



ANEXO IV - MANUAL DE PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS (“MPPO”)

Considerando o disposto no Contrato de Desagregação Plena do Enlace Local da **TBRASIL** já assinados entre as Partes (“Contrato”), tem entre si justo e acordado celebrar o presente Manual de Procedimentos Operacionais (“MPPO”), que se regerá pela regulamentação aplicável e pelas cláusulas e condições a seguir.

1. OBJETIVO

1.1 Este documento tem por finalidade descrever as formas de comunicação, responsabilidades, obrigações, termos e documentos aplicáveis (formulários e relatórios), prazos e requisitos técnicos e comerciais, entre a **TBRASIL** e a **EMPRESA**, no que diz respeito à disponibilização dos serviços de Desagregação Plena do Enlace Local (*Full Unbundling*);

1.1.1 A elaboração deste Manual é de competência da **TBRASIL**, e deve prevalecer sobre quaisquer outros entendimentos pretéritos sobre a mesma matéria, sejam estes verbais ou escritos, respeitada a legislação em vigor. No caso de conflito entre o disposto no MPPO e no Contrato, esse último prevalecerá;

1.1.2 As Partes poderão solicitar alterações neste MPPO, devendo ser estas alterações aprovadas por escrito, por representantes indicados pelas Partes, tendo como efeito a edição de uma nova versão deste MPPO;

2. ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO

2.1 Os serviços serão prestados dentro dos limites da área de concessão da **TBRASIL** outorgada pelo Órgão Regulador, nas localidades em que a **TBRASIL** é considerada detentora de PMS na oferta de Full Unbundling, conforme ato ou norma vigente.

3. CARACTERÍSTICAS DA DESAGREGAÇÃO

3.1 A Desagregação Plena do Enlace Local ou Acesso Desagregado ao enlace local refere-se à disponibilidade pela **TBRASIL** do direito de uso, em caráter secundário, nos termos do Art. 154 da Lei nº 9.472, de 26 de dezembro de 1996 (LGT), do espectro de frequência característica do par de fios metálicos, a seguir denominado "Par Metálico", para a prestação por parte da **EMPRESA**, exclusivamente, de serviços de suporte de telecomunicações a seus usuários, de todo o espectro de frequências inerente ao Par Metálico de Acesso Desagregado, que será utilizado pela **EMPRESA**;

3.2 É expressamente vetado o uso dos Serviços de Acesso Desagregado ao Enlace Local pela **EMPRESA**, em aplicações diferentes daquela especificada no Contrato ou a sua transferência a terceiros para fins de sublocação, bem como sua revenda a qualquer título ou ainda, a aplicação de dispositivos que alterem as características eletromagnéticas do Par Metálico ou que causem interferências nos sinais trafegados em outros serviços prestados, como STFC, que possam coexistir em outros Pares Metálicos do mesmo cabo.

- 3.3 O Acesso Desagregado ao Enlace Local se estende desde o ponto de terminação de rede (PTR) do assinante da **EMPRESA**, até o ponto nas facilidades da **TBRASIL** que permita o acesso individual por parte da **EMPRESA**;
- 3.4 É responsabilidade da **EMPRESA** a interligação dos cabos de pares desde o PTR até o endereço do usuário da **EMPRESA** e ocorrerá às suas e exclusivas expensas.
- 3.5 Para a contratação do serviço deverá ser respeitada a modularidade de 120 (cento e vinte) pares por extensão interna e a reserva técnica, bem como a contratação de Pacote Mínimo de 4 conjuntos de 120 (cento e vinte) pares.
- 3.5.1 A **TBRASIL** reserva-se ao direito de manter a título de reserva técnica 20% (vinte por cento) dos pares metálicos de acesso individual disponível em cada cabo, bem como dos espaços verticais dos DGs e espaços físicos em estações telefônicas para sua utilização nas atividades de manutenção emergencial e atendimento aos prazos de ativação de acessos individuais nos termos previstos no PGMU e do Atendimento de Autoridades;

4. PONTO DE COMUNICAÇÃO DE FALHAS – PCF

- 4.1 Caberá ao PCF (Ponto de Comunicação de Falhas) de cada uma das **PARTES**:
- 4.1.1 Gerenciar as falhas que ocorram entre as **PARTES**.
- 4.1.2 Registrar os detalhes das ocorrências, tratando e priorizando as falhas entre as redes, assim como, monitorando os riscos para assegurar que os prazos de restauração estabelecidos neste Anexo, sejam alcançados.
- 4.1.3 Manter profissionais qualificados e atendimento permanente com 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano, incluindo sábados, domingos e feriados.
- 4.2 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos.
- 4.3 Cada uma das **PARTES** será responsável por notificar a anormalidade à outra **PARTE**.
- 4.4 A ação de intervenção será executada sob a responsabilidade da **PARTE** à qual a falha foi atribuída, ou após análise e coordenação conjunta.
- 4.5 As **PARTES** se comprometem em manter o referido Anexo atualizado, registrando as possíveis alterações e/ou substituições por e-mail ou carta.
- 4.6 As **PARTES** se comprometem a enviar, uma a outra, a relação das pessoas responsáveis pelo processo de escalonamento e enviar esforços para mantê-los atualizados.
- 4.7 Serão consideradas falhas as interrupções do serviço.

4.8 Sobre a detecção de falha:

4.8.1 Na abertura do Bilhete de Defeito (BD) a EMPRESA deverá informar a localidade e os números virtuais individuais de cabos metálicos ligados com falha.

4.8.2 Antes de comunicar uma falha, a **EMPRESA** deve assegurar-se de que exista uma falha genuína, e que todo esforço foi feito para testá-la na sua Rede.

4.8.3 Recebendo o BD, a **TBRASIL** deve executar o diagnóstico para comprovar se a falha é na sua própria Rede. Se for comprovada uma falha na Rede **TBRASIL**, então os procedimentos normais de solução de falhas serão aplicados. Caso contrário, o PCF da **TBRASIL** irá contatar o PCF da **EMPRESA** para avisar que não foi encontrada qualquer falha e encerrará o BD, registrando a ocorrência e cobrando uma Visita Improcedente.

4.8.4 O prazo de recuperação da falha será contabilizado a partir do registro do BD no(s) sistema(s) da **TBRASIL**.

4.9 Sobre a Troca de Informações Operacionais:

4.9.1 Todas as comunicações (abertura e fechamento) operacionais que afetem o serviço deverão ser registradas pela **TBRASIL**.

4.9.2 **EMPRESA** e **TBRASIL** deverão prover pontos de contato acessíveis por telefone.

4.9.3 **EMPRESA** e **TBRASIL** deverão estar aptas a acompanhar a solução da falha dentro de sua própria rede e a subsequente comunicação da solução à outra.

4.9.4 Manter a outra **PARTE** informada dos eventos que possam afetar o desempenho dos serviços oferecidos.

4.9.5 **EMPRESA** e **TBRASIL** não deverão informar a clientes/usuários, os números de telefone de contatos dos PCF's.

4.10 Sobre o Tratamento da Falha:

4.10.1 Nos casos de falhas complexas ou recorrentes, o SAT (Serviço de Atendimento Técnico) da **TBRASIL** será responsável por fornecer informações atualizadas à **EMPRESA** durante o desenvolvimento de solução da falha. As informações sobre o andamento de uma restauração de serviço ou reparo de falha serão fornecidas conforme acordado em cada uma das situações.

4.11 Sobre a Solução de Falha:

4.11.1 Quando a **TBRASIL** entender que a falha tenha sido solucionada deve imediatamente dar confirmação positiva à **EMPRESA**.

4.11.2 Caso seja necessária a realização de teste conjunto para a solução de falha, a **EMPRESA** deverá disponibilizar técnico e telefone de contato para os testes, observando-se o disposto na cláusula 4.9.5 acima.

4.12 Procedimento relativo à abertura e fechamento do Bilhete de Defeito – BD:

4.12.1 Toda comunicação entre as **PARTES** com relação a qualquer atividade de recuperação, exercida nos serviços, requer registro através do BD.

4.12.2 Compete à **EMPRESA** promover a Abertura do BD, através de contato telefônico, com o intuito de registrar a reclamação, acionando assim o início da recuperação da falha.

4.12.3 A recuperação da falha será comunicada imediatamente à **EMPRESA**. Será feito o fechamento do BD indicando como hora de finalização da falha aquela informada à **EMPRESA**. No encerramento do BD, a **TBRASIL** deverá identificar o nome e ou Registro do Empregado (RE) ou o preposto da **EMPRESA**, responsável pela comunicação do encerramento do BD, caracterizando assim o término da recuperação da falha.

4.12.4 O BD servirá como fonte oficial para prover um histórico de todas as atividades envolvidas na operação do serviço objeto do Contrato.

4.13 Na hipótese de ocorrência de interrupções massivas, em decorrência de furto, vandalismo, descargas elétricas dentre outros motivos, o prazo de restabelecimento será:

4.13.1 As reclamações que estiverem relacionadas à massivas/ocorrências de rede externa terão o seu prazo de 48h (quarenta e oito horas) para 90% (noventa por cento) dos casos;

4.13.2 Nos casos em que as massivas/ocorrências dependam de autorização/permittões de órgãos externos os prazos estarão sujeitos à prorrogação automática e proporcional

5. PONTOS DE COMUNICAÇÃO DA EMPRESA

5.1 A **EMPRESA** informará seus pontos de comunicação para as diversas modalidades, preenchendo o Anexo I A do Contrato;

6. ANÁLISE DE VIABILIDADE

6.1 Para a solicitação de serviço de *Full Unbundling*, a **EMPRESA**, obrigatoriamente, conforme estabelecido nas regras do Contrato, deverá preencher a solicitação via Sistema de Negociação de Oferta Atacado (“SNOA”) e no caso de indisponibilidade do sistema enviar o Anexo I A, sendo corretamente preenchido e enviado para o Gerente de Negócios da Diretoria de Atacado da **TBRASIL**;

- 6.2 Após o recebimento da solicitação via SNOA ou o Anexo I A corretamente e completamente preenchido, a **TBRASIL** fará o diagnóstico de viabilidade técnica de atendimento nas Estações Telefônicas Locais;
- 6.3 A prestação dos Serviços objeto deste Contrato ficará sempre sujeita à viabilidade e disponibilidade técnica da **TBRASIL**;
- 6.3.1 A **TBRASIL** deverá informar sobre o atendimento ou não das solicitações no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da solicitação;
- 6.4 A **EMPRESA** no momento da solicitação deverá apresentar entre outras informações, a quantidade de conjuntos de 120 (cento e vinte) pares compreendidos em cada Estação telefônica local da **TBRASIL** envolvida na solicitação, sendo que na primeira contratação a solicitação mínima deverá ser de 4 (quatro_ conjuntos de 120 (cento e vinte) pares cada por Estação telefônica;
- 6.5 Nos casos em que o DG existente não ofereça capacidade de atendimento do serviço solicitado pela **EMPRESA**, as condições de atendimento à solicitação, inclusive de prazos e preços, serão objeto de Projeto Especial;
- 6.5.1 Caso seja identificada a necessidade de a **EMPRESA** acondicionar seus equipamentos na Central telefônica, a **EMPRESA** deverá realizar vistoria conjunta, previamente agendada pela **TBRASIL**, para avaliação do espaço necessário, bem como de eventuais necessidades adequação física, de energia, refrigeração, dentre outras necessidades, conforme informado na cláusula 6.5 acima.
- 6.5.2 O compartilhamento de espaço da Central para acondicionar equipamentos da **EMPRESA** é objeto de contratação e regras específicas, conforme o Contrato em seu Anexo V.
- 6.6 Caso a **EMPRESA** concorde com a proposta técnica elaborada pela **TBRASIL**, no caso de inviabilidade técnica, conforme estipulado no item 6.5 acima, bem como a cláusula 8 do presente instrumento, competem à **EMPRESA**:
- 6.6.1 Assinar a Proposta Técnica Comercial, em que a **EMPRESA** declara à **TBRASIL** que concorda com o estudo de viabilidade técnica realizado e pretende contratar o serviço de *Full Unbundling*.
- 6.6.2 Realizar depósito de Garantia Financeira, se exigido pela **TBRASIL**, no valor a ser acordado por ambas as partes nas modalidades e regras previstas em Contrato.

7. PROCEDIMENTO DE ATIVAÇÃO DE EXTENSÃO INTERNA

- 7.1 Após o aceite formal pela **EMPRESA**, a **TBRASIL** realizará a implementação do Serviço de Extensão Interna na Estação Telefônica Local no prazo de 90 (noventa) dias;

7.2 Para a prestação do serviço contratado, a **TBRASIL** instalará blocos, conforme padrão técnico da **CONTRATADA**, em seu DG múltiplos de 120 (cento e vinte) pares metálicos para permitir a conectividade com a **EMPRESA**

7.3 A ativação do Serviço de Extensão interna pressupõe a implantação das condições de infraestrutura necessárias para o acondicionamento dos equipamentos da **EMPRESA**;

7.3.1 Caso a **EMPRESA** tenha realizado obras de adequação para instalar seus equipamentos, deverá elaborar o projeto definitivo de instalação (PDI) para a correspondente e prévia aprovação da **TBRASIL**.

7.3.2 A **EMPRESA** é responsável por instalar transmissão entre seus equipamentos localizados em sua Central e na Central da **TBRASIL**.

7.3.2.1 A responsabilidade pelo teste de conectividade entre esses equipamentos é da **EMPRESA**.

7.4 Nos casos em que os equipamentos da **EMPRESA** estiverem localizados fora da Estação telefônica local, o meio de interligação entre o DG da **TBRASIL** e os equipamentos da **EMPRESA** será considerada como Extensão Externa, a qual será objeto de contratação específica;

7.5 Após a implementação de cada Serviço de Extensão Interna na Estação Telefônica Local, a **TBRASIL** informará e agendará previamente com a **EMPRESA** a realização do Teste de Aceitação Conjunta;

7.6 Depois de realizado o Teste de Aceitação Conjunta, e tendo validado os trabalhos realizados pela **TBRASIL**, a **EMPRESA** enviará por escrito à **TBRASIL** o Anexo II, devidamente e completamente preenchida. Cumprida esta etapa, a **EMPRESA** estará apta a realizar solicitações de ativação dos Pares Metálicos de Acesso Pleno na referida Estação telefônica;

7.7 Caso a **EMPRESA** não valide os trabalhos da **TBRASIL**, enviará por escrito laudo técnico informando o motivo da rejeição. A **CONTRATADA** deverá realizar as correções, na mesma sequência dos trabalhos descritos nas cláusulas acima;

7.8 O cancelamento ou a anulação total ou parcial de qualquer solicitação válida de Serviço de Extensão Interna, após 7 (sete) dias corridos, sujeitará a **EMPRESA** ao pagamento de multa prevista contratualmente.

8. PROCEDIMENTO DE DESATIVAÇÃO DA EXTENSÃO INTERNA

8.1 As solicitações de Desativação de Extensão Interna deverão ser efetuadas pela **EMPRESA** com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias através do SNOA ou, em caso de indisponibilidade do sistema, do Anexo I, sendo certa a necessidade obrigatória, por parte da **CONTRATANTE**, do correto preenchimento do referido documento, o qual deverá ser enviado para posterior validação e aprovação da área de Pós Venda da Diretoria de Atacado da **TBRASIL**;

8.2 Ao receber a solicitação de desativação via SNOA ou Anexo I A corretamente e completamente preenchido, a **TBRASIL** iniciará o processo de desativação do serviço solicitado. A **TBRASIL** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias, a partir do início dos trabalhos, para a realização dos serviços solicitados;

8.3 Ao proceder à desativação da extensão interna, a **TBRASIL** não verificará a eventual existência de algum Par Metálico de Acesso Desagregado ativo na Extensão Interna em processo de desativação, ficando esta verificação sob integral responsabilidade da **EMPRESA**;

8.4 Caso haja equipamentos da **EMPRESA** na Central da **TBRASIL**, a atividade de retirada de tais itens será de única e exclusiva responsabilidade da **EMPRESA**.

9. PROCEDIMENTO DE ATIVAÇÃO DE PAR METÁLICO DE ACESSO DESAGREGADO

9.1 As solicitações de ativação de Par Metálico de Acesso Desagregado deverão ser efetuadas pela **EMPRESA** através do SNOA, ou em casos de indisponibilidade sistêmica, via Anexo I, sendo corretamente preenchido e enviado para o Gerente de Negócios da Diretoria de Atacado da **TBRASIL**;

9.2 Apenas serão aceitas as solicitações de ativação de Pares Metálicos de Acesso Pleno pertencentes a Estações Telefônicas onde já exista a Extensão Interna ou Externa, em condições de utilização;

9.3 Ao receber a solicitação de ativação via SNOA ou Anexo I B corretamente e completamente preenchido, a **TBRASIL** informará à **EMPRESA** as distâncias entre a Central e os endereços indicados no formulário mencionado.

9.3.1 Caso a **TBRASIL** não possa atender a ativação do par metálico para qualquer um dos endereços solicitados, a **CONTRATADA** informará à **EMPRESA**.

9.3.2 A **EMPRESA** deverá avaliar se as distâncias informadas atendem os requisitos técnicos de sua demanda. Caso haja a necessidade de alguma readequação, com base nas distâncias informadas, a **EMPRESA** deve encaminhar nova solicitação via SNOA ou, em casos de indisponibilidade sistêmica, via Anexo I B com as devidas alterações.

9.4 A **TBRASIL** realizará a instalação até o **PTR**, informando antecipadamente para a **EMPRESA** a data para que esta informe seu cliente.

9.5 A **TBRASIL** se restringe aos testes de conectividade até o **PTR**, não se responsabilizando pelos testes de outras redes da **EMPRESA**, sejam estas redes internas do seu assinante, determinísticas ou estatísticas;

9.6 A certificação dos serviços será realizada pela **TBRASIL**. Caso haja necessidade, será acordada entre as Partes, ativação conjunta mediante relacionamento técnico das Partes.

9.6.1 Na hipótese de a **EMPRESA** não disponibilizar contato para realizar certificação remota, a **TBRASIL** realizará os testes necessários e considerará o serviço certificado e aceito.

9.7 A **TBRASIL** iniciará o procedimento de ativação do Par Metálico de Acesso Desagregado no prazo de até 7 (sete) dias, sendo certo que, caso haja alguma pendência por parte da **EMPRESA** a solicitação da ativação do Par será devolvida para correção e o prazo mencionado será contabilizado a partir da nova e correta solicitação.

9.8 Caso seja identificado algum impeditivo que inviabilize a conexão com o **PTR** que não seja de responsabilidade **TBRASIL** o pedido de ativação do Par Metálico de Acesso Desagregado será devolvido para adequação e o prazo mencionado será contabilizado a partir da nova solicitação, sendo certa a cobrança de visita improdutivo.

9.9 As demandas por mudança de endereço serão consideradas novas solicitações de serviços, requerendo solicitação de ativação e desativação de Par Metálico, sendo certo que o prazo da ativação desta nova solicitação estará em consonância com as regras e procedimentos estabelecidos neste instrumento.

10. PROCEDIMENTO DE DESATIVAÇÃO DE PAR METÁLICO DE ACESSO DESAGREGADO

10.1 As solicitações de Desativação de Par Metálico de Acesso Desagregado deverão ser efetuadas pela **EMPRESA** através do SNOA, ou em casos de indisponibilidade sistêmica, via Anexo I B, sendo corretamente preenchido e enviado para o Gerente de Negócios da Diretoria de Atacado da **TBRASIL**;

10.2 Ao receber a solicitação de desativação via SNOA ou via Anexo I B corretamente e completamente preenchido, a **TBRASIL** realizará a referida desativação de Par Metálico de Acesso Desagregado no prazo de até 3 (três) dias úteis na conexão do Distribuidor Geral (DG);

10.3 A **EMPRESA** declara desde já que o envio da solicitação via SNOA ou do Anexo I A à **TBRASIL** solicitando a desativação de Par Metálico significa que o usuário da **CONTRATANTE** está previamente de acordo com o cancelamento do serviço prestado pela **EMPRESA**;

10.4 A **TBRASIL** realizará a desativação do par metálico de acesso desagregado sem comprovar o real interesse do assinante/usuário em cancelar os serviços da **EMPRESA**;

11. PROCEDIMENTOS DE REPARO

11.1 Em caso de falha identificada pela **EMPRESA** no serviço de Desagregação Plena do Enlace Local, a **CONTRATANTE** deve, antes de realizar a efetiva abertura do chamado à **TBRASIL**, realizar as seguintes atividades: i) registrar o pedido de Reparo em seu controle oficial; e ii) verificar e testar rede interna do seu cliente, as condições de sua central, seus equipamentos instalados em suas dependências ou no espaço de Compartilhamento de locais nas dependências da **TBRASIL**, as instalações internas no endereço do usuário até a entrada do PTR;

11.2 Na hipótese de o diagnóstico feito pela **EMPRESA** apontar que o defeito encontra-se na rede da **TBRASIL**, na Extensão Interna ou no par compartilhado, o reparo deverá ser solicitado pela **EMPRESA** à **TBRASIL**.

11.3 As demandas por reparo que contenham todas as informações necessárias deverão ser solicitadas à **TBRASIL** via telefone pelo número 0800 7710533.

11.4 A **TBRASIL** abrirá Bilhete de Defeito (BD), informando à **EMPRESA** o número de registro do BD. As informações necessárias para a abertura do BD são:

11.4.1 Identificação do serviço;

11.4.2 Indicação do problema reclamado pela **EMPRESA**;

11.5 A **TBRASIL** indicará à **EMPRESA** se existe alguma ocorrência massiva em andamento e informará número, neste caso.

11.6 Com a abertura do BD, a **TBRASIL** procederá às atividades de reparo da falha.

11.7 Os casos em que não forem identificadas falhas no Par Metálico de Acesso Desagregado ou na Extensão Interna serão caracterizados como Chamado de Reparo Improcedente.

11.8 A **TBRASIL** realizará o reparo até o PTR, informando antecipadamente para a **EMPRESA** a data para que esta informe seu cliente.

11.9 A **TBRASIL** se restringe aos testes de conectividade até o PTR, não se responsabilizando pelos testes de outras redes da **EMPRESA**, sejam estas redes internas do seu assinante, determinísticas ou estatísticas;

11.10 A certificação dos serviços de reparo será realizada pela **TBRASIL**. Caso haja necessidade, será acordado entre as Partes visita conjunta mediante relacionamento técnico das Partes.

11.10.1 Caso a **EMPRESA** não disponibilize contato para realizar certificação remota, a **TBRASIL** realizará os testes necessários e considerará o serviço de reparo certificado e concluído.

11.11 A **EMPRESA** poderá consultar no sistema da **TBRASIL** as informações referentes à solução do problema.

12. GRUPO DE GESTÃO DE DESEMPENHO

12.1 Este Grupo tratará os aspectos gerenciais relativos à Operação e Manutenção – O&M de desagregação Plena do enlace local contratada, tendo como principais objetivos:

12.1.1 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M, em relação às metas acordadas entre as Partes;

12.1.2 Implantar iniciativas de melhoria relacionadas com os procedimentos de O&M entre as redes;

12.1.3 Acompanhar e incentivar as ações corretivas apropriadas referentes ao Procedimento de Escalonamento;

12.1.4 Acompanhar e incentivar ações corretivas apropriadas quando os problemas entre as redes afetarem o desempenho;

12.1.5 Acompanhar e revisar o desempenho de O&M em relação aos parâmetros de qualidade dos Serviços Programados e;

12.1.6 Assegurar que os níveis de desempenho e qualidade estabelecidos neste Anexo sejam cumpridos;

12.2 As Partes se comprometem em formar o Grupo de Gestão de Desempenho no prazo de até 30 (trinta) dias da data de assinatura do Contrato, devendo neste prazo ser agendada a sua primeira reunião de formação e integração entre os representantes das Partes.

12.2.1 A periodicidade das demais reuniões será acordada entre as **PARTES**;

12.2.2 Cada reunião deverá ser sempre precedida de uma convocação contendo no mínimo: a pauta, os participantes, data, hora e local para sua realização. A realização da reunião depende da concordância das Partes aos dados contidos na referida convocação.

12.2.3 Os itens tratados em cada reunião deverão ser registrados em Ata e transmitida, por e-mail, aos seus participantes.

13. FATURAMENTO

13.1 A Nota Fiscal-Fatura de Serviços de Telecomunicações (“NFFST”) ou o documento de cobrança será apresentado pela **TBRASIL** à **EMPRESA** com antecedência mínima de 05 (cinco) dias do seu vencimento.

13.2 O vencimento da NFFST ou do documento de cobrança se dará todo o dia 18 (dezoito) de cada mês subsequente à prestação dos Serviços e suas atividades envolvidas na Desagregação Plena do Enlace Local

13.3 Caso o cliente não tenha realizado o pagamento da fatura, a **TBRASIL** disponibilizará um prazo de 30 (trinta) dias antes de formalizar que a **EMPRESA** está inadimplente.

13.4 Após essa confirmação, será verificado se a **EMPRESA** contestou ou não a fatura.

13.5 Em caso negativo de pagamento, a **TBRASIL** fará nova cobrança a **EMPRESA**, sob a possibilidade de bloqueio de serviço da **EMPRESA** pela **TBRASIL**.

13.6 A **TBRASIL** reserva-se o direito de registrar o nome da **EMPRESA** no **SERASA**, em caso de inadimplência.

13.7 Em caso positivo, a **TBRASIL** irá analisar a contestação da **EMPRESA**, abrindo a Gestão de Contas e analisando quais itens da fatura estão sendo contestados.

13.8 Caso a **TBRASIL** entenda que a contestação procede, enviará nova fatura corrigida a **EMPRESA**.

13.9 Caso a **TBRASIL** entenda que a contestação não procede, informará a **EMPRESA**.

13.9.1 Caso a **EMPRESA** aceite que a contestação não procede, a **EMPRESA** pagará a fatura em questão.

13.9.2 Caso a **EMPRESA** e a **TBRASIL** não entrem em acordo referente à contestação da cobrança, as Partes negociarão solução e valor justo a ser cobrado.

13.9.2.1 As **PARTES** empreenderão seus melhores esforços no sentido de dirimir todos os conflitos de interesses que possam surgir em decorrência da execução deste Contrato.

13.9.2.2 O Gerente do Contrato da Parte afetada deverá expor a controvérsia por escrito para o responsável pelo Contrato da outra Parte.



14. PRAZOS DE EXECUÇÃO

14.1 Os serviços descritos neste MPP0 serão executados de acordo com os prazos da tabela a seguir:

ATIVIDADE	PRAZO
Fornecimento de Extensão Interna ou Externa	90 dias
Fornecimento de Par Metálico de Acesso Desagregado após solicitação válida, conforme rege o Contrato	7 dias
Retirada de Par Metálico de Acesso Desagregado no DG	3 dias úteis
Retirada de Extensão Interna ou Externa	30 dias
Reparos do Par Metálico de Acesso Desagregado	24 horas ¹

¹ O prazo de 24 (vinte e quatro) horas é estabelecido para 63% dos casos.



15. BILHETE DE DEFEITO (BD)

BILHETE DE DEFEITO - BD

Nº: _____(1)_____ DATA: ____/____(2) /____ HORÁRIO: _____(3)_____

DADOS DA EMPRESA RECLAMANTE

EMPRESA: _____(4)_____ ORGAO: _____(5)_____

NOME: _____(6)_____

TELEFONE:(0) _____(7)_____ FAX:(0_) _____(8)_____

DATA: ____/____(9) /____ HORA: _____:(10)_____ (DA OCORRENCIA)

DESIGNAÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO.

(11)

DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE:

_____(12)_____

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE

_____(13)_____

DADOS DA EMPRESA REPARADORA

EMPRESA: _____(14)_____ ORGAO: _____(15)_____

NOME: _____(16)_____

TELEFONE:(____)____ - (17)____ FAX:(____)____ - (18)____ DATA: ____/(19)/____

HORA: _____:(20)_____ (DO FIM DA ANORMALIDADE)

DATA: ____/(21)____/____ HORA: ____:____(22)_____ (DO RETORNO DO BA)

OBSERVAÇÕES:_(23)_____

PESSOA/TELEFONE, NO LOCAL PARA TESTES:_(24)_____



- (1) Número do Bilhete de Defeito.
- (2) Data (DD/MM) da notificação da anormalidade.
- (3) Hora (HH:MM) - horário da notificação da anormalidade.
- (4) Empresa reclamante.
- (5) Órgão emissor do BD.
- (6) Nome do reclamante.
- (7) Telefone de contato do reclamante.
- (8) Fax do emissor do BD.
- (9) Data (DD/MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade.
- (10) Hora (HH:MM) da ocorrência ou detecção da anormalidade.
- (11) Designação da porta de 10Gbps.
- (12) Descrição técnica das anormalidades, quando aplicável, observadas nos bens e equipamentos disponibilizados pela Parte Reclamada.
- (13) Descrição da causa e solução da anormalidade.
- (14) Empresa responsável pela correção da anormalidade.
- (15) Órgão responsável pela recuperação da anormalidade.
- (16) Nome do técnico responsável pela recuperação da anormalidade.
- (17) Telefone do técnico responsável pela recuperação da anormalidade.
- (18) Fax do emissor do retorno do BD.
- (19) Data (DD/MM) da solução da anormalidade.
- (20) Hora (HH:MM) da solução da anormalidade.
- (21) Data (DD/MM) do retorno do BD.
- (22) Hora (HH:MM) do retorno do BD.
- (23) Informações auxiliares

Pessoa e telefone de contato para suporte na realização de eventuais testes em questão.