

## ANEXO 9 - PREVENÇÃO E CONTROLE DA FRAUDE

### 1. OBJETIVO

1.1 Desenvolvimento de ações coordenadas de prevenção e controle da fraude nas chamadas cursadas nas redes do **GRUPO TELEFÔNICA** e da **OPERADORAB**.

### 2. DEFINIÇÕES

#### 2.1 Definição da Fraude:

##### Conceito Objetivo:

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.

##### Conceito Subjetivo:

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.

#### 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 da Empresa.

##### 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.

**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 (Cx Postal ou DISA)

**Lista de Restrições** – lista de terminais de cada Parte que estão sofrendo ação de restrição de chamadas pelas áreas de Anti-Fraude do **GRUPO TELEFÔNICA** e da **OPERADORAB**. 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 Públicos sem o devido consumo de créditos

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

## 3. OBRIGAÇÕES DA OPERADORAB

**3.1** Enviar informações contemplando a Lista de Restrições aplicada nos processos Anti-Fraude da **OPERADORAB**, contendo:

- a) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **OPERADORAB**, designados ou não para assinantes, com restrições por fraude confirmada na **OPERADORAB**;
- b) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração do **GRUPO TELEFÔNICA** com restrições por suspeita de fraude para uso do CSP da **OPERADORAB**;
- c) 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 **OPERADORAB**.

**3.1.1** As informações mencionadas no item 3.1 acima deverão ser carregadas diariamente pela **OPERADORAB** no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras SMP e STFC, conforme layout especificado na documentação do mesmo.

**3.2** Carregar diariamente no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações AntiFraude das operadoras SMP e STFC, os terminais excluídos da Lista de Restrições da **OPERADORAB** 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 do **GRUPO TELEFÔNICA**, no horário das 8:30h às 17:30h, de 2<sup>a</sup> feira a 6<sup>a</sup> 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 SMP e STFC, salvo se a suspeita de fraude for anterior a 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 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 SMP e STFC.

#### **4. OBRIGAÇÕES DO GRUPO TELEFÔNICA**

- 4.1** Enviar arquivo contemplando a Lista de Restrições constante do Sistema Anti-Fraude do **GRUPO TELEFÔNICA**, contendo:
- a) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração do **GRUPO TELEFÔNICA**, designados ou não para assinantes, com restrições por fraude confirmada no **GRUPO TELEFÔNICA**;
  - b) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **OPERADORAB** com restrições por suspeita de fraude para uso do CSP do **GRUPO TELEFÔNICA**;
  - c) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração de outras Prestadoras com restrições por suspeita de fraude para uso do CSP do **GRUPO TELEFÔNICA**.
- 4.1.1** As informações mencionadas no item 4.1 acima deverão ser carregadas pelo **GRUPO TELEFÔNICA** diariamente no Sistema SIAF ou qualquer outro sistema que venha a substituí-lo, referente ao Projeto Integrado de Informações AntiFraude das operadoras SMP e STFC, conforme layout especificado na documentação do mesmo.
- 4.2** Carregar diariamente no Sistema SIAF, referente ao Projeto Integrado de Informações Antifraude das operadoras SMP e STFC, os terminais excluídos da Lista de Restrições do **GRUPO 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 SMP e STFC.
- 4.3** Atender por telefone ou e-mail às solicitações da **OPERADORAB**, no horário das 8:30h às 17:30h, de 2<sup>a</sup> feira a 6<sup>a</sup> 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 SMP e STFC, salvo se a suspeita de fraude for anterior a 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 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 SMP e STFC.

## 5. COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

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

### GRUPO TELEFÔNICA:

Nome:  
*e-mail*:  
Telefone:  
Contato:

### OPERADORAB:

Nome:  
*e-mail*:  
Telefone:  
Contato:

## 6. PROCEDIMENTOS E PARÂMETROS OPERACIONAIS

**6.1** Os procedimentos e parâmetros operacionais podem ser revistos a qualquer momento pelas Partes, desde que acordados mutuamente.

**6.2** Quaisquer alterações dos procedimentos e parâmetros operacionais, definidos neste acordo operacional entre o **GRUPO TELEFÔNICA** e a **OPERADORAB**, antes de serem aplicados, devem ser aprovados pelas Partes, pelos seguintes representantes:

### GRUPO TELEFÔNICA:

Nome:  
*e-mail*:  
Telefone:  
Contato:

**OPERADORAB:**

Nome:  
*e-mail:*  
Telefone:  
Contato:

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