

Chamadas de telemarketing agora começam com prefixo 0303

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) está trabalhando para evitar a prática de ligações indesejadas ao consumidor e para isso editou o [Ato 10.413/2021](#), que estabeleceu o prefixo 0303 para o serviço de telemarketing ativo.

Divulgação



Uso do prefixo será obrigatório para oferta de produtos e serviços ^{Divulgação}

A implementação do prefixo 0303 pelas prestadoras e a sua adoção pelas empresas que prestam serviço de telemarketing ativo teve início nesta quinta-feira (10/3) para as redes das operadoras de telefonia móvel.

Já para as redes de telefonia fixa, o prazo final para o emprego do prefixo pelas prestadoras é 8 de junho. A partir desta data todas as ligações para oferta de produtos ou serviços deverão ser feitas com essa numeração padronizada.

O código 0303 é de uso exclusivo e obrigatório para atividades de telemarketing ativo — a oferta de produtos ou serviços por meio de ligações ou mensagens telefônicas, previamente gravadas ou não — e as redes de telecomunicações deverão permitir a identificação clara, no visor do aparelho do usuário, desse número. O uso padronizado dessa numeração é uma ferramenta importante para o consumidor na identificação das chamadas de telemarketing, um dos grandes ofensores no rol das chamadas indesejadas.

Cabe registrar, no entanto, que muitas dessas chamadas são objeto de fraude e utilizam números de telecomunicações que não foram atribuídos pela Anatel e burlam o sistema de numeração público definido pela Agência, prática conhecida como spoofing. Em relação a essas chamadas, o consumidor poderá consultar a operadora e fazer uma denúncia, bastando para tanto identificar o código numérico e mencionar a desconfiança em relação à fraude.

A Anatel já estabeleceu um grupo antifraude que estuda os meios tecnológicos para combater as chamadas indesejadas oriundas desse tipo de ligação, geralmente feita por robôs, que envolve ações de controle e fiscalização.

Ainda durante a fase de implantação — que irá até o dia 8 de junho —, o consumidor que não quiser receber chamadas de determinada empresa de telemarketing ativo pode fazer o bloqueio direto no celular, baixar apps que oferecem essa facilidade (disponíveis nas lojas de aplicativos) ou acessar o site naomeperturbe.com.br e registrar a solicitação de bloqueio.

A partir de 8 de junho, caso receba chamadas de telemarketing de números que não sejam iniciados por 0303 (sejam da rede móvel ou da rede fixa), o consumidor deverá reclamar junto à sua prestadora por utilização indevida de recursos de numeração para telemarketing ativo, identificando o chamador e o número por ele utilizado.

O prestador de serviço de telemarketing ativo deve contratar o encaminhamento de suas ligações com uma prestadora de serviço de telecomunicações através de um número 0303. A utilização de um número diferente, ou seja, sem o prefixo 0303, é ilegal e pode submeter esse prestador a sanções por parte da Anatel e, inclusive, ao bloqueio do número indevidamente utilizado.

O Procedimento aprovado pela Anatel em 2021 estabelece que cabe às prestadoras a responsabilidade pela adequada utilização dos recursos de numeração: elas devem empregar os meios tecnológicos necessários para coibir o uso fora das regras estabelecidas pela Agência. Com isso, a Anatel espera abrir mais uma frente no combate ao uso indiscriminado das redes de telecomunicações para a oferta indesejada de produtos e serviços.

A correta utilização do prefixo 0303 será monitorada pela Anatel por meio de um Grupo de Trabalho de Numeração que contará com a participação das áreas de rede e de marketing de todas as prestadoras de serviço de telecomunicações. Nesse fórum serão discutidos os próximos passos, melhorias no sistema e eficácia das medidas até então adotadas. A Agência também irá monitorar as reclamações dos consumidores registradas em seus canais de atendimento.

A aprovação do Procedimento Operacional para Atribuição de Recursos de Numeração ocorreu após processo de consulta pública, realizado entre agosto e setembro de 2021, durante o qual foram recebidas quase cem contribuições de consumidores, empresas e associações de defesa do consumidor e do setor de telecomunicações. *Com informações da assessoria de imprensa da Anatel.*

Date Created

11/03/2022