ANEXO 8 – Identificação e Tratamento Conjunto de Chamadas e Terminais Fraudulentos

1. OBJETIVO

1.1 Reduzir o volume de fraude nas chamadas originadas a partir das redes das PARTES, por meio de ações conjuntas entre as empresas. Será premissa para essa redução a identificação de todos os terminais classificados como fraude, conforme definições abaixo, bem como definir procedimentos para a identificação de tráfego fraudulento, seja esse de origem ou destino.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Para fins do presente Anexo será assumida a conceituação dada pelo Grupo Executivo de Antifraude - GEAFT, a saber:

2.1.1 **Conceito Objetivo** - Subterfúgio para alcançar um fim ilícito, ou ainda, o engano dolosamente provocado, o malicioso induzimento em erro ou aproveitamento de preexistente erro alheio, para o fim de injusto enriquecimento ilícito.

2.1.2 **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 à terceiros.A fraude pode objetivar o benefício do anonimato, ganho financeiro ou apenas economia para o usuário.A fraude se distingue da inadimplência

2.2 Tipos de Fraude :

2.2.1 **Subscrição -** Aquisição fraudulenta de serviços através do uso indevido de informação cadastral inexistente, ilegal ou autêntica pertencente a terceiros (seja pessoa física ou jurídica).

2.2.2 **Técnica -** Utilização indevida de serviços telefônicos, pertencentes a terceiros (usuário ou operadora de telecom).

2.2.3 **Interna -** É a fraude decorrente de prática criminosa por parte de funcionários da Empresa.

2.2.4 **Abuso de Informações -** Obtenção de informações para exploração fraudulenta do serviço de telecomunicações.

2.2.5 **Fraude de Subsídio -** Aproveitamento irregular ou fraudulento do subsídio do aparelho.

2.2.6 **Engenharia Social -** Obtenção de informações sensíveis através da utilização de subterfúgios para engano provocado ou malicioso.

2.3 Termos usados na fraude:

2.3.1 **Clip-on (Gato) -** Conexão física irregular feita em linhas fixas (STFC)

2.3.2 **Clone -** Cópia dos códigos ESN/MIN em um 2º aparelho (SMP)

2.3.3 **Invasão de PABX –** Acesso remoto ao equipamento (Cx Postal ou DISA)

2.3.4 **Provedor -** Tráfego artificial gerado de forma involuntária

2.3.5 **TUP –** Utilização de Telefones Públicos sem o devido consumo de créditos

2.3.6 **Vírus de Aparelhos –** Violação das configurações dos aparelhos ocasionando originação não autorizada de chamadas ou SMS.

2.3.7 **Alteração de IMEI –** Prática que permite a reutilização de aparelhos bloqueados por roubo ou furto incluídos em lista negra.

2.3.8 **Black List–** É a lista de terminais que estão sofrendo ação de bloqueio pelas áreas de Anti-Fraude. É composta de terminais fraudadores, fraudados ou fora do padrão de numeração..

2.3.9 **Terminais Vagos –** Acessos que geram tráfego sem estarem devidamente cadastrados no sistema de billing (faturamento), ou seja, existem somente na central.

2.4 Para todos os efeitos deste Anexo, distingue-se fraude de inadimplência, sendo que o presente documento não tem qualquer abrangência sobre a inadimplência dos assinantes e/ou usuários dos serviços prestados pelas Partes.

3. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1 Sem prejuízo das demais obrigações presentes neste Anexo, constituem obrigações das Partes:

3.1.1 As Partes deverão monitorar o tráfego de todos os seus assinantes, conforme modalidade de prestação do serviço, inclusive o tráfego de Longa Distância, independentemente do CSP escolhido. As prestadoras do STFC na modalidade Longa Distância deverão monitorar o tráfego dos usuários que escolherem o CSP de sua outorga.

3.1.1.1 Esse monitoramento de uso deverá contemplar utilização em todos os cenários de chamadas no STFC modalidade local, SMP ou SME e ou LD, sempre que houver risco de fraude.

3.1.2 As partes deverão disponibilizar ou enviar, em padrão e prazo a serem definidos pelas Partes, a base de dados e/ou informações relacionados aos seus terminais ou , designados para assinantes ou vagos, gerando chamadas fraudulentas locais ou LD, e que estão, no momento, recebendo tratamento antifraude. Serão encaminhados terminais com fraude confirmada.

3.1.2.1 As Partes deverão carregar diariamente, de 2 ª feira a 6ª feira, exceto feriados (municipais, estaduais e federais) e eventuais dias prensados, no **Sistema SIGNUS**, disponibilizado e mantido em site da ABR Telecom, os terminais que estiverem realizando chamadas fraudulentas.

3.1.2.2 As Partes deverão carregar diariamente, de 2 ª feira a 6ª feira, exceto feriados (municipais, estaduais e federais) e eventuais dias prensados, no **Sistema SIGNUS**, disponibilizado e mantido em site da ABR Telecom, os terminais removidos da base de terminais fraudulentos (fraude não confirmada) de dias anteriores, e que foram enviados anteriormente.

3.1.2.3 Cada uma das Partes deverá analisar e tratar os dados ou as informações sobre terminais suspeitos informados pela outra Parte, de acordo com os seus próprios procedimentos e parâmetros operacionais.

3.1.2.3.1 Cada Parte deverá atender por telefone às solicitações emergenciais da outra Parte, no horário das 8:00h às 20:00hs, de 2 ª feira a 6ª feira, exceto em feriados (municipais, estaduais e federais) e eventuais dias prensados.

3.1.2.3.1.1 Deverão ser estabelecidos limites para a quantidade de consultas, podendo ser adotados os limites definidos pela GTAFT ou outros definidos por acordo entre as Partes.

3.1.3 Os dados e as informações encaminhados ou disponibilizados por uma Parte à outra serão considerados confidenciais, não podendo uma Parte compartilhá-los ou divulgá-los para terceiros, sem expressa autorização da outra.

4. PROCEDIMENTOS E PARÂMETROS OPERACIONAIS

4.1 Não obstante os procedimentos estabelecidos neste Anexo e sem prejuízo de outros procedimentos que eventualmente adotem, desde que de comum acordo, ainda que estes sejam diversos daqueles acordados pelo GEAFT, as Partes se comprometem a adotar os procedimentos e parâmetros operacionais acordados ou que vierem a ser acordados entre as prestadoras participantes do Grupo Executivo de Anti-fraude, incluindo:

4.1.1 Tratamento a ser dado aos terminais identificados pela outra Parte como fraudulentos ou suspeitos, inclusive quanto a compromisso de bloqueio.

4.1.2 Parâmetros utilizados para identificação de terminais e/ou tráfego fraudulentos.

4.2 A adoção pelas Partes de compromissos e procedimentos que não tenham sido aprovados por unanimidade no GEAFT deverá ser objeto de negociação e de acordo expresso entre as Partes, caso decidam pela adoção.

As Partes reconhecem que as informações a serem trocadas poderão ser restringidas pela regulamentação e pela legislação aplicável e se comprometem a buscar o tratamento de forma conjunta e centralizada, de todas as chamadas dos seus clientes e dos usuários visitantes no caso do SMP, independente do local de origem da chamada, dentro das Áreas de Prestações de Serviço e respeitadas as responsabilidades de cada Parte.

5. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

5.1 As partes indicarão os respectivos pontos focais informando nome, e-mail e telefone, através do arquivo de contatos, indicado no portal da ABR (www.abr.net.br) no menu de serviços do grupo de padronização do GEAFT – Grupo Executivo Anti Fraude na troca de informações, notificações, relatórios e outros comunicados relacionados a este Anexo.