



Anatel libera cobrança por ligações de até 3 segundos

Em junho de 2022, mais uma deliberação da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações – foi feita para o setor de telemarketing ativo do país, agora sobre as ligações de até 3 segundos.

Anteriormente, vimos sobre a norma do prefixo 0303, que é de uso obrigatório para as empresas da área a partir do segundo semestre de 2022.

Hoje vamos falar sobre uma [nova regra](#), que chegou para acabar com uma implementação feita há mais de 25 anos: a isenção de cobranças por chamadas que duram até 3 segundos.

Com total aprovação do Conselho Diretor responsável, a Anatel aprovou a cobrança por essas ligações.

O que são ligações de até 3 segundos?

As ligações de 3 segundos são realizadas, principalmente, pelas empresas de telemarketing que utilizam robôs para fazer as chamadas, as conhecidas *robocalls*. Nessa estratégia, são realizadas ligações em massa para os consumidores e desligadas antes de ultrapassar os 3 segundos.

Mas, por que eles desligam a ligação?

As *robocalls* são feitas para diversos números que estão cadastrados no *mailing* (lista de contatos), com o intuito de que alguma dessas pessoas resolva atender a ligação. Quando a chamada é aceita, automaticamente o atendente entra em contato com aquele consumidor e as demais chamadas caem.

Por isso, recebemos essas ligações de 3 segundos.

A nova medida da Anatel tem o objetivo de impedir que isto ocorra, cobrando por esse tipo de serviço. Assim, pode ser que as empresas parem de utilizar os robôs e de realizar chamadas em massa, já que, em grande volume, as cobranças das operadoras ficarão elevadas.

O que diz a Anatel?

A nova regra foi aceita no dia 21 de junho deste ano. Nela, a Anatel autoriza que as operadoras telefônicas cobrem por toda chamada feita e atendida a partir do primeiro segundo. Além disso, o número que fizer, por dia, mais de 100 mil ligações de até 3 segundos, será bloqueado.

O Conselho Diretor da Anatel não vê esta medida como algo prejudicial para as pessoas que recebem essas chamadas, pois a cobrança é direcionada para quem está fazendo a ligação e, os especialistas afirmam, que as ligações de até 3 segundos não são realizadas no dia a dia das pessoas, já que para se comunicar é necessário mais tempo que isto.

Então, apenas as contas de telefone das empresas de telemarketing, que utilizam as *robocalls*, serão afetadas. A Anatel pretende, com essa deliberação, impedir que estas empresas usem os robôs e, portanto, realizem ligações em massa e que os consumidores sejam inundados com chamadas telefônicas.

Como o telemarketing pode substituir as ligações de até 3 segundos?

A sua empresa utiliza o recurso das *robocalls*?

Independente da sua resposta, continue acompanhando nosso artigo que temos uma dica para você.

Sabemos que usar robôs para fazer ligações em massa é uma solução prática, que não requer grande investimento, e que otimiza o trabalho de qualquer empresa que tenha uma equipe de telemarketing.

Mas, você sabe qual outro recurso que também ajuda nesses quesitos?

O PABX Virtual. Ao contratar um sistema em nuvem, a gestão da comunicação empresarial do seu negócio ganha mais liberdade. Você pode livrar-se das ligações de até 3 segundos tranquilamente, pois é capaz de expandir seus ramais sem grandes custos.

O PABX Virtual IUNGO proporciona alguns tipos de ramais para você: o ramal app, desktop, fixo e ramal Teams. Escolhendo o que melhor se adequar para o seu tipo de negócio, você consegue realizar chamadas pela Internet e não mais pelas operadoras convencionais, isto reduz os gastos.

Em um pacote de ramais virtuais, há um preço fixo por mês e serviços ilimitados em telefonia. Além de não ser necessário investir ou adquirir novos equipamentos, pois o armazenamento e o funcionamento de um PABX Virtual são realizados em nuvem. Ou seja, você pode utilizá-lo em ferramentas que já tem na sua empresa.

Um computador, notebook ou um smartphone: todos podem transformar-se em um PABX. Para o ramal fixo em nuvem, a IUNGO tem os telefones IP's e os disponibiliza devidamente configurados, caso você adquira este pacote.

Sem a necessidade de investimento em infraestrutura, agora você pode se preocupar apenas em aumentar a sua equipe ou realocar atendentes. Assim, a sua empresa não sentirá falta das *robocalls* e nem terá o valor da sua conta telefônica aumentada pela adesão da cobrança das ligações de até 3 segundos.

O aumento da sua equipe será um investimento que irá trazer retorno para a empresa, pois o atendimento ao cliente será otimizado com os [recursos da tecnologia em nuvem](#). O seu telemarketing conseguirá alcançar em maior escala o público-alvo, apenas utilizando os equipamentos do dia a dia de uma equipe e sem a necessidade de ligações em massa.

Conclusão

As determinações da Anatel para o setor de telemarketing não precisam ser vistas com maus olhos. Essas alterações, que visam aprimorar as comunicações telefônicas para os consumidores, também podem contribuir para uma melhor qualidade do serviço prestado pelas empresas da área.

Com o PABX Virtual IUNGO, a sua empresa pode fugir das interpretações do conhecimento popular sobre telemarketing, melhorar a reputação no mercado e o feedback do público. Isto, junto com um excelente atendimento ao público que transmite domínio dos assuntos ofertados e é feito com

agilidade, pode causar uma maior adesão das suas ligações por parte dos consumidores.

O PABX Virtual é investimento que gera retorno para a empresa, com pouco você recebe muito podendo se destacar e livra-se das amarras convencionais de comunicação.

Para saber mais, entre em contato com um de nossos especialistas.

0800 878 8136

Somos IUNGO