



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

OFÍCIO Nº 35513/2025/MCOM

Brasília/DF, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **CARLOS VERAS**
Primeiro-Secretário
Mesa Diretora da Câmara dos Deputados
Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
CEP 70160-900 - Brasília/DF

Assunto: Resposta ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 341, de 2025 - Requerimento de Informação (RIC) nº 5197/2025.

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Ao cumprimentá-lo, cordialmente, faço referência ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 341, de 2025, pelo qual V. Exa. encaminha a este Ministério das Comunicações (MCom) cópia do Requerimento de Informação (RIC) nº 5197/2025 (12808729), de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL/AM), que requer desta Pasta informações "a respeito da revogação da obrigatoriedade do prefixo 0303 em chamadas de telemarketing."
2. Em atendimento ao expediente referenciado, encaminho o Ofício nº 941/2025/GPR-ANATEL (12899444), da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, vinculada a esta Pasta, que fornece informações e esclarecimentos pertinentes ao mencionado Requerimento de Informação.
3. Permaneço à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

FREDERICO DE SIQUEIRA FILHO
Ministro de Estado das Comunicações



Documento assinado eletronicamente por **Frederico de Siqueira Filho, Ministro de Estado das Comunicações**, em 24/10/2025, às 15:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **12918610** e o código CRC **EFCCD0E5**.

Anexo:

- Ofício nº 941/2025/GPR-ANATEL (12899444).

Importante: O Acesso Externo (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo, Intercorrente e Resposta de Intimação. Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 941/2025/GPR-ANATEL

À Senhora

Ana Beatriz Souza Almeida

Chefe de Gabinete

Secretaria-Executiva

Ministério das Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco R, Zona Cívico-Administrativa

CEP: 70044-900 – Brasília/DF

Assunto: Requerimento de Informação (RIC) nº 5197/2025, de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL-AM).

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Refiro-me ao Ofício nº 28601/2025/MCOM, de 20 de agosto de 2025, por meio do qual encaminha-se, para manifestação desta Autarquia, o Requerimento de Informação (RIC) 5197/2025, de autoria Deputado Federal Capitão Alberto Neto (PL-AM), que solicita informações sobre a revogação da obrigatoriedade do prefixo 0303 em chamadas de telemarketing.
2. Sobre o assunto, encaminho em anexo o Informe nº 96/2025/RCTS/SRC, elaborado em conjunto pelas Superintendências de Planejamento e Regulamentação (SPR); de Relações com Consumidores (SRC); e de Controle de Obrigações (SCO), com as informações pertinentes ao referido RIC.
3. A Anatel permanece à disposição para prestar outros esclarecimentos que porventura sejam necessários.

Anexos: I - Informe nº 96/2025/RCTS/SRC (SEI nº 14359652)

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Presidente**, em 30/09/2025, às 20:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <https://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **14471620** e o código CRC **9CBB31E3**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.068023/2025-11



SEI nº 14471620



INFORME Nº 96/2025/RCTS/SRC

PROCESSO Nº 53500.068023/2025-11

INTERESSADO: CÂMARA DOS DEPUTADOS, CAPITÃO ALBERTO NETO

1. ASSUNTO

1.1. Demanda Externa. Câmara dos Deputados. Deputado Capitão Alberto Neto. Requerimento de Informação nº 5197/2025. Revogação da obrigatoriedade do prefixo 0303 em telemarketing. Pedido de esclarecimentos.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT);
- 2.2. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;
- 2.3. Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, alterada pela Resolução nº 738, de 21 de dezembro de 2020;
- 2.4. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007;
- 2.5. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023;
- 2.6. Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST), aprovado pela Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025;
- 2.7. Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO;
- 2.8. Despacho Decisório nº 30/2025/RCTS/SRC;
- 2.9. Portaria Anatel nº 2981, de 29 de maio de 2025; e
- 2.10. Acórdão nº 201, de 14 de agosto de 2025, do Conselho Diretor da Anatel.

3. ANÁLISE

CONTEXTO DA DEMANDA

3.1. O Ministério das Comunicações, por meio do Ofício nº 28601/2025/MCOM, encaminhou a esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Requerimento de Informação (RIC) nº 5197/2025 (SEI 14234044), de autoria do Deputado Federal Capitão Alberto Neto, que requer informações a respeito da revogação da obrigatoriedade do prefixo 0303 em chamadas de telemarketing.

3.2. O objetivo principal do referido requerimento é obter esclarecimentos sobre os fundamentos, alternativas consideradas e garantias associadas à decisão desta Agência, formalizada por intermédio do Acórdão do Conselho Diretor nº 201, de 14 de agosto de 2025. Esse Acórdão, entre outros aspectos, tornou facultativa a utilização do Código Não Geográfico (CNG) 0303 para identificação de chamadas originadas por serviços de telemarketing ativo.

3.3. Entre as solicitações apresentadas pelo autor, destacam-se:

- a) Esclarecimento sobre os fundamentos que embasaram a decisão de revogar a obrigatoriedade do CNG 0303, especialmente em relação à transparência e proteção ao consumidor.
- b) Indicação dos mecanismos alternativos considerados pela Anatel para coibir práticas abusivas de telemarketing e assegurar a identificação clara das chamadas.

c) Apresentação das garantias que a Anatel pode oferecer para evitar que a revogação resulte em aumento de chamadas indesejadas ou no enfraquecimento da proteção contra fraudes e golpes.

d) Detalhamento das medidas concretas e imediatas adotadas pela Anatel com vistas a mitigar riscos de assédio comercial, ligações insistentes e fraudes telefônicas após a revogação da norma.

3.4. Em síntese, estas são as principais informações relacionadas à demanda encaminhada pelo Ministério das Comunicações para análise e manifestação desta Agência.

DA RESPOSTA

3.5. Primeiramente, é importante contextualizar o tema sobre o qual se está arguindo, qual seja, o CNG 303. Ele foi originalmente estabelecido em 27 de setembro de 2022 por meio do Ato nº 13.672, que estabelece "*Procedimentos Operacionais para Atribuição de Recursos de Numeração*" conforme abaixo replicado:

(...)

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

9.1. O código é de uso exclusivo para atividades de telemarketing ativo, vedada a utilização pelo usuário de quaisquer outros códigos para esse fim.

9.2. As redes de telecomunicações devem permitir, no caso de chamada originada por empresa que realiza atividades de telemarketing ativo, a identificação clara no visor do terminal do usuário de destino o código virtual usado, no formato [0303N7N6N5N4N3N2N1].

9.2.1. Para as chamadas originadas e destinadas à rede do SMP, a prestadora deve enviar, além do código virtual, o nome da empresa detentora do código virtual.

9.3. A empresa que realiza atividades de telemarketing ativo pode solicitar até 20 (vinte) códigos.

9.3.1. Códigos adicionais podem ser solicitados desde que justificada a sua necessidade.

9.4. As operadoras devem orientar seus assinantes quanto às opções de bloqueio preventivo de chamadas originadas de telemarketing ativo, apontando inclusive o modo de realizá-lo.

9.5. A empresa que realiza atividades de telemarketing ativo pode utilizar o código para receber chamadas, nos termos da regulamentação.

3.6. Percebe-se, então, que o 0303 foi um código específico, criado para uso exclusivo para atividades de telemarketing ativo. Dessa forma, objetivava-se que tais atividades fossem realizadas no âmbito do mesmo prefixo de numeração.

3.7. Em setembro de 2024, a Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, por meio do Informe nº 47/2024/ORCN/SOR (SEI 11906221), **realizou proposta de Consulta Pública** para atualização dos procedimentos operacionais de atribuição de recursos de numeração, ora aprovados pelo Ato 13.672, visando estender seu uso a todas as chamadas realizadas em intenso volume.

3.8. Sobre o disposto no citado Informe, destacamos:

Trata-se de proposta de atualização dos Procedimentos Operacionais para Atribuição de Recursos de Numeração, tendo em vista o que consta da Análise nº 22/2024/AC (11695537) e do Acórdão nº 103 (11907464), *in verbis*:

Análise nº 22/2024/AC (11695537)

determinar que a Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, com apoio da Superintendência de Controle de Obrigações, da Superintendência de Relações com os Consumidores e da Superintendência de Fiscalização, tome as providências cabíveis para a implementação das seguintes medidas:

i) determinar a utilização do CNG 303 para todas as atividades que possam causar intenso volume de chamadas, operacionalizado por subdivisão que permita o monitoramento das redes pela Anatel, especialmente considerando os setores de telemarketing, de cobrança e de doações, para que a adoção por aqueles que ainda não o utilizam se dê no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias ;

1.1) Considerando que haverá necessidade de alteração do Procedimento Operacional estabelecido pela Superintendência de Outorga e Recursos à Prestação, mostra-se oportuno que

a Consulta Pública seja realizada imediatamente após a publicação dessa decisão, no prazo mais célere possível, observando o disposto no Art. 42 da Resolução nº 709/2019, fixando o prazo de 10 (dez) dias para o recebimento das contribuições.

ii) facultar a utilização do CNG 303 aos usuários que façam uso do sistema de autenticação de chamada STIR SHAKEN; e

iii) realizar o monitoramento do tráfego pelas operadoras, garantindo controle mais eficaz sobre a utilização das redes.

3.9. A atualização dos procedimentos de atribuição foi realizada em função de decisão do Conselho Diretor, visando aumentar o escopo inicial do 0303, potencializando seus benefícios conforme descrito na Análise nº 22/2024/AC (SEI 11695537):

Assim, visando o atendimento do interesse público no setor de telecomunicações e considerando os atores envolvidos na avença, quais sejam, a Anatel, os prestadores de telesserviço, as prestadoras, o sistema de defesa do consumidor, e a sociedade em sua totalidade, entendo que a solução para as chamadas massivas possa ser endereçada sem a necessidade da criação do CNG 304 específico para o setor de cobrança, compondo com as demais soluções apresentadas pela Área Técnica no seguinte formato:

- utilização do CNG 303 para todas as atividades que possam causar intenso volume de chamadas, operacionalizado por subdivisão que permita o monitoramento das redes pela Anatel, especialmente considerando os setores de telemarketing, de cobrança e de doações, para que a adoção por aqueles que ainda não o utilizam se dê no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias;
- facultar a utilização do CNG 303 aos usuários que façam uso do sistema de autenticação de chamada STIR SHAKEN; e
- monitoramento do tráfego pelas operadoras, garantindo controle mais eficaz sobre a utilização das redes.

3.10. Assim, **o tema foi levado à Consulta Pública nº 23**, de 30 de abril de 2024 (SEI 11906253). Encerrada a Consulta Pública, suas contribuições foram analisadas por meio do Informe nº 101/2024/ORCN/SOR (SEI 12364158), que concluiu pelo seguinte novo texto para os procedimentos operacionais, consubstanciados no Ato nº 12.712 de 04 de setembro de 2024 (SEI 12533900):

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

9.1. O código é de uso exclusivo à condição de prestação de serviços de telecomunicações em que o Assinante do serviço que origine intenso volume de chamadas em curtos períodos de tempo, destinadas a acessos do público em geral e cursadas nas redes envolvidas, conforme estabelecido neste procedimento operacional, vedada a utilização pelo Assinante de quaisquer outros códigos de acesso do STFC, do SCM e do SMP para esse fim.

9.1.1. Considera-se intenso volume de chamadas, para efeito do *caput*, o Assinante que, independentemente do completamento da chamada, origine volume superior a 10 (dez) mil chamadas em pelo menos um dia, durante um período de observação mensal.

9.1.2. É facultativo o uso do recurso de numeração aos Assinantes enquadrados na hipótese do *caput*, desde que as chamadas sejam autenticadas e identificadas por meio de um sistema de autenticação de chamadas que atenda os critérios de confiabilidade e fidedignidade adotados pela Agência.

9.2. As redes de telecomunicações devem permitir, no caso de chamada originada por Assinante que se enquadre na hipótese do item 9.1.1. acima, a identificação clara no visor do terminal do usuário de destino do código virtual utilizado, no formato [0303N7N6N5N4N3N2N1].

9.3. O Assinante deve informar à prestadora contratada a atividade específica para a qual vai utilizar o recurso da série 303, vinculada ao seu objeto social, podendo a Anatel negar a atribuição, motivadamente, em caso de não atendimento dessa determinação.

9.4. As prestadoras devem orientar seus Assinantes quanto às opções de bloqueio preventivo de chamadas originadas por Assinantes do CNG 303, apontando inclusive o modo de realizá-lo.

9.5. As prestadoras deverão empregar os meios tecnológicos necessários ao monitoramento e a identificação de Assinantes que cursem intenso volume de chamadas em curtos períodos de tempo, conforme estabelecido neste procedimento operacional, devendo:

9.5.1. identificar e notificar Assinantes que não estejam utilizando o CNG 303, quando estes preencherem os requisitos dispostos neste procedimento operacional, para que em 15 (quinze) dias se enquadrem à norma vigente;

9.5.2. identificar e bloquear preventivamente, decorrido o prazo do item anterior, os códigos do acesso do Assinante utilizados para intenso volume de chamadas, conforme definido neste procedimento operacional, até a sua efetiva regularização à utilização do CNG 303;

9.5.3. não designar novos códigos de acesso ao Assinante identificado nos termos do item anterior, enquanto não houver a regularização de sua situação à utilização do CNG 303.

9.6. O Assinante do CNG 303 pode utilizar o código para receber chamadas, nos termos da regulamentação.

(...)

3.11. Dessa forma, houve alteração no uso do CNG 0303, passando-se de uma atuação específica sobre as atividades de telemarketing ativo - atividades essas legítimas e legais - para uma atuação especificamente sobre o abuso na realização de chamadas, usualmente em função de intenso e excessivo volume, inclusive - mas não restrito - às atividades de telemarketing.

3.12. Ato contínuo à publicação do Ato nº 12.712, foram recebidos Recursos Administrativos contra o citado ato, que foram analisados por meio do Informe nº 152/2024/ORCN/SOR (SEI 12897201) e encaminhados à avaliação do Conselho Diretor.

3.13. Após deliberação, o Conselho Diretor tomou sua decisão, consubstanciada no Acórdão nº 201/2025:

Acórdão nº 201, de 14 de agosto de 2025

Processo nº 53500.037534/2024-01

(...)

4. O tráfego caracterizado pela geração massiva de chamadas anônimas, cujo interlocutor originador permanece não identificado, sem o efetivo estabelecimento da comunicação com o destinatário, seja por ausência de atendimento, seja pela curtíssima duração das chamadas, configura prática abusiva. Essa conduta tem sido enfrentada pela Anatel por meio de ações integradas nas esferas econômica, jurídico-administrativa, pedagógica e tecnológica, além da adoção de medidas coercitivas específicas.

5. **O serviço Origem Verificada conta com arcabouço institucional robusto, fundamentado na criação da Autoridade de Identificação e Autenticação**, entidade responsável pela gestão das políticas definidas no âmbito do grupo técnico Organização Setorial *Stir Shaken*. A Política de Fidedignidade do Serviço Origem Verificada exige a veracidade das informações fornecidas pelo originador da chamada, assegurando sua efetividade por meio do bloqueio imediato em casos de infração.

6. O serviço Origem Verificada é composto por dois elementos distintos: **o serviço de identificação, disponibilizado em regime de melhor esforço, que oferece informações adicionais sobre a chamada; e o serviço de autenticação, caracterizado como um evento de rede realizado a cada chamada, com a finalidade de proteger a identificação contra possíveis adulterações ou práticas abusivas.**

7. O serviço Origem Verificada encontra-se plenamente disponível para comercialização pelas prestadoras. **Sua aplicação no combate a práticas abusivas e fraudes configura medida de elevado potencial e relevância para o aprimoramento da qualidade das comunicações.**

(...)

11. **Não se verifica violação ao princípio da legalidade pela ausência de Análise de Impacto Regulatório** - AIR prévia à edição dos Atos recorridos, dado que estes se enquadram na hipótese de dispensa prevista no inciso II do § 2º do art. 3º do Decreto nº 10.411, de 30 de junho de 2020, por tratarem de situação concreta e específica, com destinatários determinados.

12. **Os Atos recorridos não afrontam a Lei nº 13.874/2019 nem o princípio da livre iniciativa.** A atuação excepcional da Agência justifica-se diante da conduta reiteradamente abusiva por parte de grandes geradores de chamadas, com significativo impacto negativo sobre os usuários dos serviços de telecomunicações. As medidas propostas visam à preservação da ordem pública e à proteção dos consumidores, sem prejuízo ao exercício regular da atividade econômica lícita.

13. A utilização do CNG no formato 303 resultou na estigmatização das chamadas originadas sob tal numeração, uma vez que a informação secundária transmitida induziu à percepção generalizada de que todas essas chamadas seriam inoportunas, levando ao bloqueio nos terminais dos usuários ou ao não atendimento.

14. O serviço de identificação no Origem Verificada revela maior utilidade no fomento ao tráfego legítimo do que na inibição de tráfego abusivo, devendo, portanto, permanecer facultativo.

15. A atual faculdade de uso do CNG no formato 303 e do Serviço Origem Verificada para os assinantes que originarem, independentemente da conclusão da chamada, volume superior a 10.000 (dez mil) chamadas em pelo menos um dia deve ser substituída pela exigência da autenticação das chamadas, com revisão do volume para 500.000 (quinhentas mil) chamadas mensais.

16. O processo de autenticação das chamadas no serviço Origem Verificada assegura o rastreamento do tráfego telefônico, fornecendo informações precisas sobre o uso dos serviços. Os controles previstos no *Robocall Mitigation* contribuirão para a plena efetividade do controle de tráfego telefônico.

(...)

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos, acordam os membros do Conselho Diretor da Anatel, por unanimidade, nos termos da Análise nº 68/2025/VA (SEI nº 13783087), integrante deste acórdão:

(...)

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, o qual 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."

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 em 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, será considerado o total de chamadas originadas a partir de todos os códigos de acesso designados ao mesmo Assinante, incluindo aqueles vinculados ao CNPJ da matriz e de todas as suas filiais; e,

f.2) as condições técnicas, comerciais e operacionais para a utilização 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;

(...)

(grifos nossos)

3.14. O disposto no Acórdão supracitado deixa expresso um ponto que é de **essencial entendimento na análise do tema em tela: a decisão do Conselho Diretor não foi de tão somente revogar a obrigatoriedade do uso de 0303, mas também de, concomitantemente, determinar que os responsáveis por volume intenso de chamada sejam obrigados a realizar tais chamadas no âmbito do ecossistema criado para a autenticação de chamadas.**

3.15. Tal ecossistema possibilita, além de efetivas ferramentas de combate aos golpes e fraudes - outro problema que aflige a população - um melhor acompanhamento da Anatel dos fluxos e dinâmicas das chamadas abusivas, em função da existência de um sistema centralizado de autenticação.

3.16. **Reitera-se: não se pode entender o fim da obrigatoriedade do 0303 sem, ao mesmo tempo, considerar que a mesma decisão imputou a obrigação aos maiores ofensores por chamadas**

abusivas de inserirem-se em uma realidade de autenticação de chamadas, realidade essa na qual abusos melhor poderão ser acompanhados, controlados e reprimidos, inclusive com sancionamento.

3.17. Realizada a contextualização dos fatos que levaram à decisão do Conselho Diretor, procede-se à análise das alegações do autor da Ação Popular, quais sejam: que a decisão da Anatel constitui um retrocesso e não foi motivada, e que está eivada de ilegalidade em função de ausência de AIR e Consulta Pública.

Dos alegados retrocessos e ausência de motivação da decisão

3.18. Aqui, faz-se importante discorrer sobre as ações da Anatel no combate às chamadas abusivas, como forma de inserir a decisão do Acórdão nº 201/2025 no âmbito de sua atuação como um todo.

3.19. Primeiramente, importante destacar que, nos termos da Lei Geral de Telecomunicações (LGT), a Agência tem o dever-poder para *“adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade”*.

3.20. Ainda em sede de contextualização, é importante destacar que esta Agência reconhece a relevância do tema e reitera seu compromisso com o enfrentamento de práticas ilícitas e do uso indevido das redes e serviços de telecomunicações. Nesse sentido, a Anatel tem promovido de forma contínua a atualização do arcabouço regulatório setorial, com vistas à proteção dos usuários e à integridade das infraestruturas de telecomunicações. No âmbito desse esforço, destacam-se, a seguir, diversas medidas regulatórias e operacionais já implementadas pela Anatel com o objetivo de mitigar a ocorrência e a disseminação de chamadas automatizadas em massa, bem como a prática de adulterar o número de origem da chamada, prática denominada *spoofing*.

3.21. As chamadas inoportunas são originadas por usuários de telecomunicações, sejam eles indivíduos, empresas, ou até mesmo as operadoras de telecomunicações agindo enquanto usuário das redes e serviços de telecomunicações para realizarem chamadas de voz. Nesse sentido, é importante destacar que, de acordo com a LGT, o usuário de serviços de telecomunicações tem deveres, a saber:

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - **utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações**;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações. (grifo nosso)

3.22. As **chamadas inoportunas**, muitas vezes chamadas de "ligações indesejadas" ou "ligações abusivas", não são, portanto, um problema específico das prestadoras de serviços de telecomunicações. Elas **podem ter diferentes origens, como:**

a) Empresas que oferecem serviços legítimos, como cobranças, vendas por telefone (telemarketing), pesquisas, doações;

b) Práticas de *robocall* para "prova de vida" (empresas que disparam ligações para milhares de números para identificar quais têm mais chances de atender, sem o intuito de comunicação efetiva);

c) Práticas ilegais, como golpes e fraudes.

3.23. As redes de telecomunicações funcionam como vias abertas, permitindo que qualquer pessoa possa fazer e receber chamadas livremente, tanto no Brasil quanto no exterior. Esse modelo garante que todos possam se comunicar de forma contínua e sem interrupções. Alguns usuários, todavia, abusam dessa liberdade, fazendo uso indevido, e a Anatel está atuando para combater esses abusos. Vale lembrar que a atividade de telesserviços, quando realizadas de maneira ética e respeitosa, é um serviço legítimo e legal.

3.24. Nesse cenário, a Anatel vem tomando várias medidas para reduzir essas chamadas inoportunas, monitorando e regulando não só as empresas de telecomunicações, mas também outros setores que realizam esse tipo de contato, como instituições financeiras, na condição de usuários das

redes.

3.25. Assim, pode-se citar avanços significativos no enfrentamento ao uso indevido das redes de telecomunicações para a realização de chamadas em massa, por meio da adoção uma série de medidas, baseadas em 3 principais estratégias de atuação:

- I. ações voltadas à redução do número de chamadas infrutíferas:
 - a. Medida cautelar para bloqueio de chamadas
 - b. Plataforma 'Não Me Perturbe'
- II. ações que visam dar maior transparência ao usuário que recebe as ligações:
 - a. Plataforma 'Qual Empresa Me Ligou'
 - b. Código Não Geográfico 303
- III. ações com o foco no combate a fraudes:
 - a. Autenticação de chamadas
 - b. Origem verificada
 - c. Medida cautelar de combate ao *spoofing*

3.26. A Agência vem implementando um conjunto amplo e contínuo de ações regulatórias, técnicas, preventivas e de fiscalização, em articulação com outros órgãos públicos e com o setor privado.

3.27. Inicialmente, destaca-se que a Resolução nº 738, de 21 de dezembro de 2020, alterou o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações (Resolução nº 73/1998), inserindo dispositivos relativos ao sigilo, à prevenção, à fraude e às ações de apoio à segurança pública. Essa norma estabeleceu o dever das prestadoras de adotar medidas técnicas e administrativas para prevenir e cessar fraudes, cabendo-lhes constantemente aprimorar sistemas e fluxos de forma a mitigar os efeitos de práticas abusivas.

3.28. A mesma resolução instituiu o Grupo Técnico de Suporte à Segurança Pública (GT-Seg), coordenado pela Anatel e com participação das prestadoras e suas associações, responsável por acompanhar políticas de segurança pública, determinar prazos de implementação de regras, propor padrões e melhores práticas e interagir com órgãos de segurança e de defesa do consumidor. Esse grupo conta, inclusive, com um Subgrupo de Combate a Fraudes (SGT-Fraudes) dedicado ao combate e prevenção de fraudes relacionadas à prestação de serviços de telecomunicações.

3.29. Em complemento, a Agência passou a editar despachos decisórios e cautelares para enfrentar práticas irregulares ligadas às chamadas automáticas e ao uso fraudulento de numeração.

3.30. Quanto ao enfrentamento das chamadas automatizadas em massa (*robocalls*), a Anatel editou sucessivas medidas cautelares (Despachos Decisórios nº 160/2022, 250/2022, 103/2023 e 22/2024, este último prorrogado pelo nº 30/2025), que determinam às prestadoras o bloqueio, por 15 dias, de linhas de pessoas jurídicas que gerem mais de 100 mil chamadas diárias com pelo menos 85% de chamadas curtas (até 6 segundos).

3.31. As medidas cautelares implementadas pela Anatel promoveram uma transformação significativa no cenário previamente observado, antes de sua vigência. Ao longo dos últimos três anos, os resultados obtidos evidenciam a efetividade das ações regulatórias adotadas, com destaque para:

- a) A estimativa de que mais de **220 bilhões de chamadas indesejadas** deixaram de ser realizadas aos consumidores, contribuindo diretamente para a redução de práticas abusivas e para a melhoria da experiência do usuário - nesse sentido, cada cidadão brasileiro deixou de receber mais de 1000 ligações inoportunas durante o período;
- b) O bloqueio de acessos de **mais de 1.100 empresas**, em decorrência de irregularidades identificadas no uso de recursos de numeração;
- c) A aplicação de **quase R\$ 40 milhões em multas**, reforçando o compromisso da Agência com a responsabilização e o cumprimento das normas vigentes.

3.32. Por sua vez, o Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO, por exemplo, vedou a comercialização de produtos ou serviços que permitam a alteração indevida do número de origem (*spoofing*), determinou bloqueios de tráfego irregular e criou canais de cooperação com instituições financeiras para identificar e coibir chamadas fraudulentas. Além disso, a norma proibiu a revenda ou cessão de recursos de numeração e obrigou que centrais de atendimento contratassem diretamente tais recursos junto às prestadoras, impedindo o mascaramento do originador.

3.33. Outra medida foi a edição do Despacho Decisório nº 68/2023/ORCN/SOR, relativo ao uso da série 800 (códigos não geográficos), que reafirmou a necessidade de rastreabilidade e responsabilização pelo uso de recursos de numeração, estabelecendo melhores práticas como a vedação ao repasse indevido de códigos, a exigência de cadastro atualizado e a obrigatoriedade de inequívoca identificação do originador.

3.34. No campo da transparência, a Anatel determinou a criação da ferramenta “Qual Empresa Me Ligou”, que permite ao usuário consultar informações sobre chamadas recebidas de linhas comerciais. Em 2025, essa ferramenta registrou mais de 2,5 milhões de consultas apenas no primeiro semestre, reforçando o empoderamento do consumidor no reconhecimento de chamadas legítimas.

3.35. Ressalta-se também que a recente decisão sobre a revogação da obrigatoriedade do uso do prefixo 0303 não afeta a eficácia e o funcionamento do cadastro **Não Me Perturbe** como suscitado pelo questionamento ministerial. As prestadoras de serviços de telecomunicações e as instituições financeiras (operações de empréstimo consignado e cartão de crédito consignado) que se comprometeram voluntariamente a participar da iniciativa até o momento, continuarão a se abster de encaminhar ofertas aos consumidores cadastrados, independentemente da decisão sobre o 0303. Assim, a plataforma continua sendo uma ferramenta fundamental para o cidadão que deseja bloquear chamadas de ofertas de tais instituições, mantendo a autonomia do consumidor sobre quais chamadas deseja ou não receber.

3.36. Adicionalmente informamos que, por meio do Despacho Decisório nº 48/2025/RCTS/SRC, publicado no Diário Oficial da União de 2 de setembro de 2025, a Anatel determinou a adoção do **Não Me Perturbe** como plataforma setorial obrigatória para o registro de consumidores que optarem por não receber chamadas publicitárias ou de oferta de serviços. A medida atende ao disposto no art. 43, §§ 2º e 3º, do novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, vigente desde 1º de setembro de 2025. Com essa decisão, todas as prestadoras de serviços de telecomunicações, incluindo as Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs), deverão aderir à plataforma setorial no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, ou seja, até 1º de novembro de 2025. Além disso, deverão observar rigorosamente a lista de consumidores que manifestarem a opção por não receber chamadas, conforme os registros mantidos na referida plataforma.

3.37. **Outro avanço importante refere-se à autenticação técnica do número do chamador (caller ID).** Inspirada em práticas adotadas nos EUA e Canadá, a Anatel iniciou em 2023, juntamente com as prestadoras de telecomunicações, o projeto “Origem Verificada”, baseado na tecnologia STIR/SHAKEN/RCD, que possibilita a autenticação e a exibição, na tela do usuário receptor, de informações confiáveis sobre o originador da chamada, incluindo nome, marca e motivo do contato. A adesão ao projeto se deu de forma voluntária e colaborativa. O serviço “Origem Verificada” possui dois componentes distintos:

a) **Autenticação:** É um evento de rede que ocorre a cada chamada para verificar se o número de origem é legítimo e não foi adulterado (*spoofing*). Esse processo é o pilar da segurança e da rastreabilidade.

b) **Identificação:** Consiste em adicionar informações visuais à chamada, como nome da empresa, logotipo e motivo do contato, que aparecem na tela do celular do usuário. Conforme o Acórdão nº 201, este serviço de identificação permanece facultativo, pois sua utilidade é maior para fomentar o tráfego legítimo do que para coibir abusos.

3.38. Adicionalmente, cabe mencionar que, com a publicação da Resolução nº 777, de 28 de abril de 2025, que instituiu o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações (RGST), todas as

chamadas telefônicas originadas nas redes fixas e móveis deverão ser autenticadas no prazo de três anos. Para organizar a implementação, foi criado o GT-Autentica, coordenado pela Anatel e com participação das prestadoras e associações representativas.

3.39. O combate às ligações automáticas oriundas de números falsos ou gerados dinamicamente envolve um arcabouço regulatório robusto, medidas técnicas de autenticação e bloqueio, instrumentos de fiscalização, ações de transparência, grupos de trabalho setoriais e cooperação interinstitucional. Essas medidas têm resultado em significativa redução do volume de chamadas abusivas e estão em processo de consolidação com a obrigatoriedade da autenticação de chamadas até 2028, conforme disposto no art. 60 do RGST, representando um marco no enfrentamento de fraudes e abusos no uso das redes de telecomunicações no Brasil.

3.40. **As medidas aprovadas pelo Conselho Diretor no âmbito do Acórdão nº 201/2025 reforçam o compromisso da Agência nessa atuação, trazendo atualizações especialmente relacionadas à obrigatoriedade de implementação do processo de autenticação para os grandes chamadores - que realizam mais de 500 mil chamadas por mês - e ao incentivo à identificação do chamador para o consumidor.**

3.41. Destaca-se que a complexidade e a dinamicidade do problema exigem, por parte da Anatel, a flexibilidade para a adoção de ações com base nas evidências. Quando o CNG 0303 foi estabelecido, em 2022, o monitoramento da Anatel apontava as chamadas de telemarketing para oferta de produtos e serviços como a principal fonte de incômodo. Entretanto, o monitoramento mais recente realizado pela agência indicam um aumento da prática de *spoofing*, o que exigiu uma mudança no foco das ações de combate às chamadas abusivas.

3.42. O fato é que, com base nos dados decorrentes de monitoramento da rede e acompanhamento técnico da questão, a Agência entendeu que é mais efetivo focar seus esforços na obrigação de utilização do mecanismo de autenticação de chamadas como forma de reduzir o incômodo sofrido pelos consumidores.

3.43. Destaca-se, ainda, que a adoção do mecanismo de autenticação:

a) dificultará a utilização de *spoofing* (mascaramento de número), pelo bloqueio das chamadas identificadas como tal, garantindo que o chamador é realmente o detentor do número que aparece na tela do celular e,

b) na forma imposta pela Agência, abrangerá cerca de 50% das chamadas cursadas na rede, volume muito superior às chamadas originadas a partir de prefixos 0303.

3.44. Assim, repisa-se, todas medidas da Anatel de combate às chamadas abusivas fazem parte de uma estratégia integrada de ações, com foco especial nos citados três pilares:

I - redução da quantidade de ligações,

II - maior transparência ao usuário e

III - ostensivo combate às fraudes.

3.45. A Agência reafirma que continua a tratar o tema das chamadas abusivas com absoluta seriedade e compromisso, atuando de forma técnica, planejada e integrada para combater as novas práticas irregulares que surgem utilizando as redes de telecomunicações.

3.46. A transparência e o diálogo com os diversos atores é um dos principais pilares da Agência no propósito de garantir um ecossistema seguro, com credibilidade e valor para todos os consumidores dos serviços de telecomunicações.

4. CONCLUSÃO

4.1. Do presente informe, conclui-se que:

4.1.1. A decisão tomada pela Anatel não se limitou a revogar a obrigação de utilização do CNG 0303, mas também de, concomitantemente, determinar que grandes originadores de chamadas integrem o ecossistema de autenticação de chamadas.

4.1.2. Esse sistema, já estabelecido com regras e políticas claras, impõe controles rigorosos sobre o comportamento dos agentes participantes, incluindo mecanismos de revogação de certificados em casos de conduta indevida.

4.1.3. Trata-se, portanto, de uma evolução regulatória que substitui uma medida de caráter meramente identificador (como o 0303) por uma estrutura técnica e normativa mais eficaz, voltada à responsabilização e à transparência no uso de redes de telecomunicações para chamadas ativas.

4.1.4. A medida da Anatel visa, além de fornecer melhores meios para o combate às chamadas abusivas, combater também golpes e fraudes que envolvam a alteração indevida do código de acesso do originador, tais como em golpes de "falsa central", na qual grandes chamadores buscam se passar, por exemplo, por instituições financeiras.

4.1.5. Já se iniciou o prazo de adaptação das prestadoras à obrigatoriedade de autenticação, de forma que a anulação do Acórdão nº 201/2025 em relação à questão do 0303 teria significativos impactos na implementação da obrigação criada para lhe suceder.

4.1.6. A autenticação de chamadas, exigida dos grandes chamadores no prazo de 90 (noventa) dias, conforme o Acórdão nº 201/2025, traz uma série de benefícios, tais como:

- a) Combate o *spoofing* (alteração indevida do código de acesso do originador), técnica utilizada na aplicação de golpes de fraudes;
- b) Transparência para o usuário que, ao receber uma chamada, poderá saber que aquele código de acesso não sofreu alteração indevida, que às vezes é realizada no intuito de evadir bloqueios automáticos, ações da Anatel, entre outros;
- c) Com um viés de eficiência, a atuação é direcionada especificamente aos grandes geradores de chamadas - aqueles responsáveis por cerca de 50% do tráfego nacional - em vez de abranger todos os usuários indiscriminadamente;
- d) Está de acordo com medidas tomadas no cenário internacional, se adequando a padrões técnicos adotados pelo mundo, tais como o STIR/SHAKEN;
- e) Não resulta na necessidade de contratação e utilização de novos códigos de acesso, podendo ser utilizados aqueles códigos de acesso já associados às empresas.

4.2. Em síntese, substituir a obrigatoriedade do prefixo 0303 por um modelo de autenticação representa uma evolução regulatória que torna a proteção ao usuário mais inteligente, técnica e robusta. Essa mudança elimina efeitos adversos sobre ligações legítimas, estimula a modernização das redes e mantém - ou até eleva - o nível de fiscalização exercido pela Anatel.

4.3. Trata-se, portanto, de uma medida que beneficia tanto os consumidores quanto as empresas que operam de forma responsável, comprometida e em conformidade com as boas práticas do setor.

5. ENCAMINHAMENTO

5.1. Em atendimento à solicitação constante do Ofício nº 1311/2025/ARI-ANATEL (SEI nº 14237477), sugere-se o encaminhamento do presente Informe à Assessoria de Relações Institucionais, para as providências pertinentes.



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Pasquali, Superintendente de Planejamento e Regulamentação**, em 24/09/2025, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia, Superintendente de Relações com Consumidores**, em 24/09/2025, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Suzana Silva Rodrigues, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 24/09/2025, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Felipe Roberto de Lima, Gerente de Regulamentação**, em 24/09/2025, às 19:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Augusto Sussumu Katagiri, Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores**, em 25/09/2025, às 08:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Raphael Garcia de Souza, Gerente de Controle de Obrigações Gerais**, em 26/09/2025, às 08:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <https://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **14359652** e o código CRC **F24A56E6**.