



# **Oferta Pública de Referência de Roaming Nacional**

í

ÍNDICE .....	2
1. OBJETO .....	3
2. DADOS DA EMPRESA OFERTANTE:.....	3
2.1. Dados do grupo econômico ofertante:.....	3
2.2. Dados da empresa Ofertante .....	3
2.2.1. Razão Social.....	3
2.2.2. CNPJ .....	3
2.2.3. Endereço Sede.....	3
2.2.4. Responsável Técnico .....	4
3. SERVIÇO PRESTADO E ÁREA DE ATUAÇÃO:.....	4
3.1. Instrumento de Outorga .....	4
3.2. Modalidade de serviço de telecomunicações prestado:.....	4
3.3. Área de abrangência geográfica: .....	4
4. ASPECTOS TÉCNICOS DA OFERTA: .....	4
4.1. Descrição das especificações técnicas dos equipamentos ,meios e infraestrutura associados a Oferta .....	4
4.2. Descrição do nível de disponibilidade de equipamentos, meios e infraestrutura à Oferta: .....	5
4.3. Área de cobertura: .....	6
4.4. Tecnologias disponibilizadas pela Prestadora por Área de Registro .....	6
5. ASPECTOS COMERCIAIS DA OFERTA.....	6
5.1. Preços e descontos .....	6
5.1.1. Preços cobrados.....	6
5.1.2. Critérios para concessão de descontos .....	7
5.1.3. Critérios e periodicidade para reajuste dos preços da Oferta.....	8
5.1.4. Modalidade de reembolso .....	8
6. ASPECTOS OPERACIONAIS DA OFERTA .....	8
6.1. Procedimentos e prazos para solicitação, entrega,ativação e aceitação .....	8
6.1.1. Descrição e prazo para resposta à solicitação e para entrega.....	9
6.2. Padrões de segurança e sigilo .....	11
6.3. Padrões de qualidade. ....	11
6.3.1. Solicitações de reparo e prazos.....	11
6.3.1.1.1. Descrição do prazo de reparação .....	11
6.3.2. Padrões técnicos de qualidade.....	13
6.3.2.1. Descrição dos padrões, valores e demais parâmetros necessários para aferição da qualidade .....	13
6.4. Demais Prazos.....	13
6.4.1. Descrição do prazo contratual .....	13
7. SANÇÕES E PENALIDADES .....	13
7.1. Sanções e penalidades por descumprimento da Contratante. ....	13
7.2. Sanções e penalidades por descumprimento da Contratada. ....	13
8. MINUTAS CONTRATUAIS .....	14
8.1. Contrato Padrão da Oferta de Atacado de Roaming Nacional.....	14
8.1.1. Requisitos mínimos constantes no art.8º do anexo I do PGMC.....	14

## 1. OBJETO

O Roaming Nacional é o serviço entre duas operadoras que visa atender aos Clientes da **OPERADORA DE ORIGEM** quando os mesmos estiverem na condição de visitante na rede da **OPERADORA VISITADA**, ou seja, fora da área de cobertura de sua respectiva Operadora. Para troca de sinalização entre as operadoras por Canal Comum N° 7 para Voz e outros Projetos necessários para SMS e Dados, deve-se avaliar o uso da topologia existente de interconexão, porém, após avaliada a demanda de tráfego, a **OPERADORA VISITADA** e a **OPERADORA DE ORIGEM** devem tratar possíveis mudanças na atual topologia de sinalização, conforme acordo entre as áreas de Interconexão de ambas as operadoras, após o fechamento do contrato.

Neste documento são detalhadas as condições técnico-operacionais, comerciais e jurídicas, além das informações padrão, consoante regulamentação aplicável, que permitem o roaming nacional entre VIVO S/A e outras Prestadoras de Serviço de Telecomunicações de interesse coletivo.

## 2. DADOS DA EMPRESA OFERTANTE:

### 2.1. *Dados do grupo econômico ofertante:*

TELEFONICA BRASIL S/A.

CNPJnº. 02.558.157/0001-62

Endereço: Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP.: 04571-936.

### 2.2. *Dados da empresa Ofertante*

#### 2.2.1. *Razão Social*

VIVO S/A.

#### 2.2.2. *CNPJ*

CNPJ nº 02.449.992/0001-64.

#### 2.2.3. *Endereço Sede*

Avenida Higienópolis, nº 1.365, Londrina - PR.

#### **Endereço para correspondência:**

Avenida Ayrton Senna, 2.200, 2º andar Bloco B., Barra da Tijuca, Rio de Janeiro – RJ, CEP: 22775-003

#### **2.2.4. Responsável Técnico**

**Nome:** Mariana Nunes

**Telefone:** (21) 9906-7611

**Fax:** (21) 9906-6307

**e-mail:** roaming.admin.br@telefonica.com

### **3. SERVIÇO PRESTADO E ÁREA DE ATUAÇÃO:**

#### **3.1. Instrumento de Outorga**

Termo de Autorização SMP: n.º 18/2002, 19/2002 e 020/2007/SPV – ANATEL; n.º 13/2002 – ANATEL; n.º 14/2002 – ANATEL; n.º 17/2002 – ANATEL; n.º 12/2002 e n.º 019/2007/SPV – ANATEL; n.º 11/2003 – ANATEL; n.º 10/2003 e n.º 019/2007/SPV – ANATEL; n.º 09/2003 – ANATEL; n.º 08/2003 e n.º 019/2007/SPV – ANATEL; n.º 07/2003 – ANATEL; n.º 06/2003 – ANATEL; n.º 15/2002 – ANATEL; n.º 16/2002 – ANATEL; n.º 018/2007/SPV – ANATEL; n.º 12/2003 – ANATEL; n.º 008/2004-ANATEL e n.º 002/2005-ANATEL e n.º 46/2011/PVCP/SPV-ANATEL.

#### **3.2. Modalidade de serviço de telecomunicações prestado:**

Serviço Móvel Pessoal – SMP, cujo regulamento específico foi aprovado pela Resolução n.º 477/2007– Anatel.

#### **3.3. Área de abrangência geográfica:**

A área de atuação da VIVO S/A é a área geográfica delimitada no respectivo Termo de Autorização do Serviço Móvel Pessoal – SMP, especificado no item i) acima, correspondente aos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás, Tocantins, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Acre, Rondônia, Bahia, Sergipe, Pernambuco, Alagoas, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí, Pará, Amazonas, Roraima, Amapá e Maranhão, Minas Gerais que inclui os Códigos Nacionais ou Áreas de Registro 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99.

### **4. ASPECTOS TÉCNICOS DA OFERTA:**

#### **4.1. Descrição das especificações técnicas dos equipamentos ,meios e infraestrutura associados a Oferta**

O Roaming Nacional nas redes GSM e 3G é composto pelos serviços de Voz, SMS e Dados.

Para que esses serviços sejam disponibilizados, há necessidade de:

- Estabelecimento da conexão de sinalização entre as redes: a topologia será acordada entre as áreas de interconexão da OPERADORA VISITADA e OPERADORA DE ORIGEM
- Estabelecimento da conexão entre GRX: Conexão, via GRX, entre os elementos de rede de dados das operadoras parceiras para viabilizar o roaming de dados.
- Troca de arquivos de billing: utilização de Data ClearingHouse para troca de arquivos TAP.
- Troca de arquivos NRTRDE: utilização de fornecedor para troca de arquivos NRTRDE para fins de anti fraude.

- Troca de documentação técnica: as documentações técnicas (IR21 e AA14) deverão estar atualizadas para viabilizar a implantação do serviço de roaming.

- Disponibilização de SIM cards de teste: a OPERADORA DE ORIGEM deve enviar SIM cards de teste para OPERADORA VISITADA, para realização de testes de rede e billing para lançamento comercial e troubleshooting após o lançamento comercial. A guarda destes SIM cards como é de responsabilidade da OPERADORA VISITADA, segundo termos acordados em contrato.

A OPERADORA DE ORIGEM é responsável pela contratação do link de sinalização, Data Clearing House, GRX, fornecedor de NRTRDE, assim como a infraestrutura necessária para oferecer o serviço de roaming conectado a rede da OPERADORA VISITADA.

A OPERADORA VISITADA é responsável pela abertura dos IMSIs de teste, realização dos testes em conjunto com a OPERADORA DE ORIGEM, abertura comercial, operação e manutenção da rede da Vivo para manter o serviço funcionando após abertura comercial.

A operadora solicitante é responsável pelo envio dos SIM Cards de teste, habilitação de MSISDNs nos SIM cards, realização dos testes em conjunto com a Vivo, abertura comercial, operação e manutenção dos equipamentos existentes para manter o serviço funcionando após lançamento comercial.

Estes itens estão descritos no Anexo 3 do ACORDO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL.

#### **4.2. Descrição do nível de disponibilidade de equipamentos, meios e infraestrutura à Oferta:**

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

A VIVO 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

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

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.

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.

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.

O BA deverá ser transmitido via fac-símile ou e-mail e seu recebimento confirmado via telefone;

Cada BA deverá apresentar um número de identificação, designado pela Parte reclamante;

O CGR reclamado deverá informar quanto ao andamento da solução da falha em até 3 (três) horas a partir do registro do BA;

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;

Todas as informações pertinentes à causa da falha/defeito, bem como a ação necessária para corrigir o problema deverão ser registradas no BA;

O BA poderá ser aberto durante as 24 (vinte e quatro) horas, ininterruptamente.

Estes procedimentos estão descritos no item C.5.4 do Anexo 3 do ACORDO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL,

#### **4.3. Área de cobertura:**

Área de cobertura GSM ,3G e 4G da Vivo.

A área de atuação da VIVO S/A é a área geográfica delimitada no respectivo Termo de Autorização do Serviço Móvel Pessoal – SMP, especificado no item i) acima, correspondente aos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Paraná, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás, Tocantins, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Acre, Rondônia, Bahia, Sergipe, Pernambuco, Alagoas, Paraíba, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí, Pará, Amazonas, Roraima, Amapá e Maranhão, Minas Gerais que inclui os Códigos Nacionais ou Áreas de Registro 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99.

#### **4.4. Tecnologias disponibilizadas pela Prestadora por Área de Registro**

Tecnologias GSM e 3G nas Áreas de Registro 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 24, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 54, 55, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 77, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98 e 99.

### **5. ASPECTOS COMERCIAIS DA OFERTA**

#### **5.1. Preços e descontos**

##### **5.1.1. Preços cobrados**

Conforme disposto na cláusula 2.1 do anexo 2 do ACORDO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL, pela contratação de Roaming Nacional, a operadora pagará à Telefonica os seguintes valores:

<b>Estrutura tarifária</b>		<b>Valores R\$ (sem tributos e contribuições)</b>
<b>Chamadas Originadas</b>	VC1 (M-M/M-F)	<b>1,1773/min</b>
	Adicional de Deslocamento - AD	<b>1,0703</b>
<b>Chamadas Recebidas</b>	Adicional de Deslocamento - AD	<b>1,0703</b>
<b>Serviços</b>	Mensagens Originadas – SMS MO-R	<b>0,3211</b>

Mensagens Terminadas – SMS MT-R	<b>0</b>
AD Serviços Especiais (0800, ACB)	<b>1,0703</b>
AD Recarga Pré Pago	<b>1,0703</b>
AD Acesso Caixa Postal	<b>1,0703</b>
VC Acesso Caixa Postal	<b>1,1773/min</b>
AD Acesso Call Center	<b>1,0703</b>
AD Serviços Especiais	<b>1,0703</b>
VC Serviços Especiais	<b>1,1773/min</b>

		Valores (Kb)	Valores (R\$) Sem tributos
Preço por quantidade de dados transmitidos (upload/download)	Tarifa Básica	1024	3,4962
	Volume Mínimo inicial	10	0,034142
	Volume adicional	1	0,0034142

Preços cobrados para descontos por Volume:

Quantidade de Minutos Mensais	VC1	AD	SMS MO
0 - 500M	RS 1,1773	RS 1,0703	RS 0,3211
500M - 1MM	RS 0,9418	RS 1,0703	RS 0,2569
1MM - 2MM	RS 0,8241	RS 1,0703	RS 0,2248
2MM - 5MM	RS 0,7064	RS 0,9632	RS 0,1926
5MM - 30MM	RS 0,5886	RS 0,8562	RS 0,1605
30MM - 50MM	RS 0,5651	RS 0,8027	RS 0,1541
Acima de 50 MM	RS 0,5298	RS 0,7492	RS 0,1079

Quantidade de MB trafegados Mensais	Dados (Mb)
0 - 500M	RS 3,4962
500M - 1MM	RS 1,9229
1MM - 2MM	RS 1,5733
2MM - 5MM	RS 1,2237
5MM - 30MM	RS 0,8740
30MM - 70MM	RS 0,6992
Acima de 70 MM	RS 0,3496

Os preços citados nos itens acima são líquidos de impostos e contribuições sociais, sendo a operadora responsável pelo pagamento de todos e quaisquer tributos e encargos incidentes e especificados em contrato.

A OPERADORA VISITADA enviará a Nota Fiscal ou o documento de cobrança contendo os valores devidos pela operadora, com vencimento todo o dia 18 (dezoito) de cada mês subsequente a prestação dos Serviços com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do seu vencimento.

A quantidade mínima de MB trafegada por cliente por mês deverá ser 20MB.

### 5.1.2. Critérios para concessão de descontos

A VIVO S/A poderá, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, de acordo com a legislação vigente, conceder descontos relativos ao valor de roaming nacional da sua rede à outra prestadora, conforme descrito na cláusula 2.9do anexo 2 do ACORDO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL

### **5.1.3. Critérios e periodicidade para reajuste dos preços da Oferta**

A data base dos preços estabelecidos neste contrato é Fevereiro de 2013, sendo os mesmos reajustados a cada período de 12 (doze) meses pela variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST).

### **5.1.4. Modalidade de reembolso**

Controvérsias relativas aos valores cobrados

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.

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:

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.

Se a divergência for resolvida em favor da Parte credora, esta considerará o valor já pago como efetivamente devido, não havendo qualquer acréscimo.

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:

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.

Se a divergência for resolvida em favor da Parte devedora, nenhuma quantia adicional será devida.

Maiores detalhes estão descritos na Cláusula 3, do item C.3.2 do Anexo 3 do ACORDO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL.

## **6. ASPECTOS OPERACIONAIS DA OFERTA**

### **6.1. Procedimentos e prazos para solicitação, entrega, ativação e aceitação**



A OPERADORA DE ORIGEM deverá especificar, quando solicitar a contratação:  
:a área de cobertura a ser contratada da OPERADORA VISITADA, com área mínima considerada sendo cada área de registro; e  
o plano de tráfego da OPERADORA DE ORIGEM na rede da OPERADORA VISITADA, sendo este revisado semestralmente.

Após o envio das especificações, o contrato é assinado.

A entrega, ativação e aceitação, estão descritas no item 6.1.1 que corresponde a etapas da resposta a solicitação e prazo de entrega.

**6.1.1. Descrição e prazo para resposta à solicitação e para entrega**

Após a assinatura dos contratos, a viabilização técnica do Roaming Nacional segue sete grandes etapas:

1. Estabelecimento da sinalização entre as redes e GRX das operadoras;
2. Preparação das Data Clearing Houses para troca de arquivos de teste e, posteriormente, de produção;
3. Programação das redes com os SIM cards de teste;
4. Execução dos testes de rede (IREG);
5. Execução dos testes de billing (TADIG)
6. Validação dos testes pela OPERADORA DE ORIGEM;
7. Lançamento comercial

Prazos das atividades envolvidas na ativação do Roaming Nacional:

Atividade	Prazo	Responsável
Envio da demanda de trafego para contratação do serviço de roaming.	Na solicitação de contratação do serviço de Roaming Nacional	OPERADORA DE ORIGEM
Envio dos documentos técnicos das operadoras	10 dias após assinatura do contrato	OPERADORA VISITADA E OPERADORA DE ORIGEM
Agendamento de uma reunião de Planejamento de Implementação do serviço	20 dias após a assinatura do contrato	OPERADORA VISITADA
Estabelecimento dos links de sinalização após definição da topologia	120 dias: 60 dias de programação; 60 dias para transmissão, caso o link deva ser estabelecido Podendo variar de acordo com a topologia acordada e disponibilidade da operadora.	OPERADORA DE ORIGEM
Troca de SIM cards para testes	30 dias após a assinatura do contrato	OPERADORA DE ORIGEM
Programação da rede para testes	30 dias úteis após o Projeto Técnico e estabelecimento dos links (em função da necessidade da operadora quanto a área de cobertura contratada)	OPERADORA VISITADA
Realização de testes de REDE (IREG)	30 dias para testes de voz 30 dias para testes de dados, após testes de voz; 30 dias para testes de voz CAMEL, após testes de dados; 30 dias para testes de dados CAMEL, após testes de voz CAMEL.	OPERADORA VISITADA E OPERADORA DE ORIGEM
Realização de testes de Billing (TADIG)	30 dias a partir da entrega do caderno de testes do IREG	OPERADORA VISITADA
Validação dos testes de Billing	30 dias a partir da entrega do TADIG pela Telefonica Vivo	OPERADORA DE ORIGEM
Lançamento Comercial	15 dias após a validação do TADIG pela operadora	OPERADORA VISITADA

## **6.2. Padrões de segurança e sigilo**

As informações sobre confidencialidade estão presentes no Anexo 4: Termo de Confidencialidade, que estabelece condições de proteção das Informações Confidenciais disponibilizadas pela Parte Reveladora, em razão do planejamento, elaboração, concretização e/ou execução de Acordo de Roaming entre as Partes.

## **6.3. Padrões de qualidade.**

### **6.3.1. Solicitações de reparo e prazos**

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.

#### **6.3.1.1.1. Descrição do prazo de reparação .**

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.

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;

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).

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;

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.

A verificação e a resolução do problema deverão ser realizadas pelo BO da OPERADORA VISITADA no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas);

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;

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;

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;

O Serviço de Atendimento ao Cliente da OPERADORA DE ORIGEM entra em contato com o Cliente e informa que o problema foi solucionado.

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.

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.

Caso não seja possível enviar e-mail, o CGR da OPERADORA VISITADA deverá utilizar fac-símile;

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;

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.

### **6.3.2. Padrões técnicos de qualidade**

#### **6.3.2.1. Descrição dos padrões, valores e demais parâmetros necessários para aferição da qualidade**

Conforme descrito na cláusula 6.2 do ACRODO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL, a OPERADORA VISITADA se obriga a prestar Serviço de Roaming Automático Nacional aos Usuários Visitantes da OPERADORA DE ORIGEM com os mesmos padrões de qualidade adotados para os seus próprios Clientes.

### **6.4. Demais Prazos**

#### **6.4.1. Descrição do prazo contratual**

O contrato de Roaming Nacional tem vigência de 60(sessenta) meses, renovando-se automaticamente por períodos de 12 (doze) meses.

O contrato poderá ser denunciado, por qualquer uma das partes, a qualquer tempo, mediante notificação por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sem penalidade.

## **7. SANÇÕES E PENALIDADES**

### **7.1. Sanções e penalidades por descumprimento da Contratante.**

Descrito na Cláusula Oitava Penalidades do ACORDO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL.

Caso as informações enviadas pela OPERADORA VISITADA, fruto do objeto deste Acordo, necessárias à caracterização e identificação dos SIM Cards envolvidos em uma chamada efetuada em Roaming na sua área de atuação esteja em desacordo com o previsto no Anexo 3, a OPERADORA VISITADA pagará à outra o valor que esta deveria arrecadar com a comunicação realizada.

Sempre que as informações trocadas entre as Partes não forem suficientes para determinar corretamente o valor que seria efetivamente arrecadado, conforme item 8.1, a Parte responsável pela falha deverá pagar à outra Parte o maior valor aplicável, considerando o valor de tarifa pactuado no Anexo 2.

A responsabilidade da OPERADORA VISITADA em relação à referida falha deverá ser apurada de acordo com os procedimentos constantes do Anexo 3 deste Acordo.

### **7.2. Sanções e penalidades por descumprimento da Contratada.**

Descrito na Cláusula Oitava Penalidades do ACORDO DE ROAMING AUTOMÁTICO NACIONAL.

Caso as informações enviadas pela OPERADORA VISITADA, fruto do objeto deste Acordo, necessárias à caracterização e identificação dos SIM Cards envolvidos em uma chamada efetuada em Roaming na sua área de atuação esteja em desacordo com o previsto no Anexo 3, a OPERADORA VISITADA pagará à outra o valor que esta deveria arrecadar com a comunicação realizada.

Sempre que as informações trocadas entre as Partes não forem suficientes para determinar corretamente o valor que seria efetivamente arrecadado, conforme item

8.1, a Parte responsável pela falha deverá pagar à outra Parte o maior valor aplicável, considerando o valor de tarifa pactuado no Anexo 2.

A responsabilidade da OPERADORA VISITADA em relação à referida falha deverá ser apurada de acordo com os procedimentos constantes do Anexo 3 deste Acordo.

## **8. MINUTAS CONTRATUAIS**

### **8.1. Contrato Padrão da Oferta de Atacado de Roaming Nacional.**

#### **8.1.1. Requisitos mínimos constantes no art.8º do a nexa I do PGMC**

Os Requisitos mínimos mencionados no item 8.1.1 acima, encontra-se plenamente atendimento em nossos anexos no Contrato relativos à presente Oferta Pública de Referência de Roaming Nacional, conforme abaixo descrito:

- Contrato de Roaming Nacional Automático, que define as condições técnicas e comerciais necessárias para o estabelecimento do Roaming Nacional Automático de Voz, SMS e Dados - GSM, 3G e 4G, entre as redes da **OPERADORA VISITADA** e da **OPERADORA DE ORIGEM**, especificamente com a finalidade de atender aos clientes da **OPERADORA DE ORIGEM** quando os mesmos estiverem na condição de visitante na rede da **OPERADORA VISITADA**, ou seja, fora da área de cobertura de sua respectiva Operadora.
- Anexo 1: Definições, que estabelece os termos usados no contrato e suas respectivas definições.
- Anexo 2: Aspectos Comerciais, que define as condições comerciais necessárias para o estabelecimento do Roaming Nacional Automático, entre as redes da **OPERADORA VISITANTE** e da **OPERADORA DE ORIGEM**.
- Anexo 3: Anexo Comum às Partes, que define as condições de Tarifação e Bilhetagem, Procedimentos de Atendimento ao Cliente, Características Técnicas, Procedimentos de Prevenção a Fraude e SMS em roaming.
- Anexo 4: Termo de Confidencialidade, que estabelece condições de proteção das Informações Confidenciais disponibilizadas pela **Parte Reveladora** (conforme definida no item 2), em razão do planejamento, elaboração, concretização e/ou execução de Acordo de Roaming entre as Partes.
- Anexo 5: PRD AA14, documentos que estabelecem dados necessários de cada operadora para gestão do acordo.
- Anexo 6: IR21, documentos que estabelecem dados técnicos de cada operadora necessários para implantação do serviço de roaming