

COMUNICADO

Despacho Decisório ANATEL nº 262/2024/COGE/SCO

A CLARO S.A. comunica que, conforme [Despacho Decisório nº 262/2024/COGE/SCO \(SEI nº 12414594\)](#), publicado pela ANATEL em 23 de setembro de 2024, foram estabelecidas novas **REGRAS e OBRIGAÇÕES contratuais para os ASSINANTES que têm Contratos de Prestação de Serviços de voz (STFC e/ou SMP) firmados com a CLARO S.A.** e utilizam-se desses serviços de telecomunicações (STFC e/ou SMP).

As referidas novas REGRAS e OBRIGAÇÕES contratuais para os ASSINANTES, abaixo listadas, passam, a partir da emissão deste Comunicado, a ser parte integrante de todos os Contratos de Prestação de Serviços vigentes:

1. **Constitui irregularidade regulatória passível de punição ao ASSINANTE 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.**
2. 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 CLARO, podendo fazer uso de terceiros como apoio técnico.
3. **O ASSINANTE fica obrigado a guardar, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos**, os 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.
4. **O ASSINANTE fica obrigado a fornecer os registros descritos no item 3 acima** à CLARO ou à Anatel, sempre que solicitado, em até 10 (dez) dias.
5. **O ASSINANTE fica obrigado a utilizar adequadamente os recursos de telecomunicações**, incluindo o cumprimento de obrigações regulatórias e ações de combate a fraudes, sob pena de suspensão ou bloqueio do serviço, sem prejuízo de apurações regulatórias e civis e criminais.
6. Não se aplicam as determinações que constam nos números 3 e 4 acima aos contratos associados às chamadas realizadas com utilização do Código não geográfico 303, às chamadas autenticadas e identificadas conforme as regras dispostas no Despacho Anatel nº 102/2023/COGE/SCO, ou aos contratos associados a usuários que não façam o uso dos recursos contratados para central de atendimento ativo.

Todas as REGRAS e OBRIGAÇÕES acima foram estabelecidas pela ANATEL com o intuito de reforçar o compromisso com a segurança e a integridade dos serviços de telecomunicações e ampliar o combate às fraudes no setor, com foco especial nas práticas relacionadas à alteração indevida do código de acesso em chamadas telefônicas ou transferência indevida de recurso ou serviço de telecomunicações, e **devem ser respeitadas e cumpridas a partir da emissão deste Comunicado.**

São Paulo, 15 de janeiro de 2025

CLARO S.A.