

ANEXO VII - TRATAMENTO CONJUNTO DE COMBATE E PREVENÇÃO À FRAUDE**1. OBJETIVO**

- 1.1 Desenvolvimento de ações coordenadas de prevenção e controle de fraude nas chamadas cursadas nas redes da **TELEFÔNICA** e da **MVNO**.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Definição da Fraude

Conceito Objetivo: Subterfúgio para alcançar um fim ilícito, ou ainda, o engano dolosamente provocado, o malicioso induzimento em erro ou aproveitamento de pré-existente erro alheio, para o fim de enriquecimento ilícito.

Conceito Subjetivo: Obtenção ou uso de um produto/serviço de telecomunicações com a pré-disposição de não realizar o pagamento integral do produto/serviço utilizado ou ainda gerar cobrança indevida a terceiros.

2.2 Tipos de Fraude

Subscrição: Aquisição fraudulenta de serviços pelo uso indevido de informação cadastral inexistente, ilegal ou autêntica pertencente a terceiros (seja pessoa física ou jurídica).

Técnica: Utilização indevida de serviços telefônicos, pertencentes a terceiros (usuário ou prestadora de serviços de telecomunicações).

Interna: É a fraude decorrente de prática criminosa por parte de empregados, contratados ou subcontratados da **MVNO** ou da **TELEFÔNICA**.

Abuso de Informações: Obtenção de informações para exploração fraudulenta do serviço de telecomunicações.

Fraude de Subsídio: Aproveitamento irregular ou fraudulento do subsídio do aparelho.

Engenharia Social: Obtenção de informações sensíveis pela utilização de subterfúgios para engano provocado ou malicioso.

2.3 Termos usados

Alteração de IMEI: Prática que permite a reutilização de aparelhos bloqueados por roubo ou furto devidamente incluídos em Lista de Restrição (conforme definido abaixo).

Clip-on (“Gato”): Conexão física irregular realizada em linhas fixas (STFC).

Clone: Cópia dos códigos ESN/MIN em um 2º aparelho (SMP).

CSP: Código de Seleção de Prestadora.

Invasão de PABX: Acesso remoto ao equipamento (Caixa Postal ou DISA).

Lista de Restrições: Lista de terminais de cada Parte que está sofrendo ação de restrição de chamadas pelas áreas antifraude da **TELEFÔNICA** e da **MVNO**. Relaciona terminais fraudadores, fraudados ou fora do padrão de numeração, de origem ou destino.

Provedor: Tráfego artificial gerado de forma involuntária.

PRS (Premium Rate Services): serviços de chats, entretenimento, telesexo, que podem ter ou não tarifação diferenciada.

TUP: Utilização de Telefones de Uso Público sem o devido consumo de créditos.

Vírus de Aparelhos: Violação das configurações dos aparelhos ocasionando originação não autorizada de chamadas ou SM.

3. OBRIGAÇÕES DA MVNO

- 3.1 Enviar informações contemplando a Lista de Restrições aplicada nos processos antifraude da **MVNO**, contendo:
- os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **MVNO**, designados ou não para assinantes, com restrições por fraude confirmada na **MVNO**;
 - os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **TELEFÔNICA** com restrições por suspeita de fraude para uso do CSP da **MVNO**;
 - os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração de outras Prestadoras com restrições por suspeita de fraude para uso do CSP da **MVNO**.
- 3.1.1 As informações mencionadas no item 3.1 acima deverão ser carregadas diariamente pela **MVNO** no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC, conforme *layout* especificado na documentação desse.
- 3.2 Carregar diariamente no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC, os terminais excluídos da Lista de Restrições da **MVNO** no dia anterior, e que foram carregados anteriormente no Sistema SIAF.
- 3.2.1 Para tais terminais excluídos, as informações a serem enviadas deverão seguir o *layout* especificado na documentação do Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras SMP e STFC.
- 3.3 Atender, por telefone ou e-mail, às solicitações da **TELEFÔNICA**, no horário das 8:30h às 17:30h, de 2ª a 6ª-feira, exceto em feriados (municipais, estaduais e federais). As solicitações e consultas de cadastros fraudulentos deverão ser feitas diretamente no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC, salvo se a suspeita de fraude for anterior à entrada do projeto.
- 3.4 Sempre que houver qualquer alteração (inclusão ou exclusão) de códigos de acesso de PRS ou números de destino suspeitos, as Partes deverão carregar tais listas de Restrições no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC.
- 3.4.1 Para tais códigos ou números, as informações a serem enviadas deverão seguir o *layout* especificado na documentação do Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC.
- 3.5 As ocorrências de fraude, ainda que utilizados os sistemas, procedimentos deste anexo e envidados os melhores esforços no sentido de coibir a ocorrência desta, não alteram as obrigações da **MVNO** de remuneração do tráfego cursado de voz, dados ou mensagens no Contrato e/ou outras remunerações devidas a título desse Contrato, bem como para as remunerações de rede de interconexão.

4. OBRIGAÇÕES DA TELEFÔNICA

- 4.1 Enviar arquivo contemplando a Lista de Restrições constante do Sistema Antifraude da **TELEFÔNICA**, contendo:
- os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **TELEFÔNICA**, designados ou não para assinantes, com restrições por fraude confirmada na **TELEFÔNICA**;
 - os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **MVNO** com restrições por suspeita de fraude para uso do CSP da **TELEFÔNICA**;
 - os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração de outras Prestadoras com restrições por suspeita de fraude para uso do CSP da **TELEFÔNICA**.
- 4.1.1 As informações mencionadas no item 4.1 acima deverão ser carregadas pela **TELEFÔNICA** diariamente no Sistema SIAF ou qualquer outro sistema que venha a substituí-lo, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC, conforme *layout* especificado na documentação.

- 4.2 Carregar diariamente no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC, os terminais excluídos da Lista de Restrições da **TELEFÔNICA** no dia anterior, e que foram carregados anteriormente no Sistema SIAF ou qualquer outro sistema que venha a substituí-lo.
- 4.2.1 Para tais terminais excluídos, as informações a serem enviadas deverão seguir o layout especificado na documentação do Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC.
- 4.3 Atender por telefone ou e-mail às solicitações da **MVNO**, no horário das 8h30 às 17h30, de 2^a a 6^a-feira, exceto em feriados (municipais, estaduais e federais). As solicitações e consultas de cadastros fraudulentos deverão ser feitas diretamente no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC, salvo se a suspeita de fraude for anterior à entrada do projeto.
- 4.4 Sempre que houver qualquer alteração (inclusão ou exclusão) de códigos de acesso de PRS ou números de destino suspeitos, as Partes deverão carregar tais listas de Restrições no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC.
- 4.4.1 Para tais códigos ou números, as informações a serem enviadas deverão seguir o layout especificado na documentação do Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC.

5. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

- 5.1 Constitui uso indevido e inadimplemento deste Anexo e do Contrato, a prática por uma das Partes de quaisquer atos que resultem na alteração das condições, especialmente:
- 5.1.1 Utilizar a interconexão/interligação de redes fora da(s) configuração(ões) definidas no presente Anexo
- 5.1.2 Utilizar a interconexão/interligação de redes fora do âmbito restrito da sua autorização/concessão outorgada pela ANATEL e/ou fora dos moldes e da finalidade específica descrita neste Anexo, observando a legislação e a regulamentação vigentes,
- 5.1.3 Permitir, e/ou não restringir, a utilização indevida e/ou ilegal de serviços por Parte de terceiros a quem tenha prestado serviço, cedido ou repassado, a qualquer título, no todo ou em Parte, o objeto deste Anexo.
- 5.2 As Partes deverão:
- 5.2.1 Identificar possíveis fraudes;
- 5.2.2 Atuar de maneira conjunta e coordenada na prevenção e no controle da ocorrência de fraudes;
- 5.2.3 Impedir que práticas de terceiros que, obstruindo a aplicação do Regulamento Geral de Interconexão (“RGI”), participem do mercado com configurações que constituam por si mesmas, pontos de interconexão;
- 5.2.4 Adotar os procedimentos operacionais previstos no presente Anexo.
- 5.3 Na hipótese de uso indevido da interconexão/interligação de redes, que resultem na demonstração de chamadas fraudulentas por quaisquer das Partes, de tráfego artificialmente gerado ou excedente de outras rotas, tais como caracterização de tráfego de STFC de Longa Distância como tráfego de SMP, cuja responsabilidade seja da outra Parte e não de seus Assinantes ou Usuários, caberá à Parte que demonstrou as chamadas fraudulentas, além de caracterizar o inadimplemento deste Anexo e do Contrato, adotar as seguintes medidas:
- 5.3.1 Envio à ANATEL de denúncia de prática vedada pela regulamentação (artigo 31 do RGI), visando à instauração do respectivo procedimento administrativo.
- 5.3.2 Envio de comunicação à outra Parte sobre a ocorrência de chamadas fraudulentas, tráfego artificialmente gerado ou excedente de outras rotas, para que efetive o saneamento da prática fraudulenta no prazo de 2 (dois) dias corridos.

- 5.3.3 Caso a Parte fraudadora não realize o saneamento da prática fraudulenta no prazo de 2 (dois) dias, a outra Parte suspenderá o fornecimento de interconexão/interligação de redes e bloqueará as rotas de interconexão/interligação, seguindo as orientações estipuladas pela ANATEL.
- 5.3.4 Caso seja constatado o uso indevido da interconexão/interligação de redes, o Contrato restará rescindido, independente de aviso ou notificação judicial, e assegurará à Parte prejudicada o direito às indenizações cabíveis, sem prejuízo das medidas criminais pertinentes.
- 5.3.5 Além da possível suspensão, bloqueio das rotas de interconexão/interligação de redes e aplicação das penalidades previstas no Contrato, será devida pela Parte fraudadora à outra Parte, remuneração de uso de compartilhamento de rede do Contrato e demais interconexões, calculada com base nas chamadas fraudulentas identificadas.
- 5.3.6 No caso de tráfego de STFC Longa Distância de origem fraudulenta cursado pela interligação será aplicada para todo o tráfego dessa interconexão/interligação de redes, as mesmas condições de remuneração de uso de compartilhamento de rede do Contrato e das tarifas de interconexão.
- 5.3.7 A quantia devida pela Parte fraudadora será corrigida monetariamente, acrescida de juros e multa nos termos do disposto na Cláusula 12 do Contrato.
- 5.4 Cada Parte se responsabiliza por toda e qualquer contestação de usuários decorrente de falhas em seus processos de bilhetagem ou de processamento de contas, bem como de reclamações, inadimplemento ou fraude praticada por seus respectivos usuários, assumindo o ônus decorrente das chamadas de sua titularidade. Caso a falha tenha decorrido comprovadamente de uma ação ou omissão da outra Parte, esta deverá ser informada pela Parte a fim de que os clientes sejam indenizados e/ou alvo de soluções por meio da Parte infratora.
- 5.5 Na ocorrência de quaisquer dos eventos descritos nos itens acima, a **MVNO**, detentora da titularidade da chamada, deverá assumir o ônus financeiro correspondente à remuneração de uso de compartilhamento de rede do Contrato e à remuneração das demais redes envolvidas no encaminhamento das chamadas,
- 5.6 As Partes deverão coordenar a identificação da existência de fraude, nos termos da regulamentação vigente, e realizar as atividades cabíveis para minimizar seu impacto nas demais redes envolvidas no encaminhamento das chamadas, objeto do Contrato, conforme detalhamento do presente Anexo.
- 5.7 Nos casos de reclamações em que seja judicialmente comprovada a responsabilidade de ambas as Partes, cada uma assumirá o respectivo ônus na medida da sua responsabilidade.

6. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

- 6.1 Todas as notificações, relatórios e outros comunicados relacionados a este Anexo deverão ser efetuados através do Sistema SIAF referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras de SMP e STFC. Na indisponibilidade deste podem ser utilizados e-mail, telefone, ou fax, para os seguintes destinatários:

TELEFÔNICA:

Nome: Gerência de Prevenção à Fraude

E-mail:

Telefone:

Contato:

MVNO:

Nome:

E-mail:

Telefone:

Contato:

7. PROCEDIMENTOS E PARÂMETROS OPERACIONAIS

- 7.1 Os procedimentos e parâmetros operacionais podem ser revistos a qualquer momento pelas Partes, desde que acordados mutuamente.
- 7.2 Quaisquer alterações dos procedimentos e parâmetros operacionais, definidos neste acordo operacional entre a **TELEFÔNICA** e a **MVNO**, antes de serem aplicados, devem ser aprovadas pelas Partes, pelos seguintes representantes:

TELEFÔNICA:

Nome: Gerência de Prevenção à Fraude

E-mail:

Telefone:

Contato:

MVNO:

Nome:

E-mail:

Telefone:

Contato:

- 7.2.1 As alterações indicadas neste item devem ser formalizadas por meio de aditivo a este Contrato.

8. ACERTO DE CONTAS

- 8.1 As Partes devem, obrigatoriamente, participar do Grupo Executivo Antifraude (“GEAFT”), observando todos os procedimentos, conceituações e definições adotados no sentido de combater e prevenir conjuntamente a ocorrência de fraudes em suas redes.
- 8.2 A responsabilidade pela ocorrência da(s) fraude(s) sempre será da prestadora detentora da receita de público e as Partes buscarão reduzir as fraudes cumprindo os procedimentos, conceituações e definições adotadas pelo GEAFT.