

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este documento contém instruções detalhadas para o atendimento, pelas prestadoras, das determinações do **Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO (SEI nº 12414594)**, medida cautelar publicada no Boletim Interno da Anatel de 23/09/2024.

Todos os documentos e arquivos auxiliares citados estão disponíveis na página: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/acompanhamento-e-controle/medidas-cautelares>

As prestadoras devem atentar-se a eventuais alterações nestas instruções, cuja versão corrente consta no cabeçalho deste documento, cabendo-lhes manter o fiel cumprimento das determinações da Anatel.

2. DA SUSPENSÃO DA COMERCIALIZAÇÃO E INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO DE SERVIÇO QUE POSSIBILITE ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO DO CHAMADOR

Referência: Arts. 1º a 4º do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO

Art. 1º EXPEDIR Orientação aos Administrados que a revenda, repasse, aluguel, ou qualquer outro meio de cessão de uso/intermediação de recurso de numeração ou capacidade de geração de chamadas, por parte de usuário contratante de prestadora de telecomunicações para terceiro que vá fazer uso de tal serviço em nome próprio constitui irregularidade regulatória.

§1º Centrais de Atendimento que têm procuração para fazer chamadas em nome de empresas terceiras devem contratar recursos de telefonia e numeração como assinante diretamente à prestadora de serviço de telecomunicações, podendo fazer uso de terceiros como apoio técnico.

§2º Fica estabelecido o prazo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da publicação do presente despacho, para as prestadoras de serviços de telecomunicações incluírem, em seus contratos de prestação de serviços, cláusula associada às orientações descritas no presente artigo.

§3º Caso a prestadora identifique, após a regularização prevista no parágrafo anterior, a continuidade da prática descrita no caput, o contrato com o usuário correspondente deverá ser revogado, com a consequente cessação da prestação do serviço e notificação à Anatel acerca do usuário ofensor.

As prestadoras do Serviço de Telecomunicações Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP), até 21/01/2025 (120 dias após a publicação do Despacho no Boletim de Serviço da Anatel), devem:

A) Implementar as seguintes alterações contratuais:

1. Incluir cláusula que estabeleça como irregularidade regulatória:

1.1. A revenda, repasse, aluguel ou qualquer forma de cessão de uso ou intermediação de recurso de numeração.

1.2. A cessão de capacidade de geração de chamadas por parte de um usuário contratante para um terceiro que utilizará o serviço em nome próprio.

2. Especificar que as centrais de atendimento devem:

2.1. Contratar diretamente, na qualidade de usuários, os recursos de telefonia necessários para realizar chamadas.

2.2. Possuir procuração dos clientes para atuar em seu nome.

3. Inserir cláusulas que:

3.1. Determinem ao contratante a obrigação de guarda, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, dos registros das ligações por ele efetuadas, contendo data, horário, duração, código de acesso do originador e destinatário, assim como identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável, devendo fornecer tais registros por solicitação da prestadora ou da Anatel.

3.2. Estabeleçam os deveres do usuário, informando-o quanto ao uso adequado dos recursos de telecomunicações, nos termos do inciso III do Artigo 2º do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO.

Estas alterações devem ser aplicadas tanto aos contratos existentes quanto aos futuros.

B) A revogação do contrato com usuário de deixe de interromper a prática de revenda, repasse, aluguel, ou qualquer outro meio de cessão de uso/intermediação de recurso de numeração ou capacidade de geração de chamadas, por parte de usuário contratante de prestadora de telecomunicações para terceiro que vá fazer uso de tal serviço em nome próprio, com envio de notificação à Anatel sobre o fato ocorrido.

Art. 2º DETERMINAR às prestadoras do STFC e do SMP que, no prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da publicação do presente despacho que, para seus usuários corporativos, promovam as seguintes alterações em seus contratos de prestação de serviço:

I – Inclusão de cláusula que imponha ao contratante a obrigação de guarda, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, dos registros das ligações por ele efetuadas, contendo data, horário, duração, código de acesso do originador e destinatário, assim como identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável.

II - Inclusão de cláusula que obrigue o usuário ao fornecimento dos registros descritos no inciso I à sua prestadora de serviços de telecomunicações ou à Anatel, sempre que solicitado, em até 10 (dez) dias.

III – Inclusão de cláusula que estabeleça os deveres do usuário quanto ao uso adequado dos recursos de telecomunicações, incluindo o cumprimento de obrigações regulatórias e ações de combate a fraudes, situações que devem sujeitar o usuário à suspensão ou bloqueio do serviço, sem prejuízo de apurações regulatórias e civis e criminais.

Parágrafo Único: Não se aplica a determinação dos incisos I e II para os contratos associados a chamadas realizadas com utilização do Código não geográfico 303, às chamadas autenticadas e identificadas conforme as regras dispostas no Despacho nº 102/2023/COGE/SCO, ou para contratos associados a usuários que não façam o uso dos recursos

Art. 3º DETERMINAR às prestadoras do STFC e do SMP que, no prazo de 15 (quinze) dias da publicação do presente Despacho, suspendam a comercialização de produtos e serviços que realizem ou possibilitem a alteração indevida, aleatória ou não, do código de acesso do usuário chamador em sua rede, tal como definida no Procedimento para a Atribuição e Designação de Recursos de Numeração.

Art. 4º DETERMINAR às prestadoras do STFC e do SMP que, no prazo de 30 (trinta) dias da publicação do presente Despacho, interrompam aos usuários que já houverem realizado contratação antes de sua publicação, a prestação de produtos e serviços que realizem ou possibilitem a alteração indevida, aleatória ou não, do código de acesso do usuário chamador em sua rede, tal como definida no Procedimento para a Atribuição e Designação de Recursos de Numeração.

Parágrafo Único. A interrupção descrita no caput deve ser acompanhada de notificação ao usuário contratante.

As prestadoras devem, ainda, no prazo de 15 (quinze) dias da publicação do Despacho no Boletim de Serviço da Anatel (até 08/10/2024), suspender a comercialização de quaisquer produtos ou serviços que realizem ou possibilitem a alteração indevida, aleatória ou não, do código de acesso do usuário chamador em sua rede e no prazo de 30 (trinta) dias (até 23/10/2024).

Ao realizar a interrupção do provimento do serviço de alteração do código de acesso, a prestadora deverá enviar, previamente, uma notificação ao cliente conforme o modelo sugerido pela Anatel. Essa notificação indicará que a interrupção do serviço se dá em função de determinação da Agência.

Para esta interrupção não há a possibilidade do cliente da prestadora firmar termo de compromisso com a Anatel, sendo vedada a utilização deste tipo de facilidade.

3. DA MONITORAÇÃO E DA INTERRUÇÃO DO PROVIMENTO DA INTERCONEXÃO

Referência: Arts. 5º e 6º do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO

Art. 5º DETERMINAR às prestadoras do STFC e do SMP que, em sede de pós-processamento de seus CDR (Call Detail Records), realizem o levantamento e avaliação do tráfego recebido de outras prestadoras, para realização de transporte ou terminação de chamadas, observando as seguintes condições:

I. Cada período de avaliação terá duração de 15 (quinze) dias, iniciando-se em 15 de outubro de 2024.

II. Durante o período avaliativo estabelecido, deverão ser entendidas como ofensoras as prestadoras que lhe encaminharem chamadas com códigos de acesso irregulares, não atribuídos, vagos, em quarentena ou inválidos, tais como definidos no Procedimento para a Atribuição e Designação de Recursos de Numeração, em quantidade superior a 10% (dez por cento) do total de chamadas por elas encaminhadas.

III. Ao final de cada período avaliativo, as prestadoras terão 10 (dez) dias para identificar e notificar as prestadoras ofensoras.

Art. 6º DETERMINAR às prestadoras do STFC e do SMP que, ao identificar prestadoras ofensoras conforme definidas no art. 5º, tomem as seguintes medidas:

I - No caso de primeira infração, a prestadora deverá registrar Boletim de Anormalidade associado ao tráfego percebido, assim como encaminhar notificação por meio de correio eletrônico direcionado ao contato responsável pela interconexão naquela prestadora, acerca do tráfego irregular por ela encaminhado, comunicando-o da necessidade de regularização em até 30 (trinta) dias, sob pena de suspensão do provimento de interconexão direta e indireta em caso de reincidência.

II. Em caso de reincidência após o decurso do prazo de ajuste estabelecido no inciso I, a prestadora deverá registrar Boletim de Anormalidade associado ao tráfego percebido, assim como efetivar a suspensão, parcial ou total, a seu critério, por prazo indefinido, de provimento de interconexão direta e indireta à prestadora ofensora, seguida de notificação à prestadora ofensora e à Anatel.

Parágrafo Único. A Anatel poderá determinar, de forma fundamentada e com prévia notificação, a suspensão de provimento de interconexão direta ou indireta a prestadoras do STFC e do SMP, em decorrência do acompanhamento próprio.

As prestadoras devem considerar como irregulares as chamadas ou o tráfego que apresentem códigos de acesso fora dos padrões técnicos estabelecidos pela regulamentação. Isso inclui códigos de acesso não atribuídos, vagos, em quarentena ou inválidos tais como definidos no Procedimento para a Atribuição e Designação de Recursos de Numeração.

Devem também promover, a partir de 15 de outubro de 2024, o levantamento do tráfego recebido em sede pós processamento dos registros de chamadas recebidos de outras prestadoras, realizando avaliações periódicas a cada 15 (quinze) dias, e identificando e notificando, em até 10 (dez) do final do período avaliativo, as prestadoras que enviaram quantidade superior a 10% (dez por cento) das chamadas com códigos de acesso irregulares.

Em uma primeira ocorrência, a prestadora ofensora deverá ser notificada, conforme modelo sugerido pela Anatel, para que regularize o tráfego enviado em até 30 (trinta) dias da expedição da notificação.

Caso após o decurso do prazo de 30 (trinta) dias da notificação para regularização, a prestadora ofensora volte a ser identificada em um novo período avaliativo, que excedeu o percentual de 10% (dez por cento) de chamadas irregulares, a prestadora que detectou tal irregularidade deverá registrar um Boletim de Anormalidade relativo ao tráfego percebido e promover, simultaneamente, a suspensão parcial ou total do provimento da interconexão com a prestadora ofensora, realizando também a notificação da ofensora conforme modelo de notificação, sugerido pela Anatel.

A Anatel também pode determinar a suspensão da interconexão a qualquer tempo, conforme monitoramento ou relatórios apresentados.

4. DA POSSIBILIDADE DE DESBLOQUEIO

Referência: Art. 7º do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO

Art. 7º ESTABELECE que, para as prestadoras notificadas na forma dos artigos anteriores, ou com provimento de interconexão efetivamente suspenso, a suspensão poderá ser revista na hipótese de a prestadora ofensora firmar compromisso formal com a Anatel de se abster da prática infracional, desde que comprovada a adoção das devidas ações corretivas.

§ 1º Não será conhecido o pedido que for peticionado em desacordo com as regras estabelecidas no anexo à Resolução nº 682, de 31 de agosto de 2017.

§ 2º Em caso de reincidência de infração, será indeferido de ofício pedido que tratar de infrações ocorridas após a assinatura do termo de compromisso formal de que trata o caput deste artigo.

§ 3º Mediante solicitação da prestadora ofensora, a Anatel poderá, a seu critério, determinar a revisão da suspensão de provimento de interconexão direta ou indireta, em caso de comprovado alto risco ou prejuízo à sociedade ou a serviços de utilidade pública.

A prestadora ofensora quando notificada poderá solicitar que a interrupção do provimento da interconexão direta ou indireta seja suspensa ou não venha a ser implementada, mediante a assinatura de um **Termo de Compromisso Formal** com a Anatel de efetuar a regularização do tráfego encaminhado comprovando a adoção de medidas corretivas.

O termo deverá ser apresentado por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI da Anatel, conforme o documento “Instrução para o Termo de Compromisso Formal” (atualmente em elaboração, a ser divulgado em breve com a atualização do presente artigo).

Destaca-se que não serão conhecidos termos apresentados em formato diverso do formulário específico do SEI, como PDF editado, requerimentos por ofícios, cartas e outros.

Será indeferido, **por reincidência**, o pedido que tratar de infrações ocorridas após a assinatura do primeiro termo de compromisso formal no âmbito do Despacho Decisório nº **262/2024/COGE/SCO**, conforme previsto no seu art. 7º, §2º.

5. DO ESTABELECIMENTO DO CANAL SETORIAL CENTRALIZADO

Referência: Art. 8º do Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO

Art. 8º DETERMINAR às Prestadoras do STFC e do SMP que, no âmbito de sua atuação regulamentar de combate e repressão a golpes e fraudes, em até 60 (sessenta) da publicação do presente Despacho, estabeleçam canal setorial, centralizado, para recebimento de informações de instituições financeiras com relação a códigos de acesso com indícios utilização para cometimento de golpes e fraudes.

§1º O canal descrito no caput deverá possibilitar às instituições financeiras previamente habilitadas a inserção de informações, em formulário padronizado, indicando os códigos de acesso originadores e recebedores, data e horário de início e fim das chamadas, assim como demais informações necessárias.

§2º Em relação aos códigos de acesso com indício de utilização para recebimento de chamadas como se fossem instituições financeiras, tais como CNG da série 800, as prestadoras detentoras de tal numeração deverão, em até 10 (dez) dias do recebimento da informação, se posicionar sobre o uso do código de acesso, podendo inclusive decidir por sua suspensão.

§3º Em relação aos códigos de acesso com indício de utilização para realização de chamadas se identificando como instituição financeira, a prestadora detentora do código de acesso do destinatário, após o recebimento das informações relevantes, deverá:

a) Quando originadas em sua própria rede: analisar a conduta dos usuários responsáveis pela geração das chamadas irregulares, em até 15 (quinze) dias do recebimento da informação, se posicionar sobre o uso do código de acesso, podendo inclusive decidir por sua suspensão;

b) Quando recebidas para terminação: levantar em seus CDR (Call Detail Records) a prestadora responsável pelo encaminhamento das chamadas, com consequente abertura de Boletim de Anormalidade por todas as prestadoras envolvidas no transporte da chamada, objetivando efetivamente identificar a prestadora responsável por sua geração para informação à Anatel.

c) Em relação aos usuários e prestadoras identificados nos itens a e b, acima, se confirmada as irregularidades, notificará-os acerca dos indícios de uso inadequado de recursos de telecomunicações informados, e encaminhar relatório consolidado, de periodicidade mensal, à Anatel, que avaliará instauração de procedimento de apuração de descumprimento de obrigações (Pado), podendo resultar em aplicação de sanção de multa de até R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), bloqueio do usuário, extinção de atribuição da numeração indevidamente utilizada, e encaminhamento das informações devidas às autoridades de segurança pública.

§4º Em relação a códigos de acesso de titularidade das instituições financeiras e por elas informados, no sistema descrito no caput, como utilizados apenas para recebimento, ou seja, que não originam chamadas, as prestadoras deverão, em até 30 (trinta) dias de sua informação, atuar para impedir o tráfego em sua rede de ligações com tais códigos de acesso na origem.

§5º As informações e solicitações recebidas no sistema centralizado descrito no caput, assim como o tratamento a elas dado pelas prestadoras responsáveis serão acessíveis à Anatel, para acompanhamento das medidas tomadas e de sua efetividade.

§6º Os custos de implementação do sistema descrito no presente artigo podem ser compartilhados entre as prestadoras de telecomunicações, podendo elas realizar cobrança às instituições financeiras habilitadas, pela prestação dos serviços descritos no presente artigo.

As prestadoras deverão se organizar a fim de promover o estabelecimento de um canal setorial único e centralizado, destinado ao recebimento de informações de instituições financeiras que apontem a utilização de códigos de acesso com indícios de utilização para o cometimento de golpes e fraudes.

Uma vez recebidas, por meio deste canal, as informações da utilização de determinados códigos de acesso para a prática de golpes e fraudes, deverão ser promovidas as ações de combate previstas nos parágrafos 2º a 4º do Artigo 8º, conforme o caso verificado.

As informações e solicitações recebidas pelo sistema centralizado deverão ser disponibilizadas à Anatel.

Os custos de implementação do sistema centralizado poderão ser compartilhados entre as prestadoras, podendo ser realizada a cobrança às instituições financeiras para utilização do canal setorial para envio de informações.

6. DAS NOTIFICAÇÕES

Referência: Art. 9º do Despacho Decisório 262/2024/COGE/SCO

Art. 9º As notificações descritas no presente Despacho deverão observar as seguintes características:

I. Para a notificação da interrupção de produto ou serviço de alteração de código de acesso do originador, encaminhada pela operadora a seus usuários contratantes:

- a) Data da notificação;*
- b) Identificação da prestadora ofensora (Razão social e CNPJ);*
- c) Identificação do produto ou serviço contratado;*
- d) Data da interrupção do serviço;*
- e) Esclarecimento que tal interrupção se deu em função de determinação da Anatel.*

II. Para a notificação de infração à regra do art. 5º, II do presente Despacho:

- a) Data da notificação;*
- b) Identificação da prestadora ofensora (Razão social e CNPJ);*
- c) A relação das chamadas identificadas como irregulares, contendo data, horário, código de acesso do originador e do destinatário, assim como a rota pela qual foi recebida;*
- d) A proporção identificada de chamadas com código de acesso irregular em relação ao total de chamadas;*
- e) A(s) data(s) em que a infração foi cometida;*
- f) A concessão de prazo de 30 (trinta) dias para realização de ajustes, informando-se sua data inicial;*
- g) No caso de primeira infração, indicação da possibilidade de suspensão de provimento de interconexão direta ou indireta em caso de reincidência;*
- f) No caso de reincidência, indicação da data de início da suspensão de provimento de interconexão direta ou indireta e o tipo de suspensão efetivado;*

h) Indicação da possibilidade de adoção dos procedimentos de que trata o art. 7º do presente Despacho;

i) Esclarecimento que tal notificação se deu em função de determinação da Anatel.

Parágrafo Único. As prestadoras devem apresentar à Anatel cópia das notificações encaminhadas, no bojo do processo SEI n.º 53500.077689/2024-71.

As notificações deverão observar as características descritas nos incisos do artigo 10, sendo recomendada a utilização dos modelos sugeridos pela Anatel.

7. DOS RELATÓRIOS

Referência: Art. 10 do Despacho Decisório 262/2024/COGE/SCO

Art. 10. DETERMINAR às Prestadoras do STFC e do SMP que encaminhem relatório à Anatel, referido como “Relatório de Tráfego e Suspensão”, com periodicidade e objeto mensal, até o décimo quinto dia do segundo mês subsequente ao mês considerado, contendo as seguintes informações:

I – Em relação às prestadoras consideradas ofensoras no período avaliativo, quando aplicável:

a) Data das notificações;

b) Identificação das prestadoras ofensoras (Razão social e CNPJ);

c) Identificação dos quantitativos de chamadas recebidas para terminação ou transporte, com indicação do tipo de tráfego irregular, contendo data, horário, código de acesso do originador e do destinatário, assim como prestadora responsável pelo encaminhamento;

d) As proporções de chamadas com código de acesso irregular em relação ao total de chamadas, para cada prestadora;

e) A(s) data(s) em que as infrações foram cometidas;

f) As datas de início e término das suspensões de provimento de interconexão, quando aplicável;

g) Os tipos de suspensão de provimento de interconexão efetivado, quando aplicável;

II – Em relação a todas às prestadoras, relativamente ao tráfego recebido, em sede de interconexão, os quantitativos de chamadas recebidas para terminação ou transporte, com indícios de alteração indevida de código de acesso do originador, não restritos àqueles considerados como chamadas irregulares no presente Despacho, indicando-se as prestadoras que encaminharam tal tráfego no período, classificando as chamadas em função dos indícios de alteração indevida.

Parágrafo Único. O relatório descrito no presente artigo substitui o relatório estabelecido no art. 1.º do Despacho 102/2023/COGE/SCO (SEI 10151280).

O envio de relatórios deverá ser realizado por meio do Sistema Coleta da Anatel. O módulo do sistema Coleta para recebimento destes relatórios encontra-se atualmente em elaboração e novas instruções detalhadas serão divulgadas em breve com a atualização do presente artigo.

8. DÚVIDAS

Eventuais dúvidas acerca destes procedimentos deverão ser encaminhadas ao e-mail: sco@anatel.gov.br