

Combate ao Telemarketing Abusivo

Iniciativas e resultados na Europa

25 março 2022

Teresa Félix - Cullen International



telecomunicações



media



economia digital



postal













direito da
concorrência

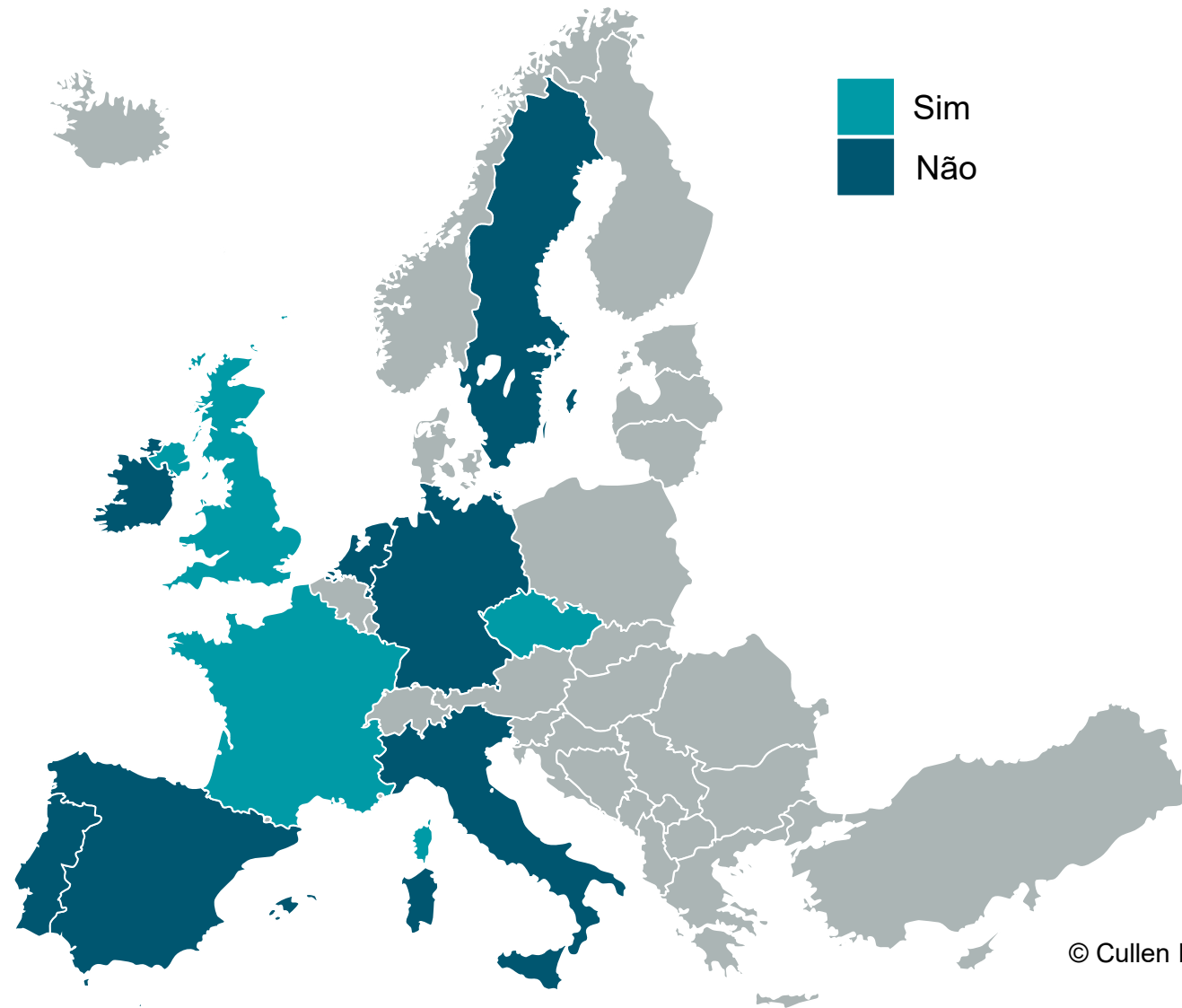
regulation made simple

Caller ID authentication



-  CZ
-  FR
-  DE
-  IE
-  IT
-  NL
-  PT
-  ES
-  SE
-  UK

Caller ID authentication



© Cullen International

Caller ID authentication

Operadores obrigados a implementar autenticação de *caller ID*



Caller ID authentication



- Obrigação imposta por lei
- A pedido do consumidor, operadores devem identificar números geradores de chamadas maliciosas ou incomodativas
- Necessário consentimento do consumidor (*opt-in*)

Caller ID authentication



- Obrigação imposta por lei que visa regulamentar a prospeção telefónica e combater as chamadas fraudulentas
- Aplicável a todas as chamadas e SMS
- Operadores devem assegurar a interoperabilidade dos dispositivos de autenticação implementados

Caller ID authentication



- Obrigação imposta por lei
- Os operadores devem oferecer a todos os consumidores a possibilidade de bloquear um número a partir de um ponto de ligação de rede ou de um número que permita a identificação de um utilizador individual

Caller ID authentication



- Obrigação imposta pelo regulador (Ofcom)
 - General Conditions of Entitlement
 - Guidance on CLI Facilities
- Aplicável a chamadas fixas e móveis
- Operadores devem fornecer dispositivos de identificação da linha chamadora e estes devem estar ativos por defeito

Mecanismos de prevenção/redução de chamadas não solicitadas

Registo de consumidores em listas para não receção de chamadas para fins de marketing direto



Os operadores devem oferecer aos consumidores a opção de não serem incluídos em listas telefónicas



National Directory Database (NDD) – consumidores podem registar se pretendem ou não receber chamadas de marketing direto



Registro delle opposizioni – consumidores podem registar que não pretendem receber chamadas de marketing direto (*opt-out*)



As empresas devem manter uma lista atualizada dos consumidores que deram o seu consentimento para receber chamadas de marketing direto (*opt-in*)

Mecanismos de prevenção/redução de chamadas não solicitadas

Registo de consumidores em listas para não receção de chamadas para fins de marketing direto



NIX Telefon – consumidores podem registar que não pretendem receber chamadas de marketing direto (*opt-out*)



Telephone Preference Service (TPS) – consumidores podem registar que não pretendem receber chamadas de marketing direto (*opt-out*)

Mecanismos de prevenção/redução de chamadas não solicitadas

Possibilidade de rejeitar chamadas de números não identificados



Os consumidores devem poder rejeitar, de forma simples e gratuita, chamadas de números não identificados



Os operadores devem disponibilizar aos seus clientes a possibilidade de rejeitar, através de um meio simples, chamadas de números não identificados



Os consumidores devem poder rejeitar, de forma simples e gratuita, chamadas de números não identificados

Mecanismos de prevenção/redução de falsificação do identificador de chamadas



Os operadores devem bloquear as chamadas e mensagens com origem fora do território da UE que utilizem números franceses



Os operadores devem assegurar que um número de chamada completo com significado nacional é transmitido como número de chamada do chamador quando a chamada é estabelecida



AGCOM integrou no plano nacional de numeração o indicativo 0844 para ajudar os consumidores na identificação de chamadas de telemarketing

Mecanismos de prevenção/redução de falsificação do identificador de chamadas



SE

A questão foi abordada no contexto da proposta inicial de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, mas não foram propostas medidas específicas para reduzir a falsificação da identidade



UK

Os operadores devem, quando tecnicamente viável, tomar todas as medidas razoáveis para identificar as chamadas em relação às quais são fornecidos dados CLI inválidos ou não disponíveis e impedir que essas chamadas sejam ligadas à parte chamada



Obrigada!

teresa.felix@cullen-international.com