nenhuma política pública funciona sem a participação do consumidor. Por isso, pedimos que as pessoas incomodadas acionem suas prestadoras de serviço de telecomunicações e registrem a reclamação. É obrigação dessas prestadoras que programam as redes fazer o correto encaminhamento do 0303, segundo a finalidade determinada pela Anatel. E às empresas de telemarketing que quiserem usar a rede, cabe solicitar à operadora e utilizar o prefixo 0303”,* recomendou Lemos.

Segundo ele, *“se a reclamação à operadora não for suficiente, o consumidor deve entrar em contato com a Anatel pelo telefone 1331 ou pelos canais disponíveis no site da agência e informar o ocorrido e o número do protocolo fornecido pela operadora.”*

## **Autorregulação**

A norma da Anatel não agradou às empresas de telemarketing. Em dezembro, quando a agência reguladora anunciou que as empresas de telefonia móvel teriam 90 dias para providenciar a identificação das chamadas, e as operadoras da telefonia fixa, 180 dias, a Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) chegou a pedir que a medida fosse debatida a fim de evitar demissões no setor.

Além disso, as empresas vêm apontando a plataforma Não Me Perturbe, criada pelas próprias operadoras de telecomunicações e disponível desde julho de 2019, como a ferramenta mais eficiente para os clientes que queiram bloquear chamadas de telemarketing e ofertas de crédito consignado.

Segundo a Conexis Brasil Digital, entidade que reúne as empresas de telecomunicações e de conectividade, detentores de 10 milhões de números de telefones já cadastraram seus dados na plataforma, bloqueando as chamadas para oferta de crédito e de serviços de telecomunicação. Por se tratar de uma iniciativa de autorregulamentação do setor, a plataforma não bloqueia ligações de

outros ramos de atividade, como, por exemplo, planos de saúde ou redes varejistas, embora a ampliação do serviço esteja em análise. *"Estamos tratando com as operadoras a ampliação para todos os ramos da economia e já há, inclusive, um despacho nesse sentido"*, assegurou a assessora da Gerência de Certificação e Numeração da Anatel.

Ainda de acordo com a entidade, o número de cadastros representa 3,5% da base de 284,9 milhões de acessos fixos e móveis existentes no Brasil. A Conexis Brasil Digital garante que essa e outras medidas de autorregulação têm surtido efeitos positivos, como a queda do número de reclamações de usuários. Desde abril de 2021, as queixas feitas à Anatel caíram mais de 20%. Durante todo o ano de 2021, as reclamações caíram quase 25% em relação a 2020.

Quem quiser deixar de receber ligações de telemarketing dos dois segmentos citados deve fazer o cadastro diretamente no site ou por meio dos Procons de todo o país. O bloqueio ocorre em até 30 dias após o cadastro.

Foto: Divulgação

<https://jornalpanfletus.com.br.cp3.masterix.inf.br/noticia/2832/fiscalizacao-regra-que-obriga-telemarketing-a-se-identificar-ainda-e-pouco-cumprida-em-28/06/2026-12:07>