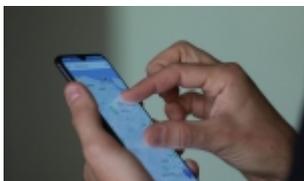


FISCALIZAÇÃO: REGRA QUE OBRIGA TELEMARKETING A SE IDENTIFICAR AINDA É POUCO CUMPRIDA



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/noticia/2832/fiscalizacao-regra-que-obriga-telemarketing-a-se-identificar-ainda-e-pouco-cumprida> em 08/07/2024 23:25