

Brasília, 25 de setembro de 2019.

Excelentíssimo Senhor

Leonardo Euler de Moraes

Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

SAUS - Setor de Autarquias Sul - Quadra 06 - Bloco H

70.070-940 - Brasília/DF

Assunto: Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing

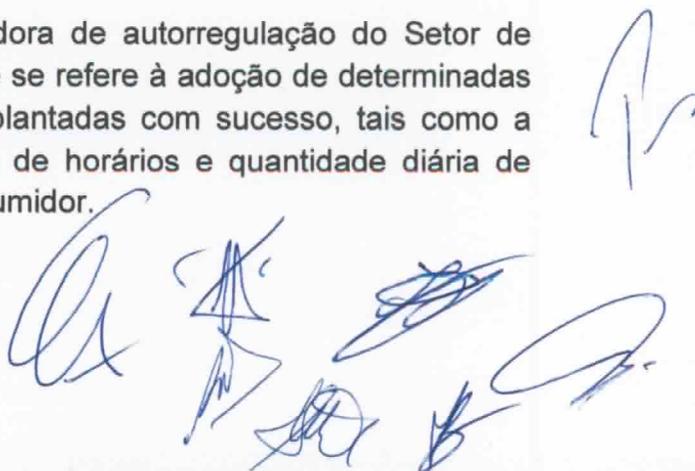
Ref.: Carta-Compromisso subscrita pelas prestadoras Algar, Claro, Oi, Nextel, Sercomtel, Sky, TIM e Vivo de 25 em março de 2019.

Senhor Presidente,

As prestadoras de serviços de telecomunicações Algar, Claro, Oi, Nextel, Sercomtel, Sky, TIM e Vivo, signatárias da Carta-Compromisso de 25 de março de 2019, sobre Práticas de Telemarketing, vêm, respeitosamente, apresentar em anexo seu **Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing** (doravante "Código de Conduta de Telemarketing do Setor de Telecomunicações"), dentro prazo proposto originalmente pelas Prestadoras.

O Código de Conduta de Telemarketing do Setor de Telecomunicações visa sintetizar em um único documento as iniciativas, em constante evolução e passíveis de ajustes pontuais no futuro, que as Prestadoras vêm empreendendo para uma atuação ética e proativa no trato com seus consumidores, no que se refere às melhores práticas de telemarketing, observados os princípios elencados na Carta-Compromisso de 25 de março de 2019.

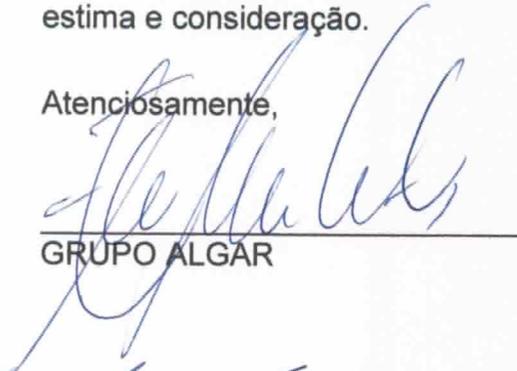
Trata-se, com efeito, de iniciativa inovadora de autorregulação do Setor de Telecomunicações, especialmente no que se refere à adoção de determinadas facilidades para os consumidores, já implantadas com sucesso, tais como a listagem Não Me Perturbe e a limitação de horários e quantidade diária de ligações de telemarketing para cada consumidor.



Com a concretização dessas iniciativas, o Setor de Telecomunicações acredita estar inaugurando uma nova fase na condução das atividades de gestão regulatória, permitindo a geração de reflexos positivos para o Setor de Telecomunicações e para a sociedade em geral.

Sendo o que se cumpria para o momento, subscrevemo-nos, com protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,



GRUPO ALGAR



GRUPO CLARO



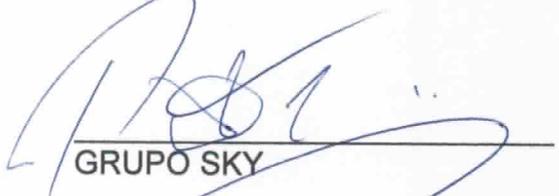
GRUPO OI



GRUPO TIM



GRUPO VIVO



GRUPO SKY



GRUPO SERCOMTEL



GRUPO NEXTEL

Normativo 01/2019

Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing”

Art. 1º. Este documento visa estabelecer um Código de Conduta para ações de telemarketing ativo desenvolvidas pelas Prestadoras Signatárias do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART (Prestadoras) e por seus agentes credenciados, sem prejuízo do cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis ao tema.

**TÍTULO I
DAS REGRAS GERAIS E DEFINIÇÕES**

Art. 2º. Este Código de Conduta é aplicável às Centrais de Vendas das Prestadoras, próprias ou terceirizadas, que executem atividades de telemarketing ativo, para Consumidores pessoas físicas, por meio de Ligações telefônicas para a oferta e comercialização de produtos e serviços das Prestadoras.

Art. 3º. São definições aplicáveis a esse Código de Conduta:

- I - Prestadoras: Empresas ou Grupo Econômico signatários do Sistema de Autorregulação das Telecomunicações – SART que presta serviços de telecomunicações ao Consumidor;
- II - Consumidores: Pessoas físicas contatadas através de Ligações pelas Prestadoras para oferta de produtos e serviços;
- III - Centrais de Vendas: Centrais de telemarketing, da própria Prestadora ou terceirizada, responsáveis por Ligações ativas para os Consumidores para oferta de produtos e serviços das Prestadoras;
- IV - Ligações: Qualquer forma de contato telefônico dos Agentes recebida pelo terminal de acesso do Consumidor para oferta de produtos e serviços das Prestadoras;
- V - Lista de Consumidores: relação de Consumidores passíveis de serem abordados através de Ligações para apresentação de Ofertas;
- VI - Lista Nacional Não Me Perturbe: Cadastro nacional setorial com os códigos dos terminais de acesso dos Consumidores que não desejam receber Ligações.
- VII - Agentes: Operadores de telemarketing que realizam Ligações para os Consumidores por meio das Centrais de Vendas; e

VIII - Ofertas: Conjunto de características, informações e condições da oferta de produtos e serviços comercializados pelas Prestadoras para os Consumidores.

TÍTULO II DAS LIGAÇÕES

Art. 4º. Nas Ligações para os Consumidores, os Agentes devem apresentar-se, identificar claramente a Prestadora que representam e informar o seu objetivo, além de:

I - Não fazer Ofertas sob pretexto de pesquisa ou sorteio, quando o verdadeiro objetivo for a comercialização de Ofertas para os Consumidores;

II - Respeitar a vontade do Consumidor sempre que ele manifestar a sua contrariedade quanto ao prosseguimento da Ligação, encerrando a Ligação e liberando a linha imediatamente;

III - Não realizar Ligações que não permitam a identificação pelos Consumidores dos códigos de acesso utilizados pela Prestadora na Ligação;

IV - Não realizar Ligações apenas para verificar a disponibilidade do Consumidor em atender as Ligações por meio de discador preditivo;

V - Não finalizar as Ligações abruptamente sem a identificação da Prestadora e apresentação de Ofertas;

VI - Realizar Ligações apenas em horários oportunos compreendidos no período das 09 (nove) às 21 (vinte e uma) horas nos dias úteis e das 10 (dez) às 16 (dezesesseis) horas nos sábados, salvo aquelas realizadas por solicitação ou com autorização dos consumidores, resguardadas as legislações específicas;

VII - Não realizar Ligações nos domingos e feriados nacionais;

VIII - Não realizar Ligações de forma insistente, limitadas a no máximo 2 (duas) chamadas efetuadas pela Prestadora e recebidas pelo mesmo terminal de acesso do consumidor no mesmo dia, salvo aquelas realizadas por solicitação ou com autorização dos consumidores, resguardadas as legislações específicas;

IX - Não realizar Ligações de forma insistente, limitadas a no máximo 15 (quinze) chamadas efetuadas pela Prestadora e recebidas pelo mesmo terminal de acesso do consumidor no mesmo mês, salvo aquelas realizadas por solicitação ou com autorização dos consumidores, resguardadas as legislações específicas;

X - Não realizar Ligações por meio de chamadas a cobrar para os Consumidores;

XI – Não realizar Ligações aleatórias ou para números sequenciais de Consumidores;

XII – Assegurar que mensagens gravadas inseridas no início das Ligações, obedecem ao disposto no caput deste;

§ 1º. As Prestadoras adotarão de forma proativa e revisarão regularmente suas políticas de renitência, considerando as melhores práticas de abordagem aos Consumidores existentes no mercado.

§ 2º. As Prestadoras adotarão códigos de acesso padronizados para a realização das Ligações, conforme regulamentação editada pela Anatel.

§ 3º. Para efeito da aplicação dos incisos IIIIV e IX acima, são consideradas chamadas recebidas pelo Consumidor aquelas:

- a) atendidas pelo Consumidor; ou
- b) recebidas pelo terminal de acesso, mas que o Consumidor recusou ou optou por não atender, inclusive aquelas recebidas e não atendidas e endereçadas para a caixa postal.

Art. 5º. As Ligações dos Agentes para os Consumidores devem ser respeitosas, sendo vedada a discriminação de qualquer pessoa ou grupo com base em raça, cor, religião, nacionalidade, sexo, idade ou estado civil.

Parágrafo único. É vedado o emprego de formas de coerção ou constrangimento, bem como o uso de palavras de baixo calão.

Art. 6º. É vedada a apresentação e comercialização de Ofertas para crianças e adolescentes.

Parágrafo único. As Ligações atendidas por crianças e adolescentes devem ser direcionadas para um adulto ou encerradas e a linha liberada imediatamente.

TÍTULO III DA LISTA DE CONSUMIDORES

Art. 7º. As Prestadoras devem dar tratamento adequado às suas Listas de Consumidores em cada ação de telemarketing ativo, respeitando os pedidos de exclusão dos Consumidores que manifestarem explicitamente o seu desejo de não receber Ligações com Ofertas.

§ 1º. A Lista de Consumidores deve respeitar as legislações aplicáveis, tanto nacionais como locais.

§ 2º. As Prestadoras deverão assegurar que as Centrais de Vendas terceirizadas não realizem Ligações para Consumidores que não constem da Lista de Consumidores.

§ 3º. Nenhuma Lista de Consumidores ou informação nela contida poderá ser usada sem o consentimento prévio ou em violação aos direitos legais ou contratuais do proprietário da Lista.

§ 4º. A Prestadora deve garantir que a Lista de Consumidores seja obtida por meios lícitos antes de utilizá-la nas suas Centrais de Vendas.

§ 5º. As Prestadoras devem possibilitar aos Consumidores a alteração de suas informações constantes da Lista de Consumidores, inclusive a exclusão, sempre que houver a solicitação explícita por meio dos seus canais de atendimento.

§ 6º. A Lista de Consumidores deverá ser gerida pela Prestadora, excluindo também os Consumidores inscritos nos cadastros administrados por órgãos de defesa do consumidor, que tenham manifestado o desejo de não receber Ligações.

§ 7º. As exclusões solicitadas pelos Consumidores devem ser efetivadas no máximo em 30 (trinta) dias nas Listas de Consumidores das Prestadoras, sendo que após este prazo não poderão ser realizadas mais Ligações para estes Consumidores.

TÍTULO IV DA LISTA NACIONAL NÃO PERTURBE

Art. 8º. As Prestadoras implantarão uma Lista Nacional Não Me Perturbe centralizada com todos os pedidos de exclusão apresentados pelos Consumidores junto aos órgãos de defesa do consumidor e na página na Internet naomeperturbe.com.br disponibilizada e mantida pelas Prestadoras ou por terceiro designado para a realização desta atividade.

§ 1º. A página na Internet mencionada no caput deverá permitir o registro dos pedidos de exclusão bem como os pedidos de reinserção e a consulta sobre a situação de determinado terminal de acesso do consumidor na Lista Nacional Não Me Perturbe.

§ 2º. Os Consumidores poderão optar de forma segmentada para qual Prestadora desejam ser registrados na Lista Nacional Não Perturbe.

§ 3º. A Lista Nacional Não Me Perturbe será disponibilizada periodicamente para as Prestadoras de forma que as exclusões sejam efetivadas nas Listas de Consumidores das Prestadoras dentro do prazo previsto no § 7º do artigo 7º.

§ 4º. Após um ano da efetivação do bloqueio, os Consumidores poderão ser contactados para confirmar ou suspender os bloqueios registrados na Lista Nacional Não Me Perturbe realizados na página da Internet naomeperturbe.com.br.

TÍTULO V
DO RESPEITO À PRIVACIDADE DOS CONSUMIDORES

Art. 9º. As Prestadoras devem utilizar as informações das Listas dos Consumidores de maneira adequada, somente para os fins de comercialização de Ofertas.

§ 1º. As Centrais de Vendas devem proteger as informações dos Consumidores por meio de procedimentos de conduta, supervisão da equipe e termos de confidencialidade.

§ 2º. As obrigações previstas neste artigo se estendem aos Agentes observando-se o previsto na Lei Geral de Proteção de Dados, quando aplicável.

TÍTULO V
DAS OFERTAS

Art. 10. A apresentação das Ofertas pelos Agentes deve ser clara, correta e completa, além de:

I - Esclarecer de forma transparente e inequívoca o preço, eventuais taxas adicionais, período de fidelidade e respectiva multa por seu descumprimento, condições de pagamento, limitações, franquias e obrigações nas quais incorre o Consumidor ao contratar a Oferta;

II - Deixar claro para os Consumidores quais serviços dependem de viabilidade técnica, bem como de que a efetivação da comercialização se dará apenas com a confirmação dessa viabilidade técnica realizada após o prazo para a instalação do serviço; e

III - Oferecer somente produtos e serviços que obedeçam a legislação vigente.

Parágrafo único. Os Consumidores devem aceitar expressamente as condições da Oferta para a efetivação da contratação.

Art. 11. As Prestadoras devem possuir mecanismos de comprovação de que as informações prestadas aos Consumidores são verdadeiras e factíveis para cada serviço ou produto ofertado.

§ 1º. Se durante a operação de um serviço as Centrais de Vendas ou os Agentes identificarem que as informações apresentadas aos Consumidores são inverídicas, devem formalmente reportar o fato às Prestadoras, para que esta adote as ações necessárias para a correção das informações.

§ 2º. São vedadas publicidade ou alegações inverídicas, enganosas ou fraudulentas;

§ 3º. Informações sobre Prestadoras concorrentes devem ser passíveis de comprovação pelas Prestadoras.

Art. 12. Quando as Ofertas forem compostas por mais de um produto ou serviço, as informações de cada serviço ou produto devem ser apresentadas aos Consumidores previamente à contratação.

Art. 13. A gravação das ligações para resguardar a fidelidade das Ofertas e das contratações deve ser realizada com a ciência dos Consumidores, com exceção das gravações para fins exclusivos de monitoramento ou por determinação judicial.

TÍTULO VI DO ACESSO ÀS PRESTADORAS APÓS A CONTRATAÇÃO

Art. 14. Os Consumidores podem entrar em contato com as Prestadoras após a contratação ser efetuada, por todos os canais de atendimento disponibilizados pelas Prestadoras.

§ 1º. Nas Ligações devem ser fornecidas informações sobre os canais de atendimento para os Consumidores entrar em contato com as Prestadoras;

§ 2º. Os canais de atendimento devem possibilitar aos Consumidores a obtenção de informações adicionais, registro de reclamações, alteração da Oferta contratada, inclusive com o cancelamento da Oferta contratada e eventuais devoluções de valores pagos antecipadamente.

TÍTULO VII DO ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

Art. 15. As Prestadoras disponibilizarão os meios para os Consumidores apresentarem notificações de descumprimento das obrigações previstas neste Código de Conduta por meio da página da Internet naomeperturbe.com.br.

Parágrafo único. As notificações apresentadas devem ser rastreáveis pelo Consumidor e serão processadas e os resultados das apurações serão informados aos Consumidores no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados do registro da notificação.

Art. 16. Imediatamente após a aprovação deste Código de Conduta o acompanhamento será realizado por meio da apuração de um Indicador de Notificações (TMK0) representado pelo quociente entre o número de notificações válidas para cada Prestadora registrado mensalmente na página na Internet naomeperturbe.com.br e o total acumulado de pedidos de bloqueio na Lista Não Me Perturbe endereçado para aquela Prestadora no último dia do mês da aferição.

§ 1º. Serão consideradas notificações válidas aquelas referentes a Ligações que possuam informações detalhadas e suficientes que permitam identificar que ela foi originada pela Prestadora e que não forem objeto de registro de forma repetitiva no site naomeperturbe.com.br.

§ 2º. No acompanhamento poderão ser utilizados, subsidiariamente, quantitativos de demandas registradas na Anatel, nos órgãos de defesa do consumidor e nas próprias Prestadoras relacionadas às obrigações previstas neste Código de Conduta.

§ 3º. O indicador apurado para cada Prestadora será divulgado pelas Prestadoras mensalmente na página na Internet nãomeperturbe.com.br até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da apuração.

§ 4º. As Prestadoras com indicador superior a 0,1% (zero virgula um) deverão encaminhar à Diretoria de Autorregulação do SART, em até 10 (dez) dias úteis, Plano de Ação com iniciativas que serão adotadas para a melhoria de seu indicador.

Art. 17. Após 3 (três) meses da aprovação deste Código de Conduta, o acompanhamento será realizado também por meio da apuração dos seguintes indicadores mensais:

I - TMK1 - Ligações fora do horário: quociente entre o total de Ligações realizadas fora do horário permitido e o total de Ligações realizadas;

II - TMK2 - Ligações acima do limite diário: quociente entre o total de Ligações superiores ao limite de 2 Ligações por dia e o total de Ligações realizadas;

III - TMK3 - Ligações acima do limite mensal: quociente entre o total de Ligações superiores ao limite de 15 Ligações mensais e o total de Ligações realizadas; e

IV - TMK4 - Ligações a usuários que solicitaram bloqueio: quociente entre o total de Ligações para acessos que estão na lista Não Perturbe setorial e o total de Ligações realizadas.

§ 1º. O resultado dos indicadores fornecidos pelas Prestadoras será analisado e consolidado pela Diretoria de Autorregulação e divulgado mensalmente na página na Internet nãomeperturbe.com.br até o último dia do mês subsequente ao da aferição.

§ 2º. As Prestadoras com qualquer indicador superior a 2% (dois por cento) deverão encaminhar à Diretoria de Autorregulação do SART, em até 10 (dez) dias úteis, Plano de Ação com iniciativas que serão adotadas para a melhoria de seus indicadores.

§ 3º. Havendo indícios de irregularidades na composição dos indicadores apresentados pelas Prestadoras, a Diretoria de Autorregulação poderá determinar o envio, de forma sigilosa, de Relatório contendo informações com os totais, por código de acesso empregado, das Ligações originadas nas redes das Prestadoras e realizar a retificação ou ratificação dos indicadores enviados.

Art. 18. Será instaurado e instruído Procedimento de Averiguação Preliminar (PAP) contra Prestadoras, quando caracterizado indício de descumprimento sistêmico das obrigações previstas neste Código de Conduta, podendo resultar na aplicação de sanções na forma prevista no Código de Autorregulação do SART.

TÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 19. As Prestadoras adotarão medidas junto às Centrais de Vendas terceirizadas, para assegurar o cumprimento integral desse Código de Conduta, bem como os meios para a apuração dos indícios de violações e as penalidades aplicáveis caso a violação apurada seja procedente e não solucionada em prazo razoável.

Art. 20. As Prestadoras deverão, em até 3 (três) meses a partir da aprovação deste Código de Conduta, se adequar ao disposto nos incisos VIII e IX do artigo 4º.

Art. 21. O código de acesso padronizado previsto no § 2º do art. 4º só será empregado pelas Prestadoras após 6 (seis) meses da disponibilização do recurso de numeração pela Anatel.

Art. 22. As Prestadoras envidarão esforços para, em cooperação com as demais Prestadoras, Anatel, órgãos de defesa do consumidor, dentre outros agentes, buscar soluções e técnicas para que as boas práticas expressas neste Código de Conduta possam ser empregadas também por empresas atuando em outros setores da economia.

Parágrafo único. As Prestadoras poderão celebrar acordos para a utilização conjunta da Lista Nacional Não Me Perturbe por outros setores, cujos interessados deverão obrigatoriamente aderir aos princípios estabelecidos neste Código de Conduta.

Art. 23. As Prestadoras que aderirem ao SART em um momento posterior a publicação deste Código de Conduta deverão se submeter integralmente as disposições deste código, e excluir de suas Listas de Consumidores todos os pedidos de bloqueios registrados no site naomeperturbe.com.br.

Art. 24. Este Código de Conduta entra em vigor no ato de sua publicação.