

INSTRUÇÕES ÀS PRESTADORAS PARA O CORRETO ATENDIMENTO AO DESPACHO DECISÓRIO Nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835295) – MEDIDA CAUTELAR CONTRA CHAMADAS INOPORTUNAS

versão 2.0 – 30/05/2025

1. VIGÊNCIA

01/06/2024 A 31/05/2025, prorrogado até 31/05/2026 - pelo Despacho Decisório nº 30/2025/RCTS/SRC.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Todos os documentos e arquivos auxiliares, aqui citados, estão disponíveis na página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing/ligacoes-de-robos>.

O presente documento contém instruções detalhadas para o atendimento, pelas prestadoras, das determinações do **Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC (SEI nº 11835295)**, prorrogado pelo Despacho Decisório nº 30/2025/RCTS/SRC (SEI nº 13772702) de 30/05/2025, que dá continuidade ao combate à realização de chamadas inoportunas no Brasil.

O cabeçalho indica a versão corrente, devendo cada prestadora estar atenta a eventuais alterações realizadas nestas instruções, que poderão passar por aperfeiçoamento ao longo do acompanhamento da cautelar, cabendo à prestadora realizar os ajustes necessários ao fiel cumprimento das determinações da Anatel.

Para fins deste documento, “**chamadas curtas**” são aquelas não completadas por qualquer motivo ou destinadas à caixa postal e, quando completadas, com desligamento pelo originador ou pelo destinatário, com duração de até 6 (seis) segundos. Referência: **Art. 1º, parágrafo único, do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC**.

3. DO BLOQUEIO DE USUÁRIOS INFRATORES

Referência: **Art. 2º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC**

Todas as prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP) deverão identificar e promover o bloqueio da originação de chamadas, pelo período de 15 (quinze) dias, dos usuários que tenham incorrido na prática do comportamento a seguir, que representa uso inadequado de serviços de telecomunicações e utilização abusiva de recursos de numeração:

I – Gerar ao menos 100.000 (cem mil) chamadas em um dia, no respectivo serviço, considerando o total de acessos designados à pessoa jurídica, e em que o total de chamadas curtas represente proporção igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) das chamadas totais. São considerados códigos de acesso designados à pessoa jurídica todos aqueles associados ao CNPJ da matriz ou de qualquer uma de suas filiais.

A Anatel monitorará periodicamente o tráfego horário de chamadas e, em caso de reincidência e prévia notificação, poderá também determinar às prestadoras do STFC e do SMP que procedam ao bloqueio, pelo período de 15 (quinze) dias, da capacidade de originação de chamadas dos acessos do STFC e do SMP das pessoas jurídicas que, no respectivo serviço, gerarem um percentual de chamadas curtas igual ou superior a 85% (oitenta e cinco por cento) das chamadas totais, considerados o total de acessos designados à pessoa jurídica.

Os usuários que se enquadrem fora dos limites estabelecidos deverão ter seus recursos de numeração **bloqueados para originar novas chamadas pelo prazo de 15 dias**, a contar da data em que a prestadora efetivar o bloqueio de todos os recursos de numeração atribuídos ao usuário no respectivo serviço. Os acessos deverão manter a capacidade de recebimento de chamadas durante o período.

Todas as prestadoras do STFC e do SMP deverão identificar e **notificar** usuários que ultrapassem os limites estabelecidos no caput do art. 2º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC, **no prazo máximo de 10 (dez) dias da infração**, por e-mail ou por outro expediente que assegure a ciência dos interessados, e **realizar o bloqueio em até 10 (dez) dias contados da notificação**.

Para a “**Notificação de Bloqueio de Chamadas**” aos usuários infratores, a Anatel recomenda que as prestadoras utilizem o modelo proposto pela Agência (disponibilizado no link <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing/ligacoes-de-robos>), contendo as informações requeridas nos termos do art. 2º, §3º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC, sem prejuízos de outras informações adicionais que entenderem pertinentes.

Caso solicitado, a prestadora do STFC e do SMP deverá fornecer ao usuário relatório detalhado de todas as chamadas da data da infração, completadas ou não completadas, contendo, no mínimo, códigos originadores, destinatários, horário e duração das chamadas. Referência: Art. 2º, § 6º, do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC.

Observe-se que a infração no STFC ocasiona o bloqueio apenas aos acessos do STFC, enquanto a infração ocorrida no SMP deverá acarretar o bloqueio apenas dos acessos do SMP.

Uma vez identificado o usuário infrator, a prestadora **não poderá** efetuar a ativação de novos recursos de numeração a esses usuários, até que se encerre o prazo do bloqueio a ser imposto em função do descumprimento ocorrido (art. 2º, §4º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC).

4. DA POSSIBILIDADE DE DESBLOQUEIO

Referência: Art. 3º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC

O usuário notificado do bloqueio poderá solicitar a suspensão do bloqueio mediante a assinatura de um **Termo de Compromisso Formal** com a Anatel de se abster da prática indevida. O termo deverá ser apresentado por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI da Anatel, conforme a “Instrução para o Termo de Compromisso Formal” (disponibilizado no link <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing/ligacoes-de-robos>).

Destaca-se que não serão conhecidos termos apresentados em formato diverso do formulário específico do SEI, como PDF editado, requerimentos por ofícios, cartas e outros.

Será indeferido, **por reincidência**, o pedido que tratar de infrações ocorridas após a assinatura do primeiro termo de compromisso formal no âmbito do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC, conforme previsto no seu art. 3º, §2º.

5. DA PERIODICIDADE DA APRESENTAÇÃO DOS RELATÓRIOS

Referência: Art. 4º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC

As prestadoras relacionadas no Anexo I da medida cautelar, ou aquelas adicionalmente notificadas pela Anatel, deverão realizar o **envio mensal** dos relatórios, sempre até o décimo quinto dia do mês subsequente ao mês de apuração, conforme tabela abaixo:

Mês de Apuração	Data limite de entrega	Mês de Apuração	Data limite de entrega
06/2024	15/07/2024	12/2024	15/01/2025
07/2024	15/08/2024	01/2025	17/02/2025
08/2024	16/09/2024	02/2025	17/03/2025
09/2024	15/10/2024	03/2025	15/04/2025
10/2024	18/11/2024	04/2025	15/05/2025
11/2024	16/12/2024	05/2025	16/06/2025

Com a prorrogação dada pelo Despacho Decisório nº 30/2025/RCTS/SRC (SEI nº 13772702) de 30/05/2025:

Mês de Apuração	Data limite de entrega	Mês de Apuração	Data limite de entrega
06/2025	15/07/2025	12/2025	15/01/2026
07/2025	15/08/2025	01/2026	19/02/2026
08/2025	15/09/2025	02/2026	16/03/2026
09/2025	15/10/2025	03/2026	15/04/2026
10/2025	17/11/2025	04/2026	15/05/2026
11/2025	15/12/2025	05/2026	15/06/2026

Atenção: a prestadora **deverá enviar os relatórios por meio do SEI, no seu respectivo processo de acompanhamento**, pelo qual foi notificada individualmente, instaurado exclusivamente em função da presente medida cautelar.

6. DO PREENCHIMENTO DOS ARQUIVOS DE RELATÓRIOS

Referência: Art. 4º do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC

Os relatórios possuem uma estrutura apropriada para padronização dos dados e que não pode ser modificada.

As planilhas de modelo dos relatórios, a serem enviadas obrigatoriamente no formato Excel (xlsx), se encontram disponíveis no site da Anatel (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing/ligacoes-de-robos>), devendo a prestadora se atentar para eventuais alterações, consultando os arquivos mais atuais disponibilizados pela Agência.

- Não pule linhas, nem adicione colunas ou fórmulas.
- Eventuais retificações devem ser enviadas em separado dos relatórios periódicos, com a indicação que se trata de retificações assim como os ajustes realizados.
- Cada relatório (bloqueio, tráfego e grandes usuários) é um arquivo independente em formato Excel (xlsx).

Relatórios que não atendam ao formato aqui definido serão considerados pela Anatel como não entregues. A prestadora será notificada da necessidade de adequação e estará sujeita as penalidades previstas pelo descumprimento do presente Despacho Decisório.

6.1 RELATÓRIO DE BLOQUEIO

Referência: Art. 4º, inciso I, do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC

I - Relatório de bloqueio: contendo identificação (Nome social e CNPJ) do usuário, datas em que foram ultrapassados o limite constante do Despacho, a quantidade de chamadas curtas realizadas, a quantidade total de chamadas, discriminado por CNPJ, assim como a data de efetivação do bloqueio e desbloqueio, se cabível. Na inexistência de bloqueios durante o respectivo período de apuração, as prestadoras listadas no Anexo I e as notificadas pela Anatel deverão informar por Ofício;

Os relatórios de bloqueio **SÃO acumulativos**. Então, a cada mês deverá constar as informações atualizadas e relativas, também, aos meses anteriores, ou seja, todos os dados iniciados a partir de 01/06/2024.

Deverá ser entregue um arquivo por serviço (SMP e STFC), quando for o caso.

Serviço	Usuário	CNPJ	Data em que o limite foi ultrapassado (registrar uma linha por dia para cada usuário ofensor)	Total de Chamadas	Chamadas Curtas	Data do Bloqueio Efetivo (após efetuar o bloqueio em todos os recursos do usuário)	Data do desbloqueio
SMP ou STFC	XXXXX XXX XXX	xxxxxxxxxxxxxx	dd/mm/aaaa	número inteiro	número inteiro	dd/mm/aaaa	dd/mm/aaaa

(...)

Atenção ao tipo/formato dos dados:

- Serviço: (tipo: **texto**; formato do dado: **SMP ou STFC**);
- Usuário (tipo: **texto**; formato do dado: **texto com a razão social do usuário ofensor**);
- CNPJ (tipo: **texto com 14 caracteres**; formato do dado: **xxxxxxxxxxxxxx, sem pontos, barras ou traços**);
- Data em que o limite foi ultrapassado - registrar uma linha por dia para cada usuário ofensor (tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**). E, se ocorrer mais de um dia pelo mesmo infrator, cada linha é para cada dia de infração;
- O total de chamadas realizadas na rede por aquele usuário no dia considerado (tipo: **numérico**; formato do dado: **numérico, com números inteiros, sem casas decimais, e devem manter a formatação original da planilha**);
- O total de chamadas curtas realizadas na rede por aquele usuário no dia considerado (tipo: **numérico**; formato do dado: **numérico, com números inteiros, sem casas decimais, e devem manter a formatação original da planilha**);
- A data de realização do bloqueio, se já efetivado (tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**);
- Data de realização do desbloqueio, se já realizado (tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**).

No caso de reiteradas ocorrências de infração em diferentes dias, pelo mesmo usuário, cada ocorrência deve ser apresentada individualmente em uma linha separada (com a sua data e quantitativos de chamadas totais e curtas).

Caso a prestadora, eventualmente, não possua usuário que tenha infringido os limites motivadores do bloqueio em um determinado período de apuração, deverá protocolar em seu processo de acompanhamento uma correspondência (carta ou ofício) informando que realizou o acompanhamento devido e não identificou usuários cujo perfil de ligações ultrapassasse tais limites e que, por consequência, não teria usuários a bloquear relativos àquele período.

Observação: este Relatório de Bloqueio é também obrigatório a todas as demais prestadoras do STFC e do SMP, nos meses em que forem identificados e bloqueados usuários nos termos do art. 2º da medida cautelar.

6.2 RELATÓRIO DE TRÁFEGO

Referência: Art. 4º, inciso II, do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC

II - Relatório de tráfego: contendo quantitativo de chamadas curtas e total de chamadas originadas em sua rede, consolidados por dia e hora, independentemente da adoção de processo de autenticação e identificação de chamadas;

O relatório a ser enviado deve compreender o volume de chamadas totais e curtas realizados na rede da respectiva prestadora, **NÃO se limitando** aos dados relativos apenas aos usuários infratores.

Deverá ser entregue um arquivo por serviço (SMP e STFC), quando for o caso.

Serviço	Data	Hora	Total de Chamadas originadas na rede (todos os usuários)	Total de chamadas curtas na rede, completadas ou não (todos os usuários)
SMP ou STFC	01/06/2024	00	número inteiro	número inteiro
	01/06/2024	01		
	01/06/2024	02		
	01/06/2024	03		
	01/06/2024	04		

	01/06/2024	05		
	01/06/2024	06		
	01/06/2024	07		
	01/06/2024	08		
	01/06/2024	09		
	01/06/2024	10		
	01/06/2024	11		
	01/06/2024	12		
	01/06/2024	13		
	01/06/2024	14		
	01/06/2024	15		
	01/06/2024	16		
	01/06/2024	17		
	01/06/2024	18		
	01/06/2024	19		
	01/06/2024	20		
	01/06/2024	21		
	01/06/2024	22		
	01/06/2024	23		
	01/06/2024	00		
	02/06/2024	01		
	02/06/2024	02		
	02/06/2024	03		
	02/06/2024	04		
	02/06/2024	05		

(...)

Desta forma, para cada dia do mês na tabela, serão preenchidas 24 linhas contendo a granularidade de medição por hora do respectivo dia.

Atenção ao tipo/formato dos dados:

- Serviço: (tipo: **texto**; formato do dado: **SMP ou STFC**);
- Data - (tipo: **data**; formato do dado: **dd/mm/aaaa**);
- Hora - (tipo: **numérico**; formato numérico: **hh**) representará o período horário da medição do volume de chamadas.
 - **00** - Compreende o volume de chamadas no intervalo horário (hh:mm:ss) de: 00:00:00 às 00:59:59
 - **01** - Compreende o volume de chamadas no intervalo horário (hh:mm:ss) de: 01:00:00 às 01:59:59
 - **02** - Compreende o volume de chamadas no intervalo horário (hh:mm:ss) de: 02:00:00 às 02:59:59
 - **(...)**
 - **23** - Compreende o volume de chamadas no intervalo horário (hh:mm:ss) de: 23:00:00 às 23:59:59
- O total de chamadas realizadas na rede por aquele usuário no dia/hora considerado (tipo: **numérico**; formato do dado: **numérico, com números inteiros, sem casas decimais, e devem manter a formatação original da planilha**);
- O total de chamadas curtas realizadas na rede por aquele usuário no dia considerado (tipo: **numérico**; formato do dado: **numérico, com números inteiros, sem casas decimais, e devem manter a formatação original da planilha**).

Os relatórios de tráfego **SÃO acumulativos**. O arquivo do relatório contém uma planilha **para cada mês de apuração**, durante a vigência do Despacho 22/2024. Então, a cada mês as prestadoras deverão entregar as informações do mês de apuração na respectiva planilha, mantendo as informações das planilhas dos meses anteriores:

36	02/06/2024	10		
37	02/06/2024	11		
38	02/06/2024	12		
39	02/06/2024	13		

06-2024 07-2024 08-2024 09-2024 10-2024 11-2024 12-2024 01-2025 02-2025 03-2025 04-2025 05-2025

6.3 RELATÓRIO DE GRANDES USUÁRIOS

Referência: Art. 4º, inciso III, do Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC

III – Relatório de grandes usuários: contendo relação de todos os usuários, identificados por CNPJ, que realizaram mais de 500.000 (quinhentas mil) chamadas no mês de apuração, informando a quantidade total de chamadas curtas realizadas, assim como o total de chamadas efetuadas, independentemente da adoção de um processo de autenticação e identificação de chamadas, bem como de bloqueio ou não.

A tabela irá conter todos os CNPJs (um em cada linha) de **usuários que realizarem mais de 500 mil chamadas** no respectivo período de apuração.

Deverá ser entregue um arquivo por serviço (SMP e STFC), quando for o caso.

Serviço	Usuário	CNPJ	Total de Chamadas Realizadas (mais de 500 mil)	Total de Chamadas Curtas	Mês/Ano
SMP ou STFC	XXXXX XXX XXX	xxxxxxxxxxxxxxx	número inteiro	número inteiro	mm/aaaa

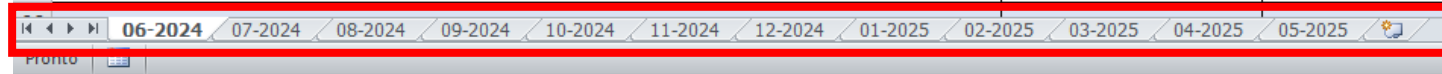
(...)

Atenção ao tipo/formato dos dados:

- Serviço: (tipo: **texto**; formato do dado: **SMP ou STFC**);
- Usuário (tipo: **texto**; formato do dado: **texto com a razão social do usuário ofensor**);
- CNPJ (tipo: **texto com 14 caracteres**; formato do dado: **xxxxxxxxxxxxxxx, sem pontos, barras ou traços**);
- O total de chamadas realizadas na rede por aquele usuário no mês de apuração (tipo: **numérico**; formato do dado: **numérico, com números inteiros, sem casas decimais, e devem manter a formatação original da planilha**);
- O total de chamadas curtas realizadas na rede por aquele usuário no mês de apuração (tipo: **numérico**; formato do dado: **numérico, com números inteiros, sem casas decimais, e devem manter a formatação original da planilha**);
- Mês/Ano (tipo: **data**; formato do dado: **mm/aaaa**).

Os relatórios de grandes usuários **SÃO acumulativos**. O arquivo do relatório contém uma planilha **para cada mês de apuração**, durante a vigência do Despacho 22/2024. Então, a cada mês as prestadoras deverão entregar as informações do mês de apuração na respectiva planilha, mantendo as informações das planilhas dos meses anteriores:

32			
33			
34			
35			



Caso a prestadora, eventualmente, não possua usuários que realizaram mais de 500 mil chamadas no respectivo período de apuração, deverá protocolar em seu processo de acompanhamento uma correspondência (carta ou ofício) registrando a informação.

7. REFERÊNCIA DE DOCUMENTOS E ARQUIVOS

Todos disponíveis em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing/ligacoes-de-robos>.

- Despacho Decisório nº 22/2024/RCTS/SRC - 4ª Medida Cautelar para coibir chamadas inoportunas;
- Despacho Decisório nº 26/2024/RCTS/SRC - Retratação parcial da 4ª Medida Cautelar;
- Despacho Decisório nº 30/2025/RCTS/SRC - prorrogação da 4ª Medida Cautelar;
- Instruções ao Despacho Decisório - versão 2.0 - 30/05/2025;
- Instruções para o Termo de Compromisso Formal das Empresas Bloqueadas - versão 1.0 - 07/05/2024;
- Notificação de Bloqueio de Chamadas - versão 1.0 - 07/05/2024 - (modelo para as prestadoras);
- Modelo do Relatório de Bloqueio SMP - versão 1.0 - 07/05/2024;
- Modelo do Relatório de Bloqueio STFC - versão 1.0 - 07/05/2024;
- Modelo do Relatório de Tráfego SMP - versão 1.0 - 07/05/2024;
- Modelo do Relatório de Tráfego STFC - versão 1.0 - 07/05/2024;
- Modelo do Relatório de Grandes Usuários SMP - versão 1.0 - 07/05/2024;
- Modelo do Relatório de Grandes Usuários STFC - versão 1.0 - 07/05/2024.

8. DÚVIDAS

Em caso de dúvidas acerca destes procedimentos, deverão ser encaminhadas ao e-mail:

chamadasinoportunas@anatel.gov.br