



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

Projeto de Lei Nº 778/2023

Processo Número: **13059/2023** | Data do Protocolo: 11/05/2023 16:44:10

Autoria: **Sebastião Santos**

Assinaturas Indicadas:

Ementa: **Obriga as empresas de "call center" a identificar e autenticar suas chamadas telefônicas no visor do aparelho de telefonia celular.**





Projeto de Lei

Obriga as empresas de call center a identificar e autenticar suas chamadas telefônicas no visor do aparelho de telefonia celular.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - Torna obrigatória a identificação e autenticação, no visor do aparelho de telefonia celular, das chamadas telefônicas realizadas por empresas de call center.

Parágrafo único - Para os fins do disposto no "caput" deste artigo, as chamadas telefônicas serão identificadas no visor do aparelho de telefonia celular com o nome da empresa, número, logomarca e assunto da chamada.

Artigo 2º - As empresas de call center ficam obrigadas a aderir aos protocolos e requisitos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel e aos sistemas disponibilizados pelas prestadoras de serviços de telefonia para a identificação e autenticação das chamadas telefônicas.

Artigo 3º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Recentemente a Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, divulgou informações em que iniciará a implementação, em conjunto com as operadoras de telefonia, de protocolos para que as chamadas de call center possam ser identificadas e autenticadas com informações sobre a empresa e assunto. Ocorre que, tal medida seria opcional, ficando a critério das empresas de call center aderir ou não ao protocolo de identificação.

Isto posto, a obrigatoriedade prevista no presente projeto de lei, garantirá o combate a ligações fraudulentas, bem como o chamado telemarketing abusivo, proporcionando maior segurança aos clientes, já que inibe tentativas de golpes e fraudes.

Cabe ressaltar que, tal medida também pode aumentar a transparência e a confiança do cliente na empresa, demonstrando um compromisso em fornecer um atendimento de qualidade e menos invasivo.

Sendo assim, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação desta propositura, por se tratar de matéria relevante para o bem-estar social.

Sebastião Santos - REPUBLICANOS



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 380034003900370038003A005000

Assinado eletronicamente por **Sebastião Santos** em 11/05/2023 16:36

Checksum: **C836FF77F1110E81BF7487FA21D98B17FE352C3DF3BB37FC1645DA545F578AAB**

