RUFANDO BOMB NEWS Notícias sem rodeios

Sexta-Feira, 27 de Novembro de 2026

Disputa entre operadoras na Anatel: Vivo Anti-spam bloqueia ligações legítimas e gera polêmica

Sistema de bloqueio automático de chamadas indesejadas da Vivo afeta serviços públicos e gera questionamentos de sete operadoras na agência reguladora

Um serviço voltado para **bloquear ligações indesejadas** tornou-se motivo de disputa entre operadoras de telefonia móvel. De um lado, está a defesa de que protege os consumidores contra fraudes; do outro, acusações de que interrompe chamadas completamente legítimas.



A ferramenta em questão é o "Vivo Anti-spam", ativado automaticamente em novas linhas da operadora Vivo. Conforme informado pela empresa, o sistema "detecta e impede chamadas em massa e de caráter fraudulento" antes que alcancem seus clientes.

Contudo, operadoras concorrentes como a TIM relatam que o serviço está barrando comunicações legítimas. Pelo menos sete empresas do setor apresentaram denúncias contra o bloqueio de milhares de chamadas, inclusive aquelas relacionadas a atendimento na área de saúde.

Essas companhias protocolaram reclamações formais na Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que respondeu estar analisando os casos e procurando "manter o equilíbrio no setor, priorizando o bem-estar do consumidor".

A TIM informou à Anatel que seus usuários sofreram limitações inadequadas. Contudo, recusou-se a participar de negociações para resolver o impasse. Quando procurada pela imprensa, a operadora optou por não comentar a questão.

O aspecto central da controvérsia entre as operadoras refere-se aos **critérios empregados para bloquear as comunicações**, segundo análise de Eduardo Tude, presidente da consultoria Teleco.

"O sistema anti-spam funciona similarmente ao de e-mail: ocasionalmente, mensagens legítimas são filtradas erroneamente. Nenhum anti-spam é infalível, bloqueando apenas aquilo que deveria ser bloqueado", explicou.

"A Vivo tem a obrigação de não impedir ligações legítimas. Cabe à Anatel estabelecer mecanismos para prevenir esse tipo de ocorrência", complementou Tude.

Chamadas autênticas prejudicadas pelos filtros

A operadora Adyl Telecom informou que, desde junho, **mais de 16 mil ligações foram interrompidas** pelos filtros anti-spam. Conforme a empresa relatou à Anatel, instituições como hospitais e órgãos administrativos foram prejudicados.

O sistema da Vivo também teria bloqueado contatos originários de **mais de 800 linhas da administração municipal de Araçatuba**. A queixa foi registrada pela empresa 3corp Technology, que disponibiliza serviços telefônicos para o município.

A 3corp afirmou que essas ligações são essenciais para a prestação de serviços municipais em áreas como assistência à saúde, policiamento e ensino, porém foram "continuamente bloqueadas ou interrompidas" pelo filtro.



Conforme a 3corp relatou, a Vivo não oferecia inicialmente soluções satisfatórias. No entanto, em julho, a operadora afirmou que, após negociações, os números foram desbloqueados e funcionam plenamente.

Igualmente, a Adyl protestou pela obscuridade dos mecanismos de bloqueio. Posteriormente, após contactar a divisão comercial da Vivo, conseguiu desbloquear a maior parte dos seus números.

A Net2Phone Brasil, também reclamante contra o anti-spam Vivo, aguarda um encontro de conciliação supervisionado pela Anatel.

A Agera Telecomunicações informou que, desde junho, está recebendo reclamações de clientes sobre impedimento de chamadas para números Vivo, denominando o filtro como instrumento de "destruição intencional de tráfego".

As operadoras Ateky Internet e Ágil Telecom também alegam que o mecanismo Vivo restringe ligações autênticas efetuadas através de suas infraestruturas. A imprensa tentou contato com essas empresas, mas não obteve resposta até a publicação.

A Anatel informou ter concedido oportunidade de defesa à Vivo e que vem examinando detalhadamente os materiais fornecidos pelas operadoras reclamantes. "O objetivo é fornecer uma orientação consistente e aplicável aos diversos casos", afirmou a autarquia.

Conforme relatório das operadoras Adyl e Agera à Anatel, o filtro anti-spam da Vivo bloqueou até chamadas com números certificados no programa Origem Verificada, sistema criado especificamente para reduzir fraudes telefônicas.

O Origem Verificada utiliza protocolo internacional denominado STIR/SHAKEN. Este sistema valida, durante o estabelecimento da chamada, se o número utilizado encontra-se registrado em banco de dados gerenciado pelas operadoras.

Posicionamento da Vivo sobre o anti-spam

Embora reclamações tenham começado em junho, a Vivo afirma oferecer a ferramenta desde novembro de 2024. De acordo com a empresa, o serviço salvaguarda seus clientes contra ligações automatizadas que falsificam números para dissimular a origem das chamadas.

A operadora comunicou à Anatel que implementou uma etapa experimental com aproximadamente 700 mil usuários antes de expandir o serviço para toda sua base de linhas ativas.

Segundo a Vivo, seu filtro funciona em duas fases: inicialmente, verifica se a chamada possui autenticação apropriada, e subsequentemente, avalia características do número de origem.

A operadora declarou que não rejeita chamadas que respeitam seus critérios de filtro e o protocolo STIR/SHAKEN. "Somente serão obstruídas chamadas massivas desprovidas de identificação adequada".

A Vivo apontou ainda estar "engajada no combate ao 'spoofing' [falsificação de números] proveniente de interconexões de outras operadoras, que afeta seus clientes".

Proprietários de linhas afetadas pelo bloqueio podem solicitar revisão através do portal da Vivo, e clientes que desejam não receber bloqueios podem desativar a funcionalidade no app da operadora.