

Item 15

Recursos Administrativos

Ato nº 12.712/2024

**PROCEDIMENTO PARA A ATRIBUIÇÃO E
DESIGNAÇÃO DE RECURSOS DE NUMERAÇÃO**

53500.037534/2024-01

Conselheiro Vicente Aquino

Objeto do Ato Recorrido

Amplia o 0303 no combate às chamadas indesejadas

- Empresas que realizam mais de 10 mil chamadas diárias deveriam utilizar o prefixo 0303, independentemente do setor ou finalidade.
- Medida amplia o alcance do 0303, antes restrito ao televendas
- Alternativa ao uso do 0303: Origem Verificada, que exibe selo de segurança e identificação da empresa ao consumidor.



Conhecimento. Admissibilidade. Diligências

1. Recursos Administrativos

- Gestão de Excelência Operacional em Cobrança - Instituto GEOC
- Legião da Boa Vontade - LBV conjuntamente com a Federação Nacional das **Apaes**
- Federação Nacional de Instalação e Manutenção de Infraestrutura de Redes de Telecomunicações e Informática – **Feninfra**
- Associação Brasileira de Telesserviços – **ABT**
- Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal - **Conexis**

2. Petições Extemporâneas

- GRPQA LTDA. - Grupo QuintoAndar
- Legião da Boa Vontade - LBV conjuntamente com a Federação Nacional das **Apaes** e Fundação Pró-Rim

3. Diligências

- Customizações para diferentes setores econômicos
- Medidas da Área Técnica para coibir abusos, considerando a vigência do Despacho Decisório nº 22 de 2024

Requerimentos



LBV e Fundação das APAEs

Isenção das entidades beneficentes e filantrópicas da obrigatoriedade de uso do CNG 303 para chamadas relacionadas a doação; e

Nova redação para os itens 9.3 e 9.3.1 do Ato.

Instituto GEOC

Exclusão do setor de cobrança do escopo do Ato, ou, alternativamente,

Concessão de prazo mínimo de 12 meses para adoção do CNG 303 em chamadas de cobrança.

FENINFRA

Revogação dos itens 9.1.4 e 9.3.b do Ato para atividades de cobrança

Requerimentos



ABT

Não incidência dos itens 9.1.4 e 9.3, alíneas “b” e “d”, do Ato recorrido às atividades de cobrança

Prazo e condições adequadas para implementação



Conexis

Suspensão do prazo de implementação da regra.

Concessão de prazo mínimo de 60 dias, a partir da decisão final do Colegiado, para implementação das medidas



QuintoAndar

Implantação do serviço Origem Verificada

Alteração de redação do Ato recorrido

Criação de cadastro para isenção de grandes usuários que não fazem uso abusivo

Atuação da Anatel

Massividade

Elevada
quantidade de
chamadas
realizadas

Anonimato

Utilização de
números aleatórios

Inefetividade

Chamadas não
atendidas ou que
não estabelecem
comunicação



Atuação da Anatel

Implementadas diversas medidas para mitigar o número de chamadas inoportunas, destacando-se:

- ✓ a disponibilização da plataforma “Não me Perturbe”;
- ✓ a realização de campanhas de conscientização, como a #FiqueEsperto;
- ✓ a exclusão da gratuidade para chamadas de até 3 segundos;
- ✓ a criação do Código Nacional de Grupo (CNG) série 303, destinado exclusivamente ao telemarketing ativo;
- ✓ emissão de Despachos Decisórios que caracterizaram abusos de numeração e serviços indevidos, resultando na aplicação de sanções e no estímulo à adoção de soluções tecnológicas voltadas à autenticação e identificação das chamadas.



ECONÔMICA

A cobrança por chamadas curtas desestimula o abuso e incentiva o uso eficiente da rede



ADMINISTRATIVA

Normas e sanções específicas reforçam o controle sobre práticas abusivas.



PEDAGÓGICA

Campanhas e plataformas informam e protegem o consumidor



TECNOLÓGICA

Soluções de autenticação e identificação aumentam a segurança das chamadas.

Autenticação no Origem Verificada



É um serviço de redes realizado a cada chamada que confere segurança da sinalização

Integridade da sinalização

Autenticidade do identificador da chamada

Rastreabilidade integral do tráfego telefônico

Robocall Mitigation executa controles do tráfego telefônico



Gabinete do Conselheiro Vicente Aquino | GCVA

Identificação no Origem Verificada

Serviço de melhor esforço que oferece informações adicionais no identificador da chamada

Denominação da razão social, nome fantasia ou marca

Imagem de logomarca ou marca mista

Motivo da realização da chamada

Análise dos Recursos

- 1 Não há exigência para setor específico
- 2 Telefonia não é a única alternativa
- 3 Medidas não restringem comunicações efetivas
- 4 Telefonia alcança quase a **totalidade** da população
- 5 Lei da Liberdade Econômica não é absoluta
- 6 Livre iniciativa deve ser harmonizada com demais princípios
- 7 CNG 303 produz tendência natural ao não atendimento
- 8 Origem Verificada **fomenta** o tráfego regular

Proposta do Relator: Adoção do código 303, assim como a do serviço Origem Verificada, passa a ser facultativa, permitindo que cada entidade avalie a melhor estratégia para sua comunicação com o público.

Análise dos Recursos

Proposta do Relator: obrigatória apenas a **autenticação de chamadas**, visando prevenir fraudes por *spoofing*, assegurar a rastreabilidade do tráfego e oferecer suporte técnico para eventuais sanções.

Critério de incidência: será substituído o limite diário de 10 mil chamadas por um patamar **mensal de 500 mil chamadas**, concentrando a exigência nos grandes originadores de tráfego e evitando impactos indevidos sobre atividades legítimas de caráter sazonal ou concentrado.

Serviço Origem Verificada já está disponível em prestadoras que atendem a 95% dos terminais ativos, motivo pelo qual rejeito a alegação de indisponibilidade e **acolho parcialmente o pedido de facultatividade do CNG 303.**



Considerações do Relator

Mitigação dos impactos sistêmicos da flexibilização

Preservação da eficácia regulatória em curso

Prevenção no serviço de mensagens curtas

Orientações para exigências na autenticação de chamadas

1

Autenticação

Exigência de autenticação de chamadas para Assinantes que geram mais de 500 mil chamadas/mês

2

Mitigação Robôs

Avaliação de informações de tráfego autenticado
Uso responsivo a ferramenta Robocall Mitigation

3

Regulação SMS

Estudo e elaboração de **Plano de Ação** para assegurar rastreabilidade, segurança, proteção do consumidor e responsabilização de agentes na cadeia de distribuição de SMS

4

Orientações

Prioridade no combate da fraudes e abusividade.
Elementos visuais sem indução a erro.
Subsídios para mitigação de abusividades,
Bloqueio de adulterações do identificador de chamadas

Conclusão 1/6

“ Voto por:

- a) conhecer das petições extemporâneas SEI nº 13028887, 13279763 e 13474367, apresentadas, respectivamente, pela empresa QuintoAndar e pela Federação das Apaes, em conjunto com a Legião da Boa Vontade - LBV e a Fundação Pró-Rim, para, no mérito, indeferi-las;
- b) conhecer da petição extemporânea SEI nº 13549313, apresentada pela empresa QuintoAndar, para, no mérito, deferi-la parcialmente quanto à adoção de parte da solução Origem Verificada, de modo que o setor de cobrança e filantropia possam optar pelo uso tão somente da autenticação das chamadas, sem identificação;
- c) conhecer e dar parcial provimento aos Recursos Administrativos interpostos pela Legião da Boa Vontade - LBV / Federação Nacional das Apaes / Fundação Pró-Rim (SEI nº 12583072), pelo Instituto GEOC - Gestão de Excelência Operacional em Cobrança (SEI nº 12589631), pela Federação Nacional de Instalação e Manutenção de Infraestrutura de Redes de Telecomunicações e Informática - FENINFRA (SEI nº 12589656) e pela Associação Brasileira de Telesserviços – ABT (SEI nº 12597785), para tornar facultativos o uso do CNG no formato 303 e o serviço Origem Verificada.

Conclusão 2/6

“ Voto por:

- d) conhecer e indeferir o Recurso Administrativo interposto pelo Conexis (SEI nº 12604064 e 12893552);
- e) rever, de ofício, o item 9 do Ato nº 12.712 (SEI nº 12533900), de 4 de setembro de 2024, que aprova o novo Procedimento para a Atribuição e Designação de Recursos de Numeração, que passa a ter a seguinte redação:

"9. DA AUTORIZAÇÃO DE USO DE CÓDIGO NÃO GEOGRÁFICO 303.

9.1. O código não geográfico 303 é destinado exclusivamente para a prestação de serviços de telecomunicações em que o Assinante gere um volume intenso de chamadas em curtos períodos.

9.2. A reserva e a atribuição dos códigos seguirão os procedimentos descritos no item 7 deste documento.

9.3. Os Códigos que não estejam em serviço ou que vierem a ser desativados devem ser colocados em reserva técnica."

Conclusão 3/6

“ Voto por:

f) determinar que **todos os contratantes dos serviços de telecomunicações que façam uso intensivo** da rede de telefonia, observem as seguintes obrigações:

f.1) **No prazo de 90 (noventa) dias**, contados da publicação deste expediente, os Assinantes que, independentemente da efetiva conclusão das chamadas, originarem **volume superior a 500.000** (quinhentas mil) chamadas dentro de período de observação **mensal**, deverão utilizar, de forma obrigatória a funcionalidade de **autenticação da chamada**.

f.1.1) Para fins de apuração do volume de chamadas, deverá ser considerado o total de chamadas originadas a partir de todos os códigos de acesso designados ao mesmo Assinante, incluindo os vinculados ao CNPJ da matriz e de todas as suas filiais;

f.2) As condições técnicas, comerciais e operacionais para a utilização da autenticação da funcionalidade de autenticação de chamadas deverão ser definidas diretamente entre o Assinante e sua respectiva prestadora de serviços de telecomunicações, observado o disposto na regulamentação vigente e sem prejuízo da fiscalização pela Anatel quanto ao cumprimento da presente determinação.

Conclusão 4/6

“ Voto por:

g) As Superintendências de Relações com Consumidores - SRC e de Controle de Obrigações - SCO deverão adotar as medidas necessárias para implementar e acompanhar as disposições constantes da alínea “f”.

h) determinar à Superintendência Executiva - SUE para que, em articulação com as demais Superintendências envolvidas, elabore e execute, no prazo de até 120 (cento e vinte) dias, **plano de ação voltado à estruturação** de um novo modelo de governança técnica e institucional para o envio de mensagens de texto - SMS no Brasil, com foco nos seguintes eixos de resultado regulatório:

h.1) **identificação e rastreabilidade sistêmica**

h.2) **integridade e confiabilidade do ecossistema**

h.3) **defesa do consumidor e prevenção de abusos**

h.4) **proteção da infraestrutura de telecomunicações**

h.5) **cibersegurança e resiliência operacional**

h.6) **prevenção e repressão a fraudes e campanhas ilícitas**

h.7) **Prevenção ao uso indevido de dados e à violação da LGPD**

h.8) **prevenção à instrumentalização do SMS para fins criminosos**

h.9) **fortalecimento da segurança de rede e proteção antifraude**

h.10) **integração de tecnologias baseadas em inteligência artificial**

h.11) **alinhamento com padrões internacionais de conformidade**

h.12) **normatização do envio massivo A2P e do trânsito internacional de mensagens;**

h.13) **plano de ação deverá conter cronograma, responsáveis, metas, indicadores e proposta de instrumentos**

h.14) **as Superintendências envolvidas deverão apresentar relatórios periódicos**

Conclusão 5/6

“ Voto por:

i) determinar à SCO conjuntamente com a SRC, respeitadas as competências regimentais de cada uma, que, no desenvolvimento das atividades relativas à implementação da autenticação de chamadas, observem as seguintes diretrizes:

i.1) a implementação da autenticação de chamadas deverá observar, de forma prioritária, os critérios de rastreabilidade do tráfego, contribuindo para subsidiar outras ações regulatórias de combate ao uso fraudulento das redes e de tratamento de práticas abusivas;

i.2) as chamadas autenticadas tecnicamente, ainda que não contenham informações adicionais de identificação, poderão contar com elementos visuais padronizados que indiquem sua autenticação, desde que não induzam o usuário a erro e sejam objeto de validação futura quanto à percepção dos consumidores;

i.3) as soluções tecnológicas adotadas para a autenticação de chamadas devem, sempre que viável, possibilitar o intercâmbio de informações que possam subsidiar políticas de mitigação de chamadas abusivas, sob a coordenação da SRC; e,

i.4) chamada telefônica cuja adulteração do identificador da chamada seja inequivocamente constatada deverá ser bloqueada de forma automatizada, em conformidade com os mecanismos técnicos de autenticação implementados, como medida de proteção aos usuários e à integridade das redes.

Conclusão 6/6

“ Voto por:

j) rever o disposto no Acórdão nº 382, de 23 de dezembro de 2024 (SEI nº 13075240), exclusivamente para afastar a suspensão da vigência dos Atos nº 12.712/2024 (SEI nº 12533900) e nº 12.715 (SEI nº 12534229), inclusive quanto ao prazo adicional de até 90 (noventa) dias ali previsto; e

k) estabelecer que a vigência dos Atos nº 12.712/2024 (SEI nº 12533900) e nº 12.715 (SEI nº 12534229), se dará a partir da data de publicação da presente decisão.



**Conselheiro
Vicente Aquino**