

IMPLEMENTAÇÃO DE CADASTRO
ÚNICO E VALIDAÇÃO
TELEFÔNICA

I N S T I T U T O

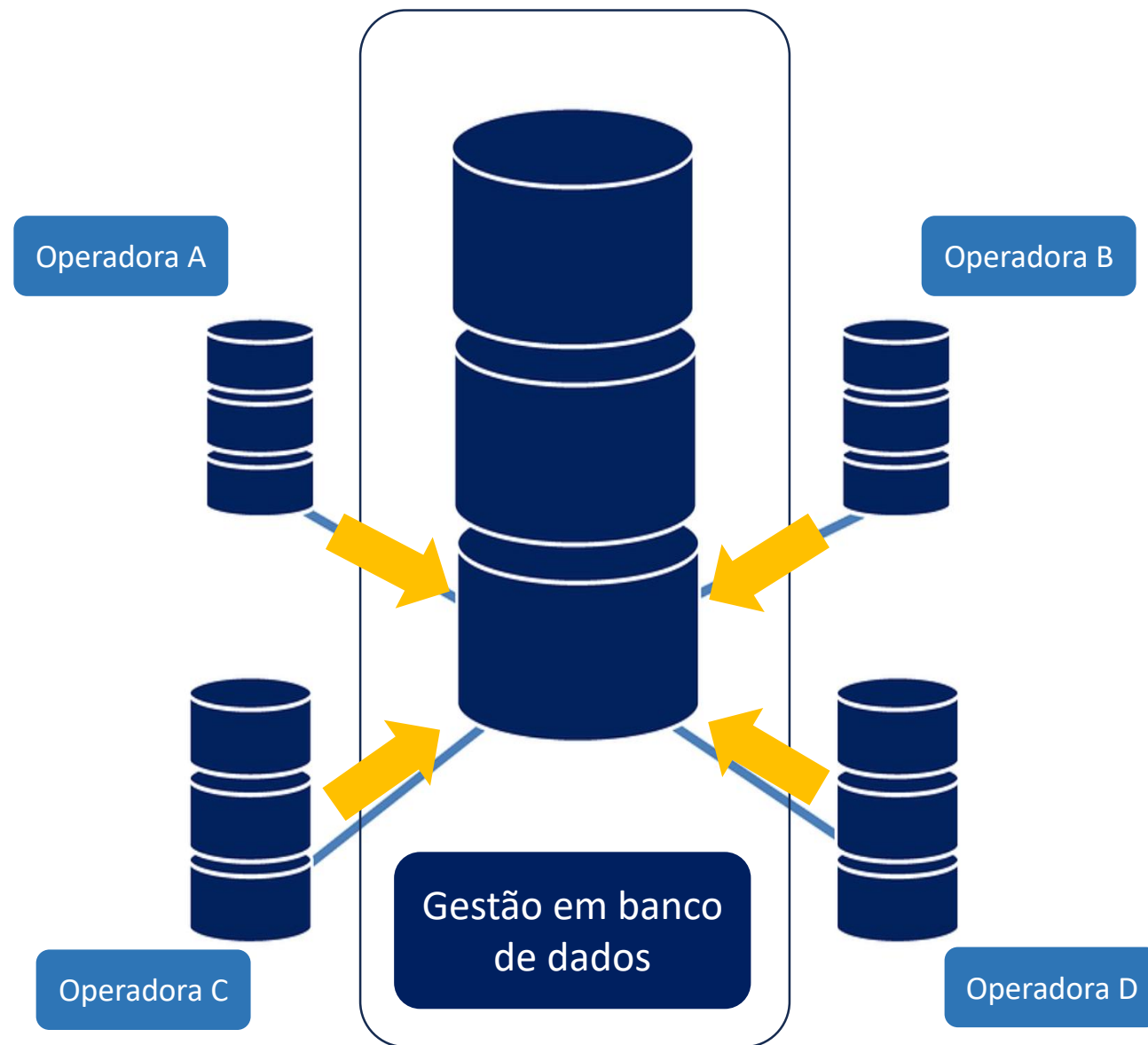
gEoc

G E S T Ã O D E E X C E L Ê N C I A
O P E R A C I O N A L E M C O B R A N Ç A

Cadastro Único Telefônico

Propõe-se a instituição e manutenção de um cadastro de âmbito nacional, com o propósito de otimizar, gerar maior controle e assertividade às comunicações por telecobrança e, consequentemente, reduzir a incidência de contatos indevidos ou indesejados.

Este cadastro deverá estar vinculado ao CPF do consumidor, contendo a quantidade de linhas telefônicas (limitada) de sua titularidade e periodicamente recebendo atualizações a cada novo “pacote” ou numeração contratada com a respectiva operadora de telefonia.



Validação de Numerações | Qualificação

Objetivos

Base de dados disponível para as empresas homologadas validarem com intuito de mapear os telefones com ou sem vínculo ao CPF, segundo a base oficial de cadastros únicos.

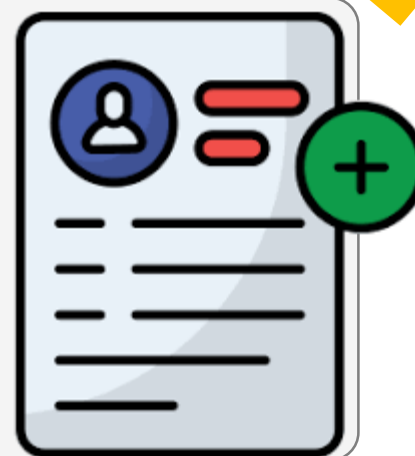
Aplicação Prática

Descrição Status Qualificação:

- **Qualificado**: Número ativo e vinculado ao CPF;
- **Não Qualificado**: Número ativo, porém sem confirmação do CPF;
- **Inválido ou Não Localizado**: Dado incorreto ou não localizado na consulta do sistema;
- **Erro Operadora**: Consulta dos dados sem sucesso;
- **Número Inativo**: Consta no histórico de dados, porém não está habilitado no momento.

Parceiro Homologado

CPF + Telefone



Gestão de dados
em Banco de
Dados Central

Observância ANATEL

Disposições

Menção e Observância de Normativos/Regulatórios da Anatel:

Serão observadas, em particular, as disposições da Resolução nº 477/2007 da Anatel (Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC), no que concerne à obrigatoriedade de cadastro dos usuários dos serviços de telecomunicações, e do Ato nº 13672/2017 da Anatel, que estabelece o regime de numeração de quarentena de 180 dias para os códigos de acesso desativados, com o objetivo de evitar a reutilização imediata.

Obrigatoriedade da Manutenção do Cadastro Único Telefônico e Validação de Numerações:

- Verificar a existência de manifestações de recusa (“não perturbe”, “blocklist”, “procon” etc.) ou outras preferências de contato registradas no Cadastro Único Telefônico e Validação de Numerações antes da ativação de novas linhas telefônicas;
- Informar os novos titulares de linhas telefônicas sobre a existência e a finalidade do Cadastro Único Telefônico e Validação de Numerações, bem como sobre a sua prerrogativa de registrar suas preferências de contato para fins de comunicação; e
- Atualizar o Cadastro Único Telefônico e Validação de Numerações com as informações de titularidade das novas linhas telefônicas e quaisquer alterações cadastrais subsequentes.

Outras Disposições

Obrigatoriedade de Identificação

Agente responsável pela comunicação deverá identificar-se de forma clara e inequívoca, informando o nome completo da empresa, bem como outras informações de identificação acerca daquele contato.

Gravação das Ligações

Manter o registro integral das gravações dos contatos telefônicos realizados com os consumidores por um período mínimo de 90 dias.

Canais de Atendimento ao Consumidor

Disponibilizar canais de atendimento ao consumidor eficientes e de fácil acesso, com prazos de respostas coerentes com a situação do consumidor.

Sanções

O descumprimento das disposições estabelecidas em futura Lei de regulamentação sujeitará aos infratores à aplicação de sanções administrativas e outras penalidades previstas na legislação consumerista aplicável.

Fiscalização

Cumprimento das disposições de futura Lei de regulamentação caberá aos órgãos de defesa do consumidor competentes e à Anatel, no âmbito de suas respectivas atribuições legais.

I N S T I T U T O

gEoc

G E S T Ã O D E E X C E L Ê N C I A
O P E R A C I O N A L E M C O B R A N Ç A

