

Anexo 8

PREVENÇÃO E CONTROLE DA FRAUDE

1. OBJETIVO

1.1 Desenvolvimento de ações coordenadas de prevenção e controle da fraude nas chamadas cursadas nas redes da TELE-LOCAL e da GTGROUP.

2. DEFINIÇÕES

2.1 Fraude – 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.

2.2 Chamada fraudulenta – toda chamada realizada através de um terminal de telecomunicações cujo usuário se utiliza de artifícios técnicos ou apresenta documentação inidônea quando da contratação do serviço de telecomunicações, impedindo às Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, direta ou indiretamente, de faturar, cobrar ou receber o valor da chamada do titular do terminal de telecomunicações.

2.3 Lista de Restrições – lista de terminais de cada Parte que estão sofrendo ação de restrição de chamadas pelas áreas de Anti-Fraude da TELE-LOCAL e da GTGROUP. Relaciona terminais fraudadores, fraudados ou fora do padrão de numeração.

2.4 CSP – Código de Seleção de Prestadora.

2.5 PRS – Premium Rate Services: serviços de chats, entretenimento, telesexo.

3. OBRIGAÇÕES DA GTGROUP

3.1 Enviar arquivo contemplando a Lista de Restrições constante do Sistema Anti-Fraude da **GTGROUP, contendo:**

- a) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **GTGROUP, designados ou não para assinantes, que estejam gerando chamadas** fraudulentas locais ou de longa distância utilizando o CSP da GTGROUP;
- b) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da TELE-LOCAL com uso elevado do CSP da GTGROUP;
- c) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração de outras Prestadoras com uso elevado do CSP da GTGROUP.

3.1.1 O arquivo a ser enviado, em formato Excel, conterá as seguintes informações:

Tipo de Arquivo preenchido com a letra “I”, referente à inclusão:

Prestadora que detectou a fraude:

Preenchido com “GTGROUP”

Número do terminal no formato XYABCDMCDU:

XY é o código de área, variando de 11 a 99;

ABC ou ABCD é o prefixo;
MCDU é o Milhar, a Centena, a Dezena e a Unidade do terminal;
Data do bloqueio, no formato DD/MM/AAAA:
DD é o dia, com 2 dígitos
MM é o mês, com 2 dígitos
AAAA é o ano, com 4 dígitos
Prestadora Local:
Exemplos: “GTGROUP”, “TELEMAR”, “OI”, “BrT”, “TELESP”,
Tipo de Fraude, de forma descritiva, podendo conter as seguintes situações:
“Terminal vago”
“Fraude de Subscrição”
“Terminal com alto uso do CSP da GTGROUP”
“Fora do Padrão”
“Fraude de clonagem”
“Fraude de grampo”
CPF / CNPJ*
Nome*
Endereço*
Código Nacional de Localidade*
CEP*
Data de Habilitação, no formato DD/MM/AAAA*
DD é o dia com 2 dígitos
MM é o mês com 2 dígitos
AAAA é o ano com 4 dígitos
Pré-pago ou Pós-pago*

* Estes campos serão preenchidos quando o código de acesso do terminal pertencer ao plano de numeração da GTGROUP.

3.1.2 O arquivo mencionado no item 3.1 acima deverá ser enviado por correio eletrônico (“e-mail”), diariamente, de 2ª feira a 6ª feira, exceto feriados (municipais, estaduais e federais), contendo as informações definidas no item 3.1.1 acima.

3.2 Enviar por e-mail arquivo de retorno para a TELE-LOCAL referente aos terminais com código de acesso do plano de numeração da GTGROUP encaminhados pela TELE-LOCAL, em até 2 (dois) dias úteis do recebimento do arquivo previsto no item 4.1 deste Anexo, para possibilitar a análise por parte da TELE-LOCAL.

3.2.1 O arquivo a ser enviado, em formato Excel, conterá as seguintes informações:

Tipo de Arquivo preenchido com a letra “R”, referente a retorno:
Número do terminal no formato XYABCDMCDU:
XY é o código de área, variando de 11 a 99
ABC ou ABCD é o prefixo
MCDU é o Milhar, a Centena, a Dezena e a Unidade do terminal
Data do bloqueio no formato DD/MM/AAAA:
DD é o dia com 2 dígitos
MM é o mês com 2 dígitos
AAAA é o ano com 4 dígitos
Tipo de Fraude, de forma descritiva, podendo conter as seguintes situações:
“Terminal vago”
“Fraude de Subscrição”
“Sem fraude detectada”
“Terminal não analisado”
“Fraude de clonagem”
CPF / CNPJ:

Nome
Endereço
Código Nacional de Localidade
CEP
Bloqueado, podendo conter as seguintes situações:
 “Sim”
 “Não”
Data de Habilitação no formato DD/MM/AAAA
 DD é o dia com 2 dígitos
 MM é o mês com 2 dígitos
 AAAA é o ano com 4 dígitos
Pré-pago ou Pós-pago

3.3 Enviar diariamente, de 2ª feira a 6ª feira, exceto feriados (municipais, estaduais e federais), os terminais excluídos da Lista de Restrições da GTGROUP no dia anterior, e que foram enviados anteriormente à TELE-LOCAL.

3.3.1 O arquivo a ser enviado, em formato Excel, conterá as seguintes informações:

Tipo de Arquivo preenchido com a letra “E”, referente a exclusão:
Número do terminal no formato XYABCDMCDU:
 XY é o código de área, variando de 11 a 99
 ABC ou ABCD é o prefixo
 MCDU é o Milhar, a Centena, a Dezena e a Unidade do terminal
Data do desbloqueio no formato DD/MM/AAAA:
 DD é o dia, com 2 dígitos
 MM é o mês, com 2 dígitos
 AAAA é o ano, com 4 dígitos
Motivo do desbloqueio, de forma descritiva, podendo conter as seguintes situações:
 “Fraude não confirmada”
 “Determinação da ANATEL”
 “Determinação do PROCON”
 “Desativação do terminal”
 “Alteração de Endereço”
 “Regularização do terminal clonado”

3.4 Atender por telefone às solicitações da TELE-LOCAL, no horário das 8:00h às 20:00h, de 2ª a 6ª feira, exceto em feriados (municipais, estaduais e federais).

3.5 Sempre que houver qualquer alteração (inclusão ou exclusão) de códigos de acesso de PRS, as Partes deverão enviar suas Listas de Restrições de códigos de acesso de PRS Nacional ou Internacional, atualizadas, através de e-mail, conforme especificado no item 5 abaixo.

4. OBRIGAÇÕES DA TELE-LOCAL

4.1 Enviar arquivo contemplando a Lista de Restrições constante do Sistema Anti-Fraude da **TELE-LOCAL, contendo:**

- a) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da TELE-LOCAL, designados ou não para assinantes, que estejam gerando chamadas fraudulentas locais ou de longa distância através do CSP da TELE-LOCAL;
 - b) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração da **GTGROUP com uso elevado do CSP da TELE-LOCAL;**
-

- c) os terminais com códigos de acesso pertencentes ao plano de numeração de outras Prestadoras com uso elevado do CSP da TELE-LOCAL.

4.1.1 O arquivo a ser enviado, em formato Excel, conterá as seguintes informações:

Tipo de Arquivo preenchido com a letra “I”, referente à inclusão:

Prestadora que detectou a fraude:

Preenchido com “TELE-LOCAL”

Número do terminal no formato XYABCDMCDU:

XY é o código de área, variando de 11 a 99;

ABC ou ABCD é o prefixo;

MCDU é o Milhar, a Centena, a Dezena e a Unidade do terminal;

Data do bloqueio, no formato DD/MM/AAAA:

DD é o dia, com 2 dígitos

MM é o mês, com 2 dígitos

AAAA é o ano, com 4 dígitos

Prestadora Local:

Exemplos: “GTGROUP”, “TELEMAR”, “OI”, “BrT”, “TELESP”,

Tipo de Fraude, de forma descritiva, podendo conter as seguintes situações:

“Terminal vago”

“Fraude de Subscrição”

“Terminal com alto uso do CSP da TELE-LOCAL”

“Fora do Padrão”

“Fraude de clonagem”

“Fraude de grampo”

CPF / CNPJ*

Nome*

Endereço*

Código Nacional de Localidade*

CEP*

Data de Habilitação, no formato DD/MM/AAAA*

DD é o dia com 2 dígitos

MM é o mês com 2 dígitos

AAAA é o ano com 4 dígitos

Pré-pago ou Pós-pago*

* Estes campos serão preenchidos quando o código de acesso do terminal pertencer ao plano de numeração da TELE-LOCAL.

- 4.1.2 O arquivo mencionado no item 3.1 deverá ser enviado por e-mail, diariamente, de 2ª feira a 6ª feira, exceto feriados (municipais, estaduais e federais), contendo as informações definidas no item 4.1.1 acima.

- 4.2 Enviar por e-mail arquivo de retorno para a GTGROUP referente aos terminais com código de acesso do plano de numeração da TELE-LOCAL encaminhados pela GTGROUP, em até 2 (dois) dias úteis do recebimento do arquivo previsto no item 3.1 deste Anexo, para possibilitar a análise por parte da GTGROUP.

4.2.1 O arquivo a ser enviado, em formato Excel, conterá as seguintes informações:

Tipo de Arquivo preenchido com a letra “R”, referente a retorno:

Número do terminal no formato XYABCDMCDU:

XY é o código de área, variando de 11 a 99

ABC ou ABCD é o prefixo

MCDU é o Milhar, a Centena, a Dezena e a Unidade do terminal

Data do bloqueio no formato DD/MM/AAAA:

DD é o dia com 2 dígitos

MM é o mês com 2 dígitos

AAAA é o ano com 4 dígitos

Tipo de Fraude, de forma descritiva, podendo conter as seguintes situações:

“Terminal vago”

“Fraude de Subscrição”

“Sem fraude detectada”

“Terminal não analisado”

“Fraude de clonagem”

CPF / CNPJ:

Nome

Endereço

Código Nacional de Localidade

CEP

Bloqueado, podendo conter as seguintes situações:

“Sim”

“Não”

Data de Habilitação no formato DD/MM/AAAA

DD é o dia com 2 dígitos

MM é o mês com 2 dígitos

AAAA é o ano com 4 dígitos

Pré-pago ou Pós-pago

4.3 Enviar diariamente, de 2ª feira a 6ª feira, exceto feriados (municipais, estaduais e federais), os terminais excluídos da Lista de Restrições da GTGROUP no dia anterior, e que foram enviados anteriormente à GTGROUP.

4.3.1 O arquivo a ser enviado, em formato Excel, conterá as seguintes informações:

Tipo de Arquivo preenchido com a letra “E”, referente a exclusão:

Número do terminal no formato XYABCDMCDU:

XY é o código de área, variando de 11 a 99

ABC ou ABCD é o prefixo

MCDU é o Milhar, a Centena, a Dezena e a Unidade do terminal

Data do desbloqueio no formato DD/MM/AAAA:

DD é o dia, com 2 dígitos

MM é o mês, com 2 dígitos

AAAA é o ano, com 4 dígitos

Motivo do desbloqueio, de forma descritiva, podendo conter as seguintes situações:

“Fraude não confirmada”

“Determinação da ANATEL”

“Determinação do PROCON”

“Desativação do terminal”

“Alteração de Endereço”

“Regularização do terminal clonado”

4.4 Atender por telefone às solicitações da GTGROUP, no horário das 8:00h às 20:00h, de 2ª a 6ª feira, exceto em feriados (municipais, estaduais e federais).

4.5 Sempre que houver qualquer alteração (inclusão ou exclusão) de códigos de acesso de PRS, as Partes deverão enviar suas Listas de Restrições de códigos de acesso de PRS Nacional ou Internacional, atualizadas, através de e-mail, conforme especificado no item 5 abaixo.