

## **Anexo 3 - Anexo Comum às Partes**

### **PRD AA13**

#### **ÍNDICE**

- Apêndice A:** C.3 – Tarifação e Bilhetagem  
C.3.1 – Informações sobre dados de tarifação  
C.3.1.1 – Informações sobre TAP  
    1. Implementação  
    2. Procedimento de envio de dados  
    3. Procedimento de Contingência  
    4. Alterações nos horários  
    5. ClearingHouse  
C.3.1.2 – Informações sobre transferência de SMS  
C.3.2. – Pagamento Direto e Procedimento de Compensação
- Apêndice B:** C.4 – Procedimentos de Atendimento ao Cliente  
    1. Geral  
    2. Informações sobre Roaming  
    3. Falhas na Rede  
    4. Perda e Roubo de SIM Cards  
    5. Perda/Roubo ou Dano do Equipamento Móvel  
    6. Dúvidas sobre Faturamento  
    7. Telefones do Serviço ao Cliente  
    8. Telefones de Contato e Atendimento
- Apêndice C:** C.5 – Características Técnicas  
C.5.1 – Testes  
    1. Certificação de Teste  
    2. Teste de Disponibilidade do Serviço  
    3. Troca de SIM Cards  
C.5.2 – Segurança  
C.5.3 – Informações sobre Interconexão de Sinais  
    1. Projeto Técnico de Interoperabilidade de Rede  
C.5.4 – Procedimentos de Recuperação de Falhas nas Redes  
    1. Bilhete de Anormalidade
- Apêndice D:** C.7 – Procedimentos de Prevenção à Fraude  
    1. Disposições Gerais  
    2. Procedimentos de Prevenção à Fraude
- Apêndice E:** SMS em Roaming

## Anexo 3 - Apêndice A

### C.3 - TARIFAÇÃO E BILHETAGEM

#### C.3.1 INFORMAÇÕES SOBRE DADOS DE TARIFAÇÃO

A tarifação e a bilhetagem do Roaming Automático Nacional, incluindo os serviços Voz, SMS, MMS, Dados e CAMEL, deverão entrar em operação a partir da data definida para o início da prestação comercial do serviço de cada uma das Partes, desde que tecnicamente viável e por acordo entre as Partes.

A tarifação e a bilhetagem da **interoperabilidade** de SMS deverão entrar em operação a partir da data de assinatura do instrumento contratual específico de SMS.

##### C.3.1.1 INFORMAÇÕES SOBRE TAP

#### 1. Implementação do TAP

A implementação do arquivo TAP, necessário para o fornecimento do Roaming Automático Nacional, deverá ser efetuada de acordo com os PDRs do GSMA.

#### 2. Procedimento de Envio de Dados

A transferência de CDRs entre as Partes deverá ser efetuada na forma abaixo descrita:

- 2.1. O envio de registros de TAP deverá ser efetuado via Electronic Data Interchange (EDI) para os Pontos de Contato listados no item I.3.2. do Anexo 5;
- 2.2. O envio de TAP deverá ser diário, sendo o prazo máximo para a apresentação de um CDR 40 (quarenta) dias contados a partir do término da chamada;
- 2.3. Qualquer alteração na periodicidade do envio de registros de TAP deverá ser previamente acordada entre as Partes;
- 2.4. Quando da inexistência de CDR nos arquivos TAP, a **OPERADORA DE ORIGEM** deverá encaminhar os arquivos de notificação à **OPERADORA VISITADA**, de acordo com os PDRs do GSMA.
- 2.5. Caso a **OPERADORA VISITADA** apresente falhas no EDI, bem como no procedimento de contingência descrito no item 3 do presente Anexo, a **OPERADORA DE ORIGEM** nada deverá à **OPERADORA VISITADA**, desde que seja comprovada a impossibilidade de cobrança da **OPERADORA DE ORIGEM** junto a seus Clientes por razões diretamente relacionadas à falha dessa transferência;

- 2.6. Caso a **OPERADORA DE ORIGEM** apresente falhas no EDI, bem como no procedimento de contingência descrito no item 3 do presente Anexo, a impossibilidade de cobrança gerada por tais ocorrências será de sua exclusiva responsabilidade, devendo a **OPERADORA DE ORIGEM**, entretanto, efetuar o pagamento das quantias devidas à **OPERADORA VISITADA** pelos serviços prestados.
- 2.7. Quando do atraso no envio de registros TAP, a Parte receptora deverá ser avisada imediatamente.

### **3. Procedimento de Contingência de Envio de Dados:**

O procedimento de contingência de envio de dados deverá entrar em operação quando ocorrer falhas ou atrasos na transferência executada pela EDI, seguindo os parâmetros definidos no Documento de Referência PRD BA08 do GSMA.

O procedimento de contingência deverá seguir os seguintes critérios:

#### **3.1 Formato:**

A troca de registros TAP entre as Operadoras deverá ser efetuada através de CD-ROM.

#### **3.2 Periodicidade:**

A troca dos registros de TAP, entre as Partes, deverá ocorrer com um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data da realização da chamada.

Quando do atraso no envio de registro de TAP através do procedimento de contingência, a Parte receptora deverá ser avisada imediatamente.

Os endereço para o envio dos CD-ROM contendo os registros de TAP enviados através do procedimento de contingência, bem como o endereço das notas de entrega dos CD-ROM, e ainda os Pontos de Contato para o esclarecimento de dúvidas e reclamações, encontram-se relacionados no item I.3.2 do Anexo 5.

O CD-ROM utilizado para o procedimento de contingência não será devolvido pela **OPERADORA DE ORIGEM** à **OPERADORA VISITADA**.

#### **3.3 Início de Envio de Dados Referente aos Clientes Pós-Pago:**

Durante os 6 (seis) primeiros meses de vigência do presente Acordo, a troca dos registros de TAP entre as Partes deverá ser efetuada em um prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias contados do término da chamada, sob pena de não pagamento dos valores referentes aos CDR's encaminhados fora deste prazo.

Após o período de 6 (seis) meses, acima especificado, a periodicidade e forma de troca de registros de TAP deverá obedecer ao disposto no item 2, supra.

#### 4. Alterações nos horários:

Qualquer alteração no cronograma de envio dos registros de TAP deverá ser previamente acordada entre as Partes.

#### 5. Data Clearing House:

As responsabilidades das Partes referentes às obrigações ora assumidas não serão alteradas em decorrência da utilização de Data Clearing House para o envio e/ou recebimento de CDRs.

#### C.3.1.2 INFORMAÇÕES SOBRE TRANSFERÊNCIA DE DADOS SMS:

A transferência de Dados de SMS deverá ser efetuada da mesma forma que os demais CDR's de tarifação.

#### C.3.2 PAGAMENTO:

##### 1. Disposições Gerais

- 1.1. O período de referência da NFST será o mês anterior ao seu vencimento e compreenderá o tráfego dos Clientes da **OPERADORA DE ORIGEM** na rede da **OPERADORA VISITADA** registrado do primeiro ao último dia do mês, inclusive.
- 1.2. Arquivos enviados ou recebidos das respectivas Clearing Houses após o último dia do mês de competência (período de faturamento), mesmo contendo chamadas do mês anterior, somente serão considerados para lançamento em fatura no mês seguinte.
- 1.3. Somente deverão ser consideradas nas NFSTs os registros de chamadas validadas corretamente.
- 1.4. A **OPERADORA VISITADA**, Entidade Credora, apresentará a **OPERADORA DE ORIGEM**, até o dia 10 (dez) do mês subsequente, ou no primeiro dia útil subsequente, nos casos em que este dia venha a coincidir com sábados, domingos ou feriados nacionais, a sua expectativa de receita, de acordo com os arquivos enviados pela Clearing House.
- 1.5. As NFST's deverão ser apresentadas de acordo com os prazos existentes hoje para os processos de DETRAF, ou seja, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data de vencimento que será de 10 (dez) dias corridos após apresentação pela parte credora com data limite de vencimento no dia 20 de cada mês ou no primeiro dia útil subsequente, nos casos em que este dia venha a coincidir com sábados, domingos ou feriados nacionais, sendo que deverá prevalecer a data que ocorrer por último, subsequente ao período de referência definido no item 1.1 anterior, admitindo-se o envio por correio eletrônico ou por fax, devendo o original neste caso, ser apresentado antes da data do seu respectivo envio.
- 1.6. As importâncias que vierem a ser devidas, decorrentes de encargos e demais sanções, deverão ser objeto de documento de cobrança específico, salvo acordo expresso entre as partes.

- 1.7. O atraso da emissão da NFST em conformidade com o item 1.5 acima adia o pagamento no numero correspondente de dias de atraso.
- 1.8. O não pagamento de quaisquer valores da NFST, devidos na data de vencimento, sujeitará a Parte inadimplente, independentemente de aviso ou interpelação judicial, às seguintes sanções:
- 1.8.1. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo, devida uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento;
- 1.8.2. Pagamento de juros de mora sobre o valor em atraso, a ordem de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, devidos no dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito;
- 1.8.3. Atualização monetária com base no Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), ou outro índice que venha a substituí-lo, devida a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação do débito, respeitando o cálculo pro rata die.
- 1.9. As importâncias que vierem a ser devidas, decorrentes de encargos e demais sanções, deverão ser objeto de documento de cobrança específico, salvo acordo expresso entre as Partes.
- 1.10. A NFST deverá conter os seguintes detalhes dos arquivos processados durante o período de faturamento:
- a) Total em Reais (R\$);
  - b) Diferenças de conciliação / ajustes decorrentes de erros de faturamento a Clientes, previamente analisados e aprovados;
  - c) Encargos incidentes;
  - d) Detalhamento dos Serviços; e
  - e) Data de vencimento da NFST.
- 1.11. **A OPERADORA VISITADA** deverá gerar um relatório mensal anterior a emissão da NFST, com o detalhamento do tráfego mensal e um relatório com a aplicação do desconto Financeiro, cujos modelos serão consensados entre as Partes.
- 1.12. Caso necessário, a **OPERADORA VISITADA** emitirá, antes do acerto financeiro previsto no item 3.1.2. deste Anexo, NFST complementar para compensar alterações ou erros ocorridos nas NFSTs emitidas, observado o disposto no item 3 infra. As áreas fiscais das Partes deverão proceder aos ajustes nas NFST emitidas com valores divergentes de modo a refletir as diferenças detectadas.
- 1.13. Quaisquer alterações dos cronogramas em relação ao envio das NFSTs e aos períodos de acordos supra mencionados deverão ser previamente acordadas entre as Partes.
- 1.14. As dúvidas e reclamações referentes às informações constantes das NFSTs devem ser feitas através dos Pontos de Contato, conforme descrito no item I.3.3 do Anexo 5.

## 2. Encargos e Tributos

- 2.1. Cada Parte será responsável pela aplicação e pelo recolhimento de todos os tributos e encargos incidentes relativos ao objeto do presente Contrato, segundo a legislação vigente e a competência de cada Parte.

### 3. Controvérsias relativas aos valores cobrados

- 3.1. Qualquer uma das Partes somente poderá contestar por meio de notificação por escrito os valores cobrados na NFST no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos contados a partir da data de apresentação da mesma.
- 3.1.1. Caso as Partes não resolvam a contestação, deverão permutar arquivos contendo parte ou mesmo a totalidade dos registros das chamadas ocorridas no período em questão.
- 3.1.1.1. A definição dos critérios para seleção das amostras dos registros de chamadas a serem trocadas será acordada entre as Partes.
- 3.1.1.2. O prazo para conclusão desta etapa do processo de conciliação é de até 60 (sessenta) dias, contados da data da formalização da contestação.
- 3.1.1.3. Caso não seja solucionado o impasse, no prazo supra estabelecido, as Partes poderão adotar todas as medidas cabíveis.
- 3.1.2. Uma vez solucionada a controvérsia, o acerto financeiro deverá ser realizado em favor da Parte prejudicada, conforme procedimentos descritos no item 1.5 deste Anexo acrescido dos encargos moratórios previstos na Cláusula Sétima do Acordo.
- 3.1.2.1. A emissão do documento de cobrança será realizada em até 10 (dez) dias contados da data de resolução da controvérsia.
- 3.1.3. As Partes terão o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da apresentação da contestação, para efetuar as apurações cabíveis e comunicar a outra Parte o resultado, com a fundamentação correspondente. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da Parte contestada a reclamação será presumida como procedente.
- 3.2. Caso a **OPERADORA DE ORIGEM**, parte devedora, após efetuar o pagamento na data estipulada e no valor total apresentados na NFST, inicie questionamento a respeito do pagamento efetuado, os acréscimos serão aplicados da seguinte forma:
- 3.2.1. Se a divergência for resolvida em favor da parte devedora, esta deverá receber um crédito da Parte credora. Este crédito será equivalente ao valor controverso, acrescido dos juros e atualização monetária previstos na Cláusula Sétima do Acordo a partir da data do vencimento da NFST até a data na qual a Parte devedora utilizar o crédito recebido nos termos deste item.
- 3.2.2. Se a divergência for resolvida em favor da Parte credora, esta considerará o valor já pago como efetivamente devido, não havendo qualquer acréscimo.
- 3.3. Caso a Parte devedora retenha em parte o pagamento da NFST, no que se refere ao valor controverso, e inicie questionamento acerca da cobrança, os acréscimos serão aplicados conforme descrito a seguir:
- 3.3.1. Se a divergência for resolvida em favor da Parte Credora, a Parte Devedora deverá pagar à Parte Credora o montante retido, acrescido dos juros e atualização monetária previstos na Cláusula Sétima do Acordo a partir da data de pagamento estipulada na NFST cujos valores foram questionados até a data na qual a Parte Credora receber o pagamento do montante creditado a seu favor.
- 3.3.2. Se a divergência for resolvida em favor da Parte devedora, nenhuma quantia adicional será devida.

3.4. A parte incontroversa dos valores cobrados por meio das NFSTs deverá ser paga nos prazos estabelecidos no item 1 supra.

## Anexo 3 - Apêndice B

### C.4 - PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

#### 1. Disposições Gerais

O Usuário Visitante deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente de sua **OPERADORA DE ORIGEM**, sendo responsabilidade desta o atendimento ao seu Cliente. No caso de o Cliente entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA VISITADA**, este último deverá orientá-lo a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** para que possa ser atendido.

#### 2. Informações sobre Roaming

As informações abaixo relacionadas encontram-se definidas no Anexo 5 - PRDAA14, de cada uma das Partes:

Cobertura	Item I.4.4.1
Serviços	Item I.2.1
Códigos Curtos	Item I.2.2
Acesso a serviços de atendimento	Item I.4.3
Pontos de Contato entre as áreas de Atendimento ao Cliente das Partes	Item I.4.1

#### 3. Falhas na Rede

3.1. Caso ocorra falha na rede da **OPERADORA VISITADA** o Usuário Visitante deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente de sua **OPERADORA DE ORIGEM**.

3.1.1. O Centro de Gerência de Redes - CGR **OPERADORA DE ORIGEM**, ao receber um Trouble Ticket - TT do seu Centro de Atendimento ao Cliente, referente a falhas na rede, deverá verificar, através das ferramentas disponíveis, se há informações sobre falhas na rede;

3.1.2. Não havendo informações disponíveis para o atendimento imediato, o CGR da **OPERADORA DE ORIGEM** deverá enviar e-mail para o CGR da **OPERADORA VISITADA** e solicitar que seja feita a verificação. O e-mail deverá ser enviado com as seguintes informações:

- a. Número do telefone;
- b. IMSI;
- c. Informações de bloqueios (caso o Cliente possua);
- d. localização do Cliente por cidade / bairro / rua;
- e. Indicar se o Cliente possui plano pré-pago ou pós-pago;
- f. Tipo de Terminal Móvel utilizado;



- g. Informações detalhadas do problema: se o Cliente não consegue originar, receber ou ambos; se antes recebia e a partir de quando o problema passou a ocorrer; e
  - h. Qual o tipo de mensagem de rede recebida pelo Cliente;
  - i. Se possível, um telefone de contato do cliente diferente do nº. do celular reclamado; e
  - j. Exemplos de telefones de destino ou origem reclamados (de acordo com o problema).
- 3.1.3. Caso não seja possível enviar o TT via e-mail deverá ser enviado por fac-símile, através do número indicado no AA14 e IR21 das operadoras;
- 3.1.4. Após enviar o e-mail, o CGR da **OPERADORA DE ORIGEM** deverá aguardar o prazo máximo de 2 (duas) horas para receber a confirmação do recebimento do e-mail por parte do CGR da **OPERADORA VISITADA**. Após este prazo, o CGR da **OPERADORA DE ORIGEM**, se não receber a confirmação, deverá entrar em contato com o CGR da **OPERADORA VISITADA**.
- 3.1.5. A verificação e a resolução do problema deverão ser realizadas pelo BO da **OPERADORA VISITADA** no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas);
- 3.1.6. Caso o problema não seja resolvido dentro do prazo acima estipulado ou não haja retorno, será iniciado um processo de escalonamento, onde os responsáveis imediatos deverão ser acionados;
- 3.1.7. Depois de realizada a verificação, o CGR da **OPERADORA VISITADA** retorna ao CGR da **OPERADORA DE ORIGEM** por e-mail, fac-símile ou telefone, informando qual a solução para a resolução da falha e o prazo de realização;
- 3.1.8. Depois de solucionado o problema, O BO da **OPERADORA VISITADA** retorna ao BO da **OPERADORA DE ORIGEM** por e-mail, fac-símile ou telefone, informando que o problema foi solucionado e o nome e telefone do técnico que fez a correção da falha, a causa da falha, data e a hora da solução;
- 3.1.9. O Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** entra em contato com o Cliente e informa que o problema foi solucionado.
- 3.2. Caso o CGR de uma Parte tenha uma dúvida a respeito de falhas potenciais na rede da outra Parte, este deverá acionar o Ponto de Contato definido no item I.4.1 do Anexo 5.
- 3.2.1. Caso o CGR da **OPERADORA VISITADA** identifique um problema de causa comum que possa afetar vários Usuários Visitantes e comunica ao CGR da **OPERADORA DE ORIGEM**, através de e-mail, o problema identificado. O e-mail deverá ser enviado com as seguintes informações:
- a. Problema detectado;
  - b. Qual o local do problema detectado;
  - c. Qual a área afetada pelo problema detectado (estado, cidade, bairro, rua);
  - d. Quando o problema detectado teve início;
  - e. Por que o problema detectado ocorreu;
  - f. Responsável por solucionar o problema detectado; e
  - g. Quando o problema detectado estará solucionado.
- 3.2.2. Caso não seja possível enviar e-mail, o CGR da **OPERADORA VISITADA** deverá utilizar fac-símile;

- 3.2.3. Se não receber confirmação de recebimento do e-mail ou fac-símile, o CGR da **OPERADORA VISITADA** deverá entrar em contato por telefone para confirmar o recebimento da mensagem;
- 3.2.4. Depois de solucionado o problema, o CGR da **OPERADORA VISITADA** retornará ao CGR da **OPERADORA DE ORIGEM** por e-mail, fac-símile ou telefone, informando que o problema foi solucionado.
- 3.3. Falhas freqüentes na **OPERADORA VISITADA** ocorridas com os Usuários Visitantes e indicadas na **OPERADORA DE ORIGEM** deverão ser reportadas ao Ponto de Contato da outra Parte definido no item I.4.1 do Anexo 5.

#### 4. Perda/Roubo de SIM Cards

Em caso de perda ou roubo de SIM Cards, o Usuário Visitante deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da sua **OPERADORA DE ORIGEM**, sendo responsabilidade desta o atendimento ao seu Cliente. No caso de o Cliente entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA VISITADA**, este último deverá orientá-lo a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** para que possa ser atendido.

#### 5. Perda/Roubo ou Dano do Terminal Móvel

Em caso de perda, roubo ou dano de um Terminal Móvel, o Usuário Visitante deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da sua **OPERADORA DE ORIGEM**, sendo responsabilidade desta o atendimento ao seu Cliente. No caso de o Cliente entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA VISITADA**, este último deverá orientá-lo a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** para que possa ser atendido.

#### 6. Dúvidas sobre Faturamento

Caso o Cliente possua dúvidas com relação ao valor cobrado durante o Roaming, deverá esclarecer tal questionamento com o Serviço de Atendimento ao Cliente da sua **OPERADORA DE ORIGEM**, sendo responsabilidade desta o atendimento ao seu Cliente. No caso de o Cliente entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA VISITADA**, este último deverá orientá-lo a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** para que possa ser atendido.

#### 7. Telefones de Contato do Atendimento ao Cliente

Os números dos telefones de contato entre as Partes para a realização do Atendimento ao Cliente encontram-se definidos no item I.4.3 do Anexo 5.

## Anexo 3 - Apêndice C

### C.5 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

#### C.5.1 TESTES.

##### 1. Certificação de Teste.

- 1.1. A **OPERADORA DE ORIGEM** deverá enviar certificados de conclusão, confirmando a execução bem sucedida dos testes IREG e TADIG, incluindo os testes dos procedimentos do TAP, de acordo com as especificações apresentadas no PRD do GSMA.

##### 2. Teste de disponibilidade dos Serviços.

- 2.1. As Partes deverão executar testes periódicos necessários para a verificação da disponibilidade dos serviços acordados sempre que uma das Partes indicar uma alteração que tenha impacto no Roaming de Voz na Interoperabilidade de SMS.

##### 3. Troca de SIM Cards.

- 3.1. Fase Pré-Comercial da prestação de Serviço de Roaming Automático Nacional.

- 3.1.1. As Partes deverão fornecer uma quantidade previamente acordada de SIM Cards, os quais não estarão sujeitos à cobrança de qualquer taxa de ativação ou subscrição e deverão conter todas as informações correlatas (IMSI, MSISDN, PIN, PUK), necessárias à realização dos testes necessários.
- 3.1.2. A propriedade dos SIM Cards não será alterada em razão da troca entre as Partes para a realização dos testes, permanecendo cada Parte na condição de proprietária de seus SIM Cards, que deverão ser utilizados única e estritamente para fins da execução dos testes necessários à implementação do Roaming Automático Nacional.
- 3.1.3. A **OPERADORA VISITADA** deverá enviar à **OPERADORA DE ORIGEM**, todas as informações de faturamento e de cobrança correspondentes às chamadas de teste efetuadas em sua rede.
- 3.1.4. As chamadas de teste não serão passíveis de cobrança pelas Partes. Na hipótese de utilização dos SIM Cards de teste, por qualquer das Partes, de forma diversa daquela acordada, ficará a Parte que assim agir responsável pelo ressarcimento dos danos diretos causados à outra Parte.
- 3.1.5. Todas as chamadas, efetuadas fora da rede de teste e que não sejam efetuadas exclusivamente para os testes acordados, serão faturadas conforme os custos das respectivas chamadas envolvidas.
- 3.1.6. Durante o período compreendido entre o final dos testes da Fase Pré-Comercial até o início da operação comercial da outra Parte, não será permitida a utilização dos SIM Cards de

teste pela outra Parte, exceto ante a necessidade superveniente da realização de testes adicionais previamente autorizados.

- 3.1.7. Durante a fase Pré-Comercial, cada Parte se compromete a impedir, quando possível tecnicamente, que os Clientes da outra Parte efetuem chamadas em Roaming, em sua rede.
- 3.1.8. Salvo acordo específico entre as Partes, é de única responsabilidade da **OPERADORA VISITADA** bloquear os Clientes em Roaming da **OPERADORA DE ORIGEM** durante a Fase Pré-Comercial e em nenhum caso a **OPERADORA DE ORIGEM** será responsabilizada pelos custos de seus Clientes na **OPERADORA VISITADA**.

3.2. Qualquer uma das Partes poderá convocar a reunião de Planejamento Técnico do Serviço com 30 (trinta) dias de antecedência, mencionando, no mínimo, os assuntos a serem discutidos, o local e a data para sua realização, além dos membros da Parte solicitante que participarão da reunião.

- 3.2.1. A Parte solicitada terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento da convocação, para confirmar local, data e seus respectivos membros participantes.
- 3.2.2. As decisões relativas ao Planejamento Técnico do Serviço serão baseadas na melhoria da qualidade do Serviço prestado e na melhor solução técnica e econômica.
- 3.2.3. Em todas as reuniões de Planejamento Técnico do Serviço deverá ser redigida a respectiva ata de reunião, que será assinada por um representante designado de cada Parte e da qual constarão todos os assuntos tratados na reunião à qual serão anexados os documentos pertinentes. Deverão estar incluídas nessa ata de reunião ou em seus anexos, as posições das Partes, as ações e as datas com que as Partes se comprometeram.

### **3.3. Fase Comercial da prestação de Serviço de Roaming Automático Nacional**

- 3.3.1. Durante a Fase Comercial, a **OPERADORA VISITADA** utilizará os SIM Cards da **OPERADORA DE ORIGEM** para a realização de testes periódicos, sendo que os custos recorrentes à geração do tráfego vinculado aos referidos testes serão de responsabilidade da Parte que os efetuou, caso venham a exceder o valor correspondente a R\$50,00 (cinquenta Reais) por mês. Tal situação também é aplicável às utilizações que não tenham a finalidade de teste periódico.
  - 3.3.1.1. Caso ocorra uma das possibilidades supra mencionadas, a **OPERADORA DE ORIGEM**, Parte proprietária dos SIM Cards, deverá encaminhar um documento de cobrança detalhado para a outra Parte, apresentando os custos das chamadas envolvidas.

- 3.3.1.2. Cada Parte deverá contatar a outra Parte, na forma definida no item I.5.1 do Anexo 5, para esclarecer eventuais dúvidas relacionadas aos testes dos SIM Cards.
- 3.3.2. Após acordadas as informações técnicas relacionadas ao Anexo 3, a Parte que desejar efetuar alteração das mesmas que possam causar falha, fraude e/ou interrupção na prestação do Roaming Automático Nacional deverá notificar por escrito com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis a outra Parte envolvida.
- 3.3.3. A cada alteração efetuada por uma das Partes em sua rede, que possa impactar na prestação do Roaming Automático Nacional, deverão ser realizados todos os testes necessários visando a garantir a manutenção dos serviços prestados.
- 3.3.4. A realização dos testes, quando solicitada por qualquer das Partes, não poderá ser injustificadamente negada.

## **C.5.2 SEGURANÇA**

As funções de segurança das Operadoras individuais estão especificadas no item I.5.2 do Anexo 5.

## **C.5.3 INFORMAÇÕES SOBRE INTERCONEXÃO DE SINALIZAÇÃO**

A implementação dos protocolos de sinalização entre as Partes deverão estar em conformidade com o PDR da GSMA, com exceção das mudanças específicas de rede e/ou alternativas técnicas acordadas pelas Partes.

As informações técnicas relevantes ao Roaming de Voz e à Interoperabilidade de SMS deverão ser trocadas entre as Partes através dos procedimentos de teste IREG.

Qualquer alteração efetuada por uma Parte, nos telefones e endereços para a troca das informações supra referidas, deverá ser comunicada por escrito à outra Parte, com antecedência mínima de 4 (quatro) semanas.

### **C.5.3.1 PROJETO TÉCNICO DE INTEROPERABILIDADE DE REDE**

#### **1. Projeto de Rede de Sinalização por Canal Comum N° 7 para Voz e outros Projetos necessários para SMS e Dados**

As partes declaram neste ato, de comum acordo, que será utilizada para o Acordo de Roaming Nacional estabelecido entre as partes, a topologia existente de interconexão, porém se comprometem a tratar de mudanças na atual topologia de sinalização, se necessárias, em data a ser acordada entre as áreas de Interconexão de ambas as operadoras, após o fechamento do contrato.

## 2. Encaminhamento e Contingência da Sinalização

2.1. As partes definirão de comum acordo as formas de encaminhamento e contingência da sinalização conforme tabela abaixo.

PTS XXXX	PTS XXXX	Encaminhamento de Sinalização	Contingência de Sinalização
A Definir	A Definir	A Definir	A Definir

2.2. Detalhamento dos acordos para o encaminhamento do tráfego de sinalização

- 2.2.1. As Partes deverão manter atualizada documentação com os códigos de ponto a serem encaminhados entre os PTS da rede das Partes, em conformidade com os acordos estabelecidos;
- 2.2.2. As alterações, decorrentes de mudanças de regulamentação, ativações, desativações de códigos de acesso, ocorridas na rede de cada Parte, deverão ser comunicadas a outra Parte e procedidas suas implementações através de reuniões operacionais e dos processos estabelecidos entre as Partes;
- 2.2.3. No frame E1 o TS1 (o primeiro TS) será usado para encaminhamento da sinalização entre os PTS. Para expansões futuras, usaremos seqüencialmente a alocação de TS;
- 2.2.4. Cada Parte deverá ser responsável pelo encaminhamento de sinalização para a rede da outra parte através do seu par de PTS;
- 2.2.5. A contingência de sinalização é assegurada pela topologia em malha a ser estabelecida entre os pares de PTS's de ambas as Partes, conforme o Diagrama de Sinalização do item C.5.3.1.2 deste Anexo;
- 2.2.6. Cada PS está ligado com o par de PTS's de sua rede por caminhos diversos, que por sua vez estão ligados entre si e também com o par de PTS's da rede da outra Parte em partição de carga;
- 2.2.7. Alterações de Encaminhamento decorrentes de ativação de novos recursos de numeração ou mudanças de equipamentos deverão ser solicitadas com no mínimo 30 (trinta) dias corridos de antecedência;
- 2.2.8. Será realizada reunião de Planejamento Técnico Integrado extraordinária em 3 meses a partir da ativação desse Acordo, objetivando efetuar as adequações necessárias e reavaliar o planejamento de dimensionamento para os próximos 6 meses;
- 2.2.9. O dimensionamento das rotas identificadas na tabela acima foi realizado de comum acordo entre as Partes.

### 3. Características dos projetos de Voz, SMS e Dados:

PTS XXXX	PTS XXXX	Disponibilização de Circuitos			Responsabilidade pelo fornecimento dos circuitos	
		Qtde	Direc. Traf.	Data	EMPRESA	TBRASIL
(1)	(1)	(1)	(3)	(4)	(5)	(5)

#### **Preenchimento da tabela:**

(1) – Designação dos PTS de cada Parte que identificam a rota. Utilizar a nomenclatura definida no item 2 deste Anexo;

(2) – Quantidade de circuitos planejados;

(3) – Direcionamento do tráfego planejado para a rota, sob ótica da Brasil Telecom (E=entrada; S=sáida; B=bidirecional)

(4) – Data prevista para alteração da rota (ativação; desativação; redução; ampliação)

(5) – Quantidade de Circuitos de responsabilidade de cada Prestadora, por rota.

OBS: Os enlaces indicados na tabela acima correspondem a circuitos de 64 Kbps utilizando interfaces G703/G704 E1.

#### **C.5.4 PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO DE FALHAS NAS REDES**

As Partes deverão adotar os procedimentos abaixo descritos, em caso de falha em sua rede que cause impacto na prestação dos Serviços de Roaming.

1. A TBRASIL deverá manter em seu Centro de Gerência de Rede – CGR, profissionais qualificados e atendimento permanente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana;
2. Segue abaixo modelo de Lista de Contatos de Escalonamento das Partes:

Cargo	Cargo	Cargo
Localidade	Localidade	Localidade
Nome	Nome	Nome
Telefone fixo	Telefone fixo	Telefone fixo
Celular	Celular	Celular
ID	ID	ID

e-mail	e-mail	e-mail
<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>
Localidade	Localidade	Localidade
Nome	Nome	Nome
Telefone fixo	Telefone fixo	Telefone fixo
Celular	Celular	Celular
ID	ID	ID
e-mail	e-mail	e-mail

- 2.1. As Partes deverão enviar à outra Parte nova Lista de Contatos Escalonamento sempre que houve alteração na mesma, por meio de envio de email padrão
3. Compete ao CGR que detectou a falha/defeito, efetuar o contato inicial com o CGR da outra Parte, a fim de registrar a ocorrência e dar início à recuperação da falha/defeito em questão.
4. O CGR de cada uma das Partes deverá realizar testes visando a localizar/isolar a falha/defeito, de modo a identificar a Parte responsável pelo reparo. Se necessário, os CGR das Partes trabalharão em conjunto, objetivando a localização, isolamento e identificação das falhas/defeitos.
5. A comunicação entre CGR das Partes deverá ser efetuada através do preenchimento do Bilhete de Anormalidade – BA, cujo modelo encontra-se descrito no item C.5.4.1 do presente Anexo.
  - 5.1. O BA deverá ser transmitido via fac-símile ou e-mail e seu recebimento confirmado via telefone;
  - 5.2. Cada BA deverá apresentar um número de identificação, designado pela Parte reclamante;
  - 5.3. O CGR reclamado deverá informar quanto ao andamento da solução da falha em até 3 (três) horas a partir do registro do BA;
  - 5.4. Tão-logo a falha/defeito seja recuperado e o serviço restabelecido, a Parte reclamada deverá comunicar à Parte reclamante, via telefone, fac-símile ou e-mail, para que seja efetuado o fechamento do BA;
  - 5.5. Todas as informações pertinentes à causa da falha/defeito, bem como a ação necessária para corrigir o problema deverão ser registradas no BA;
  - 5.6. O BA poderá ser aberto durante as 24 (vinte e quatro) horas, ininterruptamente.



**5. BILHETE DE ANORMALIDADE**

<b>BILHETE DE ANORMALIDADE</b>			
<b>DATA:</b>		<b>N.º:</b>	
<b>DADOS DA EMPRESA RECLAMANTE</b>			
<b>EMPRESA</b>		<b>SETOR</b>	
<b>NOME</b>		<b>MATRÍCULA</b>	
<b>DATA</b>		<b>HORA</b>	
<b>E-MAIL</b>		<b>TEL.</b>	
<b>1. DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE</b>			
<b>2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE</b>			
<b>DADOS DA EMPRESA REPARADORA</b>			
<b>EMPRESA</b>		<b>SETOR</b>	
<b>NOME</b>		<b>MATRÍCULA</b>	
<b>DATA</b>		<b>HORA</b>	
<b>E-MAIL</b>		<b>TEL.</b>	

## Anexo 3 - Apêndice D

### C.7 - PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO À FRAUDE

#### 1. Disposições Gerais

- 1.1. As Partes deverão implementar os procedimentos de prevenção à fraude a serem executados na forma descrita neste Anexo em consonância com a regulamentação do SMP e com as recomendações da GSMA.
- 1.2. Através do item I.7.1 do Anexo 5, a **OPERADORA DE ORIGEM** definirá os critérios de fraude que serão implementados nos sistemas da **OPERADORA VISITADA** bem como as informações de contato para questões relacionadas à fraude.

#### 2. Procedimento de Prevenção à Fraude

- 2.1. As Partes deverão cumprir o seguinte procedimento de prevenção à fraude:
  - 2.1.1. Cada Parte se compromete a realizar o processo anti-fraude via NRTRDE (Near Real-Time Roaming Data Exchange), e processar todas as chamadas dos Usuários Visitantes, independente do local de origem da chamada dentro de sua área de prestação de serviço.

## Anexo 3- Apêndice E

### SMS EM ROAMING

#### 1. Definição

1.1. Pelo presente Anexo, as Partes estabelecem e regulam entre si a disponibilização da facilidade de Roaming automático para SMS apenas nos termos definidos no item 2 abaixo.

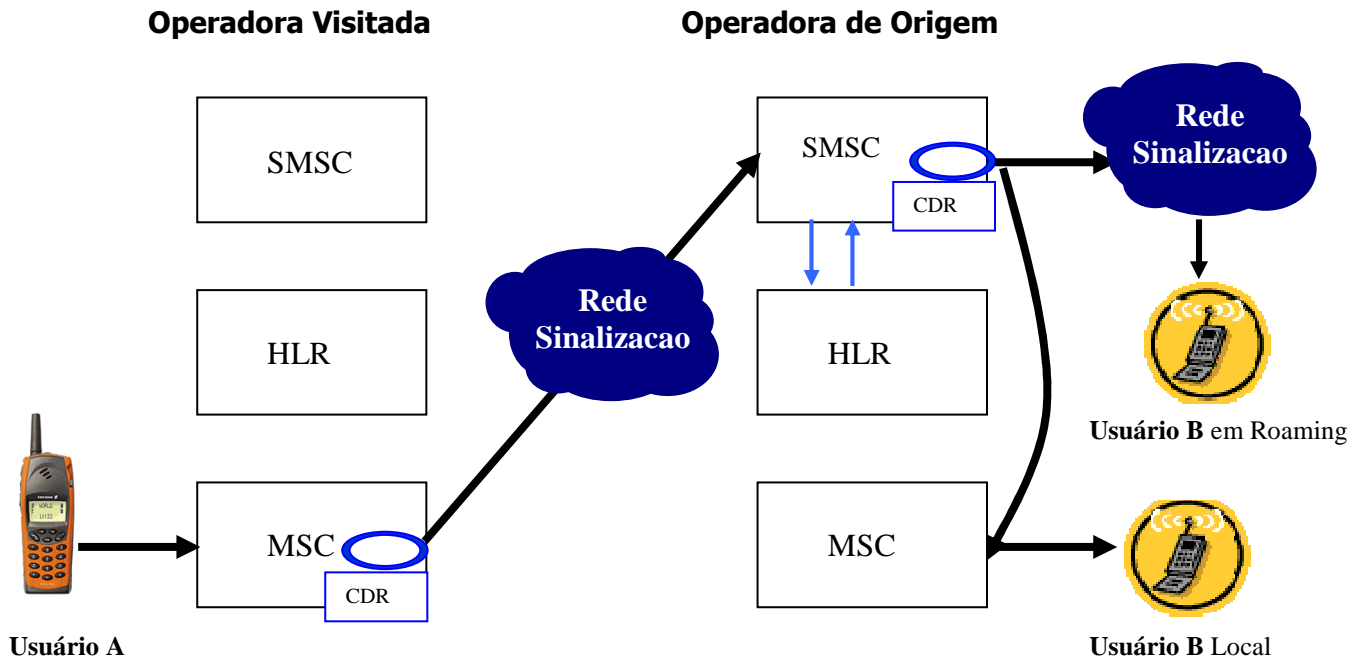
1.2. Fica acertado, entretanto, que o Usuário Visitante, na **OPERADORA VISITADA**, somente poderá receber e originar mensagens para Clientes desta **OPERADORA VISITADA**, se as Partes assinarem contrato específico de **Interoperabilidade** de SMS para tal fim.

#### 2. Topologia da Rede de Roaming para SMS

2.1. O Roaming automático para SMS entre as Partes é aplicável somente às situações citadas nos itens 2.1.1 e 2.1.2 abaixo e consideram a topologia apresentada no esquema a seguir.

2.1.1. SMS MT – SMS recebido em Roaming – Estação Móvel da **OPERADORA DE ORIGEM** visitando a Área de Prestação do Serviço da **OPERADORA VISITADA** recebendo mensagens.

2.1.2. SMS MO – SMS originado em Roaming – Estação Móvel da **OPERADORA DE ORIGEM** visitando a Área de Prestação do Serviço da **OPERADORA VISITADA** enviando mensagens. A MSC da **OPERADORA VISITADA** envia o SMS MO-R ao SMSC da **OPERADORA DE ORIGEM**, que o encaminha para a MSC da **OPERADORA DE ORIGEM**, após checar a localização do Cliente no HLR da **OPERADORA DE ORIGEM**. Os CDR's são gerados no SMSC da **OPERADORA DE ORIGEM** e na MSC da **OPERADORA VISITADA** visando ao faturamento do Cliente e ao pagamento dos valores definidos no Anexo II do Acordo.



**HLR - Home Location Register** – Banco de Dados onde está registrado um Cliente, no seu sistema de origem. O HLR pode ou não ser integrado com a CCC.

**SMSC – Short Message Service Center** – Plataforma de Short Message das Operadoras

**MSC – Mobile Switching Center** – Centrais de Comutação e Controle das Operadoras

**Usuário A** – Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** em Roaming na Área de Prestação do Serviço da **OPERADORA VISITADA**

**Usuário B Local** – Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** na Área de Prestação do Serviço da própria **OPERADORA DE ORIGEM**

**Usuário B em Roaming** – Cliente da **OPERADORA DE ORIGEM** em Roaming.