



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 5º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2425 - <http://www.anatel.gov.br>

TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) Nº 1/2022

Processo nº 53500.000003/2022-92

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) QUE CELEBRAM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES E A TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Pelo presente instrumento, de um lado a **AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial, nos termos da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#) – Lei Geral de Telecomunicações (LGT), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.030.715/0001-12, com endereço na SAUS, Quadra 6, Blocos, C, E, F e H, CEP 70070-940, Brasília/DF, doravante denominada ANATEL, neste ato representada por seu Presidente Substituto **WILSON DINIZ WELLISCH**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 2186409 SSP/DF e do CPF nº *****.715.741-****, em conjunto com o Conselheiro **CARLOS MANUEL BAIGORRI**, brasileiro naturalizado, casado, portador da Carteira de Identidade nº 3085921 SSP/DF, CPF nº *****.573.671-****, e de outro lado a **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede à Avenida Luiz Carlos Berrini 1.796, Cidade Monções, Cidade e Estado de São Paulo, doravante denominada COMPROMISSÁRIA, TELEFÔNICA ou VIVO, neste ato representada por seus procuradores, Camilla Tedeschi de Toledo Tapias, Vice-Presidente de Assuntos Regulatórios, brasileira, casada, formada em Direito, portadora do documento de Identidade nº 130529, expedido pela OAB/SP e inscrita no CPF/MF sob nº *****.328.578-****; e Jose Gonçalves Neto, Diretor de Relacionamento Regulatório, brasileiro, casado, formado em Engenharia Elétrica, portador do documento de identidade nº 730724, expedido pela SESP/DF e inscrito no CPF/MF sob nº *****.854.531-****,

CONSIDERANDO que a COMPROMISSÁRIA é autorizada do Serviço Móvel Pessoal (SMP), na Região I, II e III, do Plano Geral de Autorizações (PGA), por meio do Termo de Autorização nº 78/2012/PVCP/SPV-Anatel, de 7 de fevereiro de 2012, nº 5/2010/PVCP/SPV-Anatel, de 29 de janeiro de 2010 e nº 6/2010/PVCP/SPV-Anatel, de 29 de janeiro de 2010, e Aditivos n.º 01/2013, de 14 de agosto de 2013, do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), em todo território nacional, nos termos do Atos n.º 33.791, de 14 de fevereiro de 2003 e n.º 7.487, de 3 de setembro de 2014; do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional - LDN nas Regiões I, II e Setor 33 da Região III, do Plano Geral de Outorgas (PGO), nos termos dos Atos nº 25.120, de 25 de abril de 2002; nº 6.128, de 2 de setembro de 2011 e nº 4.930, de 12 de agosto de 2013, e dos Termos de Autorização nº 213/2002, de 29 de abril de 2002, nº 214/2002, de 29 de abril de 2002, nº 647/2011, de 5 de setembro de 2009, nº 648/2011, de 5 de setembro de 2009, e Aditivos n.º 01/2011, de 5 de setembro de 2011; na modalidade Longa Distância Internacional – LDI nas Regiões I, II e III do Plano Geral de Outorgas (PGO), nos termos dos Atos nº 25.120, de 25 de abril de 2002, nº 6.128, de 2 de setembro de 2011 e nº 4.930, de 12 de agosto de 2013, e dos Termos de Autorização nº 215/2002, de 29 de abril de 2002, nº 649/2011, de 5 de setembro de 2009, e Aditivo n.º 01/2011, de 5 de setembro de 2011, e Serviço de Acesso Condicionado

(SeAC), em todo território nacional, nos termos do Ato nº 4.930, de 12 de agosto de 2013; e concessionária do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), nas modalidades Local e Longa Distância Nacional-LDN, na Região III, exceto Setor 33, do Plano Geral de Outorgas (PGO), nos termos dos Contratos de Concessão n.º 121/2011-PBOA/SPB-Anatel e nº 155/2011-PBOA/SPB-Anatel, assinados em 30 de junho de 2011;

CONSIDERANDO que compete à ANATEL adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público no que diz respeito à prestação adequada dos serviços de telecomunicações e à proteção dos direitos dos usuários, conforme disposto nos artigos 2º, I e IV, 3º, 7º e, especialmente, no art. 19, todos da [LGT](#);

CONSIDERANDO os princípios da legalidade, celeridade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, publicidade e moralidade, que, nos termos do art. 38 da [LGT](#), juridicamente condicionam a atividade da Agência, da prevalência do interesse público e eficiência, bem como as disposições constantes:

- do art. 5º, IV e § 6º, da [Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985](#) - Lei da Ação Civil Pública (LACP), segundo o qual os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante cominações, com eficácia de título executivo extrajudicial;
- do art. 68 da [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999](#) - Lei do Processo Administrativo (LPA), que estabelece que as sanções a serem aplicadas por autoridade competente terão natureza pecuniária ou consistirão em obrigação de fazer ou de não fazer, assegurando-se sempre o direito de defesa;
- do art. 5º do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela [Resolução ANATEL nº 589, de 7 de maio de 2012](#), e do art. 54 do Regimento Interno da Agência (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013, os quais dispõem que a ANATEL poderá, a seu critério e no âmbito de suas competências legais, com vistas ao melhor atendimento do interesse público, celebrar, com os infratores, compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais; e
- do art. 3º do Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela [Resolução ANATEL nº 629, de 16 de dezembro de 2013](#), o qual estabelece que a ANATEL poderá firmar Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC), com eficácia de título executivo extrajudicial, com vistas a adequar a conduta da COMPROMISSÁRIA às disposições legais, regulamentares ou contratuais, mediante o estabelecimento de compromissos;

CONSIDERANDO que a celebração de TAC pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários no que tange à regularidade, eficiência e efetividade, que preza, dentre outros aspectos, pela busca da excelência na qualidade de prestação dos serviços de interesse público, pela economicidade, celeridade e moralidade;

CONSIDERANDO a existência e atual tramitação na ANATEL de processos administrativos instaurados com o objetivo de averiguar o eventual descumprimento de obrigações legais regulamentares ou contratuais pela COMPROMISSÁRIA;

CONSIDERANDO que os processos administrativos antes referidos se inserem na condição estabelecida no parágrafo 1º do art. 1º do RTAC, uma vez que no âmbito destes Procedimentos não foram proferidas decisões transitadas em julgado na esfera administrativa;

CONSIDERANDO que, independentemente de decisão de mérito quanto à regularidade das condutas que estão sendo apuradas nos referidos processos, a COMPROMISSÁRIA tem interesse em encerrá-los mediante a assunção de determinados compromissos;

CONSIDERANDO que a celebração deste TAC não implica em confissão da COMPROMISSÁRIA quanto à matéria de fato, tampouco em reconhecimento, para quaisquer fins de direito, de ilicitude nas condutas apuradas no âmbito dos processos administrativos por ele abrangidos, referidos no CAPÍTULO II – DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ABRANGIDOS;

CONSIDERANDO que, em avaliação de conveniência e oportunidade, vislumbra-se interesse público na celebração deste TAC;

CONSIDERANDO que o instrumento do TAC pode ser uma das legítimas fontes de financiamento do Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT);

CONSIDERANDO a existência e atual tramitação na ANATEL de processos administrativos instaurados com o objetivo de apurar o eventual descumprimento de obrigações legais regulamentares ou contratuais pela COMPROMISSÁRIA;

CONSIDERANDO que os processos administrativos antes referidos inserem-se na condição estabelecida no § 1º do art. 1º do RTAC, uma vez que neles não foi proferida decisão transitada em julgado na esfera administrativa;

CONSIDERANDO que, independentemente de decisão de mérito quanto à regularidade das condutas que estão sendo apuradas nos referidos processos, a COMPROMISSÁRIA tem interesse em encerrá-los mediante a assunção de determinados compromissos;

CONSIDERANDO que, em avaliação de conveniência e oportunidade, vislumbra-se interesse público na celebração deste TAC;

CONSIDERANDO o teor dos documentos que constam do Processo nº 53500.038174/2019-99, que trata da celebração deste TAC, notadamente:

- O requerimento de celebração de TAC (SEI nº 4764732) apresentado pela COMPROMISSÁRIA, em 16 de outubro de 2019, para os processos sob competência da Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) que ensejou a instauração da presente negociação;
- A decisão exarada pelo Superintendente de Controle de Obrigações, por meio do Despacho Decisório nº 693/2019/COGE/SCO (SEI nº 4672492);
- As análises efetuadas pela área técnica, consubstanciadas nos Informes nº 871/2019/COGE/SCO (SEI nº 4675750), nº 1018/2019/COGE/SCO (SEI nº 5045668), nº 17/2020/COGE/SCO (SEI nº 5093784), nº 128/2020/COGE/SCO (SEI nº 5307855), nº 173/2020/COGE/SCO (SEI nº 5353899), nº 300/2020/COGE/SCO (SEI nº 5630628), nº 555/2020/COGE/SCO (SEI nº 6170464), nº 438/2021/COGE/SCO (SEI nº 7543338), nº 487/2021/COGE/SCO (SEI nº 7693017), nº 32/2022/COGE/SCO (SEI nº 7952630), nº 40/2022/COGE/SCO (SEI nº 7972760) e nº 41/2022/COGE/SCO (SEI nº 7972923);
- O entendimento da Procuradoria Federal Especializada junto à ANATEL (PFE), contida no Parecer nº 00702/2020/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 6170284) e no Parecer nº 0074/2020/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 8074676);
- As razões de deliberação do Conselho Diretor (CD) da ANATEL, que atualizaram a proposta de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta e aprovaram sua minuta e anexos, contidas na Análise nº 146/2021/EC (SEI nº 7688865), de 17 de dezembro de 2021, e consubstanciadas no Acórdão nº 415 (SEI nº 7826598), de 17 de dezembro de 2021;
- A análise efetuada pela área técnica do levantamento do estado inicial de cada compromisso assumido pela COMPROMISSÁRIA, consubstanciada no Informe nº 41/2022/COGE/SCO (SEI nº 7729239); e
- A autorização formal da Procuradoria Federal Especializada junto à ANATEL (PFE), contida no Parecer nº 0048/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 7973536) e no Despacho nº 00083/2022/PFE-ANATEL/PGF/AGU, de 28 de janeiro de 2022 (SEI nº 7973536);

CONSIDERANDO, por fim, o espontâneo interesse da COMPROMISSÁRIA, ainda que esta não reconheça a ilicitude das condutas em apuração, em assumir obrigações que assegurem a regularização das condutas abrangidas no presente Termo perante a ANATEL;

RESOLVEM celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC), aprovado pelo Conselho Diretor da ANATEL em sua Reunião nº 908, realizada em 16 de dezembro de

2021, de acordo com as Cláusulas e condições que se seguem.

1. **CAPÍTULO I - DO OBJETO**

Cláusula 1.1. O objeto deste TAC é o ajustamento das condutas relativas aos macrotemas “Qualidade” e “Direitos e Garantias dos Usuários” constantes dos processos administrativos admitidos relacionados em seu Anexo A e a realização de compromissos adicionais, mediante acordo extrajudicial, por meio do qual a COMPROMISSÁRIA se obriga a realizar integralmente os compromissos especificados no presente Termo.

2. **CAPÍTULO II - DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS ABRANGIDOS**

Cláusula 2.1. A negociação firmada neste TAC abrange exclusivamente os processos administrativos admitidos, relacionados na tabela do Anexo A, a respeito da qual a COMPROMISSÁRIA expressamente anui, com indicação das condutas apuradas pela ANATEL, dos dispositivos regulamentares infringidos e dos valores das multas aplicadas e estimadas.

Cláusula 2.2. Os processos administrativos relacionados no Anexo A serão arquivados no ato da celebração deste TAC, ressalvadas as condutas infrativas não contempladas na negociação, cuja apuração e sancionamento devem seguir seu curso, em autos próprios, conforme disposição do § 3º do artigo 11 do anexo à Resolução nº 629/2013 (RTAC).

3. **CAPÍTULO III – DISPOSIÇÕES GERAIS DOS COMPROMISSOS**

Cláusula 3.1. A execução dos compromissos firmados neste TAC pressupõe a realização de investimentos e a implementação de todas as ações necessárias para o alcance dessas finalidades.

Parágrafo único. A COMPROMISSÁRIA assume a responsabilidade de aplicar os recursos econômicos, financeiros, materiais, humanos e serviços de terceiros, dentre outros, necessários para a integral implementação dos compromissos firmados neste TAC, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo adimplemento das obrigações a eles relacionadas.

Cláusula 3.2. Os riscos decorrentes do cumprimento dos projetos nos prazos estabelecidos são de responsabilidade exclusiva da COMPROMISSÁRIA, ressalvadas as hipóteses, devidamente demonstradas, de caso fortuito e/ou força maior, que se caracterizam pela imprevisibilidade, inevitabilidade e não decorrem dos riscos inerentes à prestação do serviço.

Cláusula 3.3. No caso de impossibilidade intransponível de cumprimento de prazo definido nos cronogramas deste TAC, decorrente de motivo de força maior e/ou caso fortuito, a COMPROMISSÁRIA, tão logo tenha ciência da impossibilidade, deve requerer à ANATEL prorrogação de prazo para cumprimento da meta, apresentando as razões e justificativas que demonstrem a necessidade da prorrogação e indicando a data na qual seria possível o cumprimento da meta.

Parágrafo Único. A ANATEL poderá autorizar a celebração de Termo Aditivo no qual se estabeleça o novo prazo para cumprimento da meta.

Cláusula 3.4. Durante o período de vigência deste TAC, e até em 6 (seis) meses após o término de sua vigência, a COMPROMISSÁRIA deverá cumprir os compromissos assumidos, não se eximindo das obrigações decorrentes de instrumentos legais e regulamentares, cujo objeto não tenha sido contemplado neste TAC.

4. **CAPÍTULO IV - DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

Cláusula 4.1. A COMPROMISSÁRIA se obriga a prestar todas as informações solicitadas pela ANATEL, bem como a apresentar quaisquer documentos necessários para a verificação do cumprimento dos compromissos pactuados.

Cláusula 4.2. A omissão, por parte da COMPROMISSÁRIA, em prestar informações e apresentar relatórios poderá resultar na declaração de atraso ou descumprimento de item do cronograma ou de obrigação, aplicando-se as multas cabíveis.

Cláusula 4.3. Toda informação apresentada pela COMPROMISSÁRIA à ANATEL em função deste TAC, terá caráter público, ressalvados os casos que se enquadrem nas exceções previstas na Lei nº 12.527 de 18/11/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI), na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de

Telecomunicações (LGT) e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Cláusula 4.4. A existência de informações de caráter sigiloso deverá ser indicada pela COMPROMISSÁRIA e avaliada pela ANATEL, que determinará a aplicação de sigilo, nos casos em que couber.

5. **CAPÍTULO V - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO**

Cláusula 5.1. Os compromissos firmados deverão ser acompanhados em conformidade com os cronogramas estabelecidos neste TAC, nos termos do art. 24 do RTAC e conforme o Manual de Acompanhamento e Fiscalização (MAF).

Cláusula 5.2. O MAF é parte integrante deste TAC e consta do Anexo F.

6. **CAPÍTULO VI - DO DESCUMPRIMENTO A ITEM DO CRONOGRAMA DE METAS E CONDIÇÕES DOS COMPROMISSOS E DA MULTA DIÁRIA**

Cláusula 6.1. Constatado indício de descumprimento, a Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) instaurará o Procedimento de Apuração de Descumprimento de Item de Cronograma (PADIC) e a COMPROMISSÁRIA será intimada para apresentar alegações no prazo de 15 (quinze) dias, consoante art. 25 do RTAC.

Cláusula 6.2. Caso a SCO, de forma fundamentada, não considere procedentes as alegações apresentadas pela COMPROMISSÁRIA, encaminhará o respectivo processo administrativo à deliberação do Conselho Diretor da ANATEL, com proposta de aplicação de multa diária, podendo a Procuradoria Federal Especializada junto à ANATEL ser previamente consultada a respeito da questão.

Cláusula 6.3. O reconhecimento pela ANATEL do atraso na execução de item de cronograma constante deste TAC implicará a aplicação de multa diária à COMPROMISSÁRIA, nos termos dos art. 17, § 1º, inciso III, 25 e 26 do RTAC.

Cláusula 6.4. O reconhecimento por parte da ANATEL de hipótese de caso fortuito ou força maior implicará no afastamento da aplicação da multa diária.

Cláusula 6.5. A multa diária pelo atraso no cumprimento a item de cronograma constante deste TAC é exigível independentemente da aplicação das multas por seu inadimplemento, observado procedimento previsto no MAF.

7. **CAPÍTULO VII - APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DO TAC**

Cláusula 7.1. Identificados indícios de descumprimento que resultem em valor superior a 50% (cinquenta por cento) do Valor de Referência do TAC, a SCO instaurará Procedimento de Apuração de Descumprimento de TAC (PADTAC) e notificará a COMPROMISSÁRIA para manifestação no prazo de 30 (trinta) dias, nos termos do art. 27 do RTAC.

Cláusula 7.2. A SCO analisará as alegações da COMPROMISSÁRIA no prazo de 90 (noventa) dias e, caso conclua pelo descumprimento do TAC, encaminhará o processo à deliberação do Conselho Diretor, com proposta de emissão do Certificado de Descumprimento, ouvida previamente a Procuradoria Federal Especializada junto à ANATEL.

8. **CAPÍTULO VIII - APURAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO TAC**

Cláusula 8.1. Será considerado adimplido o TAC quando, ao término da sua vigência ou após os 6 (seis) meses subsequentes, todas as obrigações estiverem integralmente cumpridas, sem prejuízo da aplicação das multas associadas a eventuais descumprimentos.

Cláusula 8.2. Caberá à SCO, por meio de análise fundamentada, encaminhar os autos à deliberação do Conselho Diretor com proposta de emissão de Certificado de Cumprimento, ouvida a Procuradoria Especializada junto à ANATEL.

Cláusula 8.3. A COMPROMISSÁRIA terá 30 (trinta) dias, contados da notificação da deliberação do Conselho Diretor acerca do cumprimento deste TAC, para recolher os valores devidos a título de multa, caso existente, sob pena de não emissão do Certificado de Cumprimento.

9. CAPÍTULO IX - COBRANÇA E PAGAMENTO DE MULTAS

Cláusula 9.1. O pagamento da multa deve ser efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da intimação da decisão de aplicação de sanção.

Cláusula 9.2. O pagamento da multa não prejudica o direito de interpor pedido de reconsideração, na forma prevista no Regimento Interno da ANATEL.

Cláusula 9.3. A interposição de pedido de reconsideração suspende a exigibilidade da multa aplicada, as ações de inscrição no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e a remessa para órgão da Procuradoria-Geral Federal competente para fins de inscrição em Dívida Ativa, nos termos da Lei nº10.522, de 19 de julho de 2002.

Cláusula 9.4. Tendo sido provido o pedido de reconsideração, o valor da multa paga será restituído com correção pelos juros correspondentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic) para títulos federais, ou de outro índice que vier a substituí-la, conforme a legislação em vigor, desde a data de seu pagamento.

Cláusula 9.5. Não comprovado o pagamento em até 75 (setenta e cinco) dias do vencimento do prazo, o débito deve ser inscrito no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e o processo deve ser encaminhado ao órgão da Procuradoria-Geral Federal competente para a inscrição em Dívida Ativa, na forma prescrita em lei.

Cláusula 9.6. O pagamento da multa deve ser efetuado no prazo de 30 (trinta) dias contado da intimação da decisão definitiva.

Cláusula 9.7. Tendo sido negado provimento ou seguimento ao pedido de reconsideração, o valor da multa a ser pago deve sofrer correção segundo a taxa referencial Selic para títulos federais ou de outro índice que vier a substituí-la, conforme a legislação em vigor, desde a data da intimação da cominação da multa até a data de intimação da decisão definitiva.

Cláusula 9.8. A ANATEL, quando solicitada, deve emitir a certidão negativa de débitos até o vencimento do prazo para o pagamento da multa.

Cláusula 9.9. Quando não houver pagamento da multa nos prazos definidos, o seu valor deverá ser acrescido dos seguintes encargos.

I - Multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, até o limite de 20% (vinte por cento), calculada a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento do prazo para pagamento da sanção administrativa imputada definitivamente, até o dia em que ocorrer o seu pagamento, nos termos da legislação federal aplicável; e

II - Juros de mora, contados do primeiro dia do mês subsequente ao do vencimento, equivalentes à taxa referencial do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic) para títulos federais, acumulada mensalmente, até o último dia do mês anterior ao pagamento, e de 1% (um por cento) no mês do pagamento.

Cláusula 9.10. Os valores recebidos a título de multas devem ser destinados ao Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel), criado pela Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966.

10. CAPÍTULO X – COMPROMISSOS DE AJUSTAMENTO DA CONDUTA IRREGULAR

Cláusula 10.1. A COMPROMISSÁRIA se obriga a executar os compromissos de ajustamento das condutas irregulares e evitar infrações de igual natureza, na forma e prazos previstos no presente Termo.

SEÇÃO I - DO COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DAS CONDUTAS

SUBSEÇÃO I - COMPROMISSO ÍNDICE DE QUALIDADE PERCEBIDA (IQP)

Cláusula 10.2. A COMPROMISSÁRIA se obriga, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) meses, a elevar a média de satisfação de seus clientes, o que deverá ser mensurado por meio da avaliação:

I - Do nível do Índice de Qualidade Percebida (IQP) em abrangência nacional, previsto no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado

pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019;

II - Da estabilidade ou crescimento do nível do IQP por Unidades da Federação, conforme metas e cronograma definidos neste compromisso.

Parágrafo único. Serão adotados como estado inicial no presente compromisso os níveis de IQP obtidos na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, relativa ao ano de 2021 e publicada em 2022.

Cláusula 10.3. A avaliação do IQP em abrangência nacional será realizada para o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) e o Serviço Móvel Pessoal (SMP), ao término do quarto ano de vigência do TAC, quando deverão ser alcançados, pelo menos, os valores mínimos atribuídos à faixa 2 (dois) de qualidade do índice, constantes do Documento de Valores de Referência (DVR) previsto no RQUAL e aprovado pela Resolução Interna nº 71, de 30 de novembro de 2021, ou outro que vier a substituí-lo, para cada serviço admitido no compromisso.

§ 1º. Na hipótese de inadimplemento do compromisso, ao término do quarto ano de vigência do TAC, incidirá a multa calculada com base no valor de referência previsto no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o acréscimo alcançado no IQP para cada serviço.

§ 2º. A meta de cumprimento integral corresponde à diferença entre os níveis de IQP previstos na Cláusula 10.3 e os níveis de IQP adotados como estado inicial no compromisso.

Cláusula 10.4. A avaliação do IQP por Unidades da Federação será individualmente calculada para o SCM, STFC, SeAC e SMP, considerando a relação entre o número de Unidades da Federação com melhora ou estabilidade do IQP obtido para cada serviço e o total de Unidades da Federação em que o IQP de um dado serviço é medido.

Parágrafo único. Não serão admitidas situações de degradação do IQP, em nenhuma UF, por 2 (dois) anos consecutivos para um mesmo serviço.

Cláusula 10.5. O compromisso de evolução do nível do IQP por Unidades da Federação será considerado cumprido quando:

alínea (a). Ano 2: atingir 60% das Unidades da Federação com melhora ou estabilidade do IQP apurado no ano, para cada serviço, em relação aos níveis de IQP adotados como estado inicial.

alínea (b). Ano 3: atingir 70% das Unidades da Federação com melhora ou estabilidade do IQP apurado no ano, para cada serviço em relação ao ano imediatamente anterior.

alínea (c). Ano 4: atingir 80% das Unidades da Federação com melhora ou estabilidade do IQP apurado no ano, para cada serviço em relação ao ano imediatamente anterior.

§ 1º. Na hipótese de se verificar a degradação do IQP em alguma UF por 2 (dois) anos consecutivos para um mesmo serviço, será adicionalmente aplicada, a cada item de cronograma descumprido, multa em razão do valor de referência estipulado no Anexo B, proporcionalmente ao número de Unidades da Federação e serviços afetados por referida degradação.

§ 2º. Não tendo sido atingida a meta definida para cada ponto de controle, incidirá multa pelo descumprimento do item de cronograma, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral estabelecida e o valor alcançado.

§ 3º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso, ao término do quarto ano de vigência do TAC, incidirá a multa integral por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, descontados os valores decorrentes da multa aplicada por descumprimento de item do cronograma do compromisso.

SUBSEÇÃO II – COMPROMISSO DE RESSARCIMENTO AOS USUÁRIOS RELACIONADOS AOS PADOS CONSTANTES DO TAC

Cláusula 10.6. A COMPROMISSÁRIA se obriga a ressarcir, no prazo de 06 (seis) meses contados da data do início da vigência do TAC, os consumidores afetados por cobranças indevidas constantes dos processos nº 53500.016415/2018, 53500.002343/2019 e 53500.002607/2019, implementando Plano de Reparação de Usuários, por meio da adoção das seguintes medidas:

alínea (a). o valor a ser ressarcido ou depositado no Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), apresentado pela COMPROMISSÁRIA no levantamento de estado inicial, deverá ser validado pela ANATEL em até 30 (trinta) dias da data do início da vigência do TAC.

alínea (b). depositar, para os usuários não identificáveis com direito a ressarcimento, o valor correspondente no FDD no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data da validação da Anatel.

alínea (c). ressarcir os usuários identificados e ativos na base em até 06 (seis) meses contados da data do início da vigência do TAC.

alínea (d). notificar os usuários identificados e fora da base a respeito do crédito existente, por mensagem eletrônica, mensagem de texto ou correspondência, no último endereço constante de seu cadastro, no prazo de até 30 (trinta) dias contado da data do início da vigência do TAC.

alínea (e). disponibilizar, para os usuários identificados e fora da base, em 30 (trinta) dias contados da data de início da vigência do TAC, *link* na página inicial da Prestadora na Internet para consulta e solicitação dos créditos existentes pelo período de 1 (um) ano, a contar do envio da notificação prevista na alínea (d).

alínea (f). recolher ao FDD os valores não reclamados pelos usuários, em até 30 (trinta) dias, do decurso de 1 (um) ano do envio da notificação da existência do crédito.

§ 1º. Os ressarcimentos já realizados pela COMPROMISSÁRIA, comprovados no levantamento do estado inicial, ficam excluídos da obrigação.

§ 2º. O valor a ser ressarcido deverá incluir atualização e juros, conforme critério definido no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, ou outro que venha a substituí-lo.

§ 3º. Os depósitos ao FDD a serem realizados pela COMPROMISSÁRIA, deverão passar pela aprovação prévia da ANATEL, que, ao confirmar ou corrigir os valores apresentados, gerará um boleto do valor correspondente no SIGEC para posterior quitação.

§ 4º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma para as entregas previstas nas alíneas (a) e (b), nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária prevista no Anexo B, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 5º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma para as entregas previstas nas alíneas (c), (d), (e) e (f) nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor entregue até a data de vencimento do ponto de controle, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 6º. O adimplemento ao item de cronograma, será aferido pela ANATEL a fim de avaliar se as informações prestadas satisfazem as condições estabelecidas para o atendimento ao compromisso.

§ 7º. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, para as entregas previstas no compromisso, incidirá a multa pelo descumprimento do item de cronograma, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

§ 8º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso ao final da vigência do Termo para as entregas previstas nas alíneas (a) e (b), incidirá a multa integral por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B.

§ 9º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso para as entregas previstas nas alíneas (c), (d), (e) e (f), ao final da vigência do Termo, incidirá a multa por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado.

SUBSEÇÃO III - COMPROMISSO DE TRATAMENTO ADEQUADO DO RESSARCIMENTO AOS USUÁRIOS FORA DA BASE E DEPÓSITO DE VALORES REMANESCENTES AO FUNDO DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS – FDD

Cláusula 10.7. A COMPROMISSÁRIA se obriga, no prazo de 06 (seis) meses contados da data do início da vigência do TAC, a adotar as seguintes medidas, nos termos dos arts. 87 e 89, I e II do RGC ou outro que venha a substituí-lo, relativamente aos valores pagos indevidamente pelos usuários:

I - Para os usuários identificáveis não mais integrantes da base.

alínea (a). notificação por mensagem eletrônica, mensagem de texto ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral, a respeito do crédito existente em, no máximo, 30 (trinta) dias da ocorrência da cobrança indevida.

alínea (b). disponibilização dos créditos existentes para consulta e solicitação do consumidor, em destaque na página inicial da Prestadora na Internet, pelo período de 1 (um) ano, a contar do envio da notificação.

alínea (c). recolhimento ao FDD dos valores não reclamados pelos consumidores interessados, no prazo de até 30 (trinta) dias do decurso de 1 (um) ano do envio da notificação da existência do crédito.

II - Para usuários não identificáveis:

alínea (a). depositar o valor correspondente no FDD no prazo de 30 (trinta) dias contados da constatação do dever de devolver.

§ 1º. A COMPROMISSÁRIA deverá apresentar a cada 6 (seis) meses, a contar da data do início da vigência do TAC, relatório que contenha, no mínimo, as seguintes informações:

alínea (a). Identificação do usuário;

alínea (b). Identificação da origem do crédito;

alínea (c). Data da ocorrência do pagamento por cobrança indevida;

alínea (d). Data da interrupção que enseja ressarcimento;

alínea (e). Valor do crédito;

alínea (f). Data de desligamento da base da prestadora;

alínea (g). Data da notificação da disponibilidade de ressarcimento;

alínea (h). Data da publicação na Internet;

alínea (i). Exercício do resgate;

alínea (j). Eventual data de depósito ao FDD.

§ 2º. Os depósitos ao FDD a serem realizados pela COMPROMISSÁRIA, decorrentes dos procedimentos definidos no presente TERMO, deverão passar pela aprovação prévia da ANATEL, que, ao confirmar ou corrigir os valores apresentados, gerará um boleto do valor correspondente no SIGEC para posterior quitação.

§ 3º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma, nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor entregue até a data de vencimento do ponto de controle, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 4º. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa pelo descumprimento do item de cronograma, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

§ 5º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso ao final da vigência do Termo, incidirá a multa por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta

de cumprimento integral e o valor alcançado.

SUBSEÇÃO IV - COMPROMISSOS FRONT END ÚNICO, MONITORIA E AUTOMAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS NA URA

Cláusula 10.8. A COMPROMISSÁRIA se obriga, no prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a implementar sistema, denominado Front End Único, que dará suporte ao operador de atendimento, com a adoção das seguintes medidas:

I - Disponibilizar as principais informações utilizadas pelos operadores durante o atendimento, consolidadas em uma única tela (as informações envolvem “dados do cliente”, “perfil” e “alertas”);

II - Disponibilizar mecanismo de consulta para que, a partir da identificação do cliente, dados contextualizados sobre ele sejam disponibilizados ao operador do atendimento;

III - Disponibilizar funcionalidade para automação dos procedimentos de contestação e de migração de planos, contemplando as opções de *upgrade* e *downgrade*.

§ 1º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

alínea (a). Ano 1: Implementar as medidas previstas nos incisos I e II, para, no mínimo, 20% (vinte por cento) das chamadas de usuários recebidas na central de atendimento até o fim do primeiro ano de vigência do TAC;

alínea (b). Ano 2: Ampliar a implementação das medidas previstas nos incisos I e II e implementar a funcionalidade prevista no inciso III, ambas para, no mínimo, 30% (trinta por cento) das chamadas de usuários recebidas na central de atendimento até o fim do segundo ano de vigência do TAC;

alínea (c). Ano 3: Ampliar a implementação das medidas previstas nos incisos I, II e III, para, no mínimo, 80% (oitenta por cento) das chamadas de usuários recebidas na central de atendimento até o fim do terceiro ano de vigência do TAC;

alínea (d). Ano 4: Ampliar a implementação das medidas previstas nos incisos I, II e III, para 100% (cem por cento) das chamadas de usuários recebidas na central de atendimento até o fim do quarto ano de vigência do TAC.

§ 2º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma, nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor entregue até a data de vencimento do ponto de controle, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 3º. O adimplemento ao item de cronograma, será verificado pela ANATEL a fim de avaliar se as informações prestadas satisfazem as condições estabelecidas para o atendimento ao compromisso.

§ 4º. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa pelo descumprimento do item de cronograma, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

§ 5º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso ao final da vigência do Termo, incidirá a multa por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado.

§ 6º. Não se aplicam as proporcionalidades citadas nos §§ 2º, 4º e 5º caso não tenham sido implementadas todas as funcionalidades previstas na presente cláusula.

Cláusula 10.9. A COMPROMISSÁRIA se obriga a realizar, durante a vigência do TAC, de forma amostral, monitorias para acompanhamento dos atendimentos efetuados, utilizando *Key Performance Indicators* (KPIs) aplicáveis aos processos de atendimento e, complementarmente, análise de gravações de atendimentos realizados para assegurar o aprofundamento da análise e investigação de eventual descumprimento dos procedimentos internos aplicáveis.

§ 1º. Deverá ser realizada a avaliação periódica dos resultados das monitorias previstas nesta Cláusula, na qual os parceiros da COMPROMISSÁRIA de operação de atendimento ao cliente apresentam os planos de ação para a evolução do resultado e as medidas disciplinares adotadas para operadores ofensores em falhas graves.

§ 2º. Ao longo da vigência do TAC, a COMPROMISSÁRIA apresentará anualmente relatório de monitoria da operação com a indicação do status das falhas operacionais, incluindo erros humanos, identificadas nas operações mais críticas, bem como das ações implementadas para correção das falhas.

§ 3º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma, nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária prevista no Anexo B, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 4º. O adimplemento ao item de cronograma, será aferido pela ANATEL a fim de avaliar se as informações prestadas satisfazem as condições estabelecidas para o atendimento ao compromisso.

§ 5º. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa integral pelo descumprimento do item de cronograma, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

Cláusula 10.10. A COMPROMISSÁRIA se obriga a, no prazo de 30 (trinta) meses a contar da data do início da vigência do TAC, implementar automação de procedimentos técnicos na Unidade de Resposta Audível (URA), a qual deverá contemplar:

I - A automatização das avaliações e tentativas de solução do processo de triagem, a partir da URA, por meio de soluções automatizadas;

II - A atuação de forma *offline* nas primeiras horas do prazo de solução do reparo; e

III – A realização de testes, combinação dos resultados e ajustes, após o que se abrirão 3 (três) possibilidades:

alínea (a). Solução do defeito: envio de SMS ao cliente ou confirmação pelo cliente em linha;

alínea (b). Envio para atendimento humano (ATH): modularização (chaves) com possibilidade de envio para o ATH; e

alínea (c). Abertura do bilhete de defeito com agendamento técnico '*on line*', pela URA: maior agilidade na identificação do problema e direcionamento do técnico, de maneira assertiva para solução.

§ 1º. A automação de que trata esta Cláusula deverá abranger clientes do varejo para o STFC, SCM e SeAC, atendidos por fios de cobre e fibra óptica.

§ 2º. O presente compromisso deverá contemplar as seguintes etapas:

alínea (a). Ano 1: mapeamento de requisitos, que envolve o detalhamento da necessidade e a definição de KPIs;

alínea (b). Ano 2: (1) avaliação e pré-projeto, que envolve o estudo aprofundado para especificação da solução e o detalhamento dos requisitos para Tecnologia da Informação e (2) desenvolvimento, que envolve o desenvolvimento em Tecnologia da Informação, testes unitários e integrados e homologação; e

alínea (c). Ano 3: acompanhamento pós-produção, que envolve operação assistida e lançamento do produto, gestão de mudança e sustentação em Tecnologia da Informação, até o final do primeiro semestre do ano.

§ 3º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou não atendimento das disposições do item do cronograma, nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária prevista no Anexo B, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 4º. O adimplemento ao item de cronograma será aferido pela ANATEL a fim de avaliar se as informações prestadas satisfazem as condições estabelecidas para o atendimento ao compromisso.

§ 5º. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa integral pelo descumprimento do item de cronograma, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

§ 6º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso ao final da vigência do Termo, incidirá a multa integral por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, descontados os valores decorrentes da multa aplicada por descumprimento de item do cronograma do compromisso.

SUBSEÇÃO V - COMPROMISSO DE AUMENTO DO ATENDIMENTO EM CANAIS DIGITAIS

Cláusula 10.11. A COMPROMISSÁRIA se obriga, no prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a promover um aumento de 20,5% (vinte vírgula cinco por cento) no volume médio mensal de atendimento em canais digitais.

§ 1º. Canais digitais são os meios de atendimento não humano automatizado utilizados pela COMPROMISSÁRIA no relacionamento com seus clientes.

§ 2º. Os canais digitais de atendimento atualmente disponibilizados aos clientes da COMPROMISSÁRIA são: Meu Vivo (desktop e mobile), *Whatsapp* e *Call Center Cognitivo*.

§ 3º. Para fins de acompanhamento e fiscalização do Compromisso, a ANATEL deve considerar os canais digitais de atendimento adotados pela COMPROMISSÁRIA no período da verificação.

§ 4º. A verificação do aumento do volume de atendimento em canais digitais se dará por meio do cálculo da média mensal do total de acessos prestados por canais digitais no último trimestre de cada ano de vigência do TAC e a sua comparação em relação ao valor de referência, obtido pela média mensal de atendimentos em canais digitais dos meses de abril de 2021 a setembro de 2021.

§ 5º. Para fins do cálculo a que se refere o § 4º, será contabilizado 1 (um) acesso em canais digitais no dia em que o usuário acessou o canal, independentemente da quantidade de interações ou dos serviços envolvidos no atendimento do respectivo dia, exceto para o *Call Center Cognitivo*, em que cada chamada realizada será contabilizada como 1 (um) acesso.

§ 6º. O aumento no volume de atendimentos em canais digitais a que se refere esta Cláusula deverá observar o seguinte cronograma:

alínea (a). Ano 1: Aumento de 3,5% (três vírgula cinco por cento) com relação ao valor de referência;

alínea (b). Ano 2: Aumento de 7,1% (sete vírgula um por cento) com relação ao valor de referência;

alínea (c). Ano 3: Aumento de 11,2% (onze vírgula dois por cento) com relação ao valor de referência; e

alínea (d). Ano 4: Aumento de 20,5% (vinte vírgula cinco por cento) com relação ao valor de referência.

§ 7º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma, nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor entregue até a data de vencimento do ponto de controle, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 8º. O adimplemento ao item de cronograma será aferido pela ANATEL a fim de avaliar se as informações prestadas satisfazem as condições estabelecidas para o atendimento ao compromisso.

§ 9º. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa pelo descumprimento do item de cronograma, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

§ 10º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso ao final da vigência do Termo, incidirá a multa por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta

de cumprimento integral e o valor alcançado.

SUBSEÇÃO VI - COMPROMISSO DE APURAÇÃO DA RELAÇÃO DE LOJAS

Cláusula 10.12. A COMPROMISSÁRIA se obriga, no prazo de 06 (seis) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a implementar um processo de gestão de relação de lojas por meio do qual será garantida a conformidade entre as informações disponibilizadas na sua página de internet e a realidade encontrada em campo.

§ 1º. A relação de lojas disponibilizada pela Compromissária em sua página na Internet deverá estar atualizada ao fim do prazo de implementação do processo de gestão.

§ 2º. O processo de gestão a que se refere esta Cláusula será realizado por meio da conferência de amostra da relação de lojas, mediante relatórios internos de conformidade, que deverão ser apresentados à ANATEL de forma semestral durante todo o período de vigência do TAC.

§ 3º. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma, nos termos da presente cláusula, incidirá a multa diária prevista no Anexo B, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

§ 4º. O adimplemento ao item de cronograma será aferido pela ANATEL a fim de avaliar se as informações prestadas satisfazem as condições estabelecidas para o atendimento ao compromisso.

§ 5º. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa integral pelo descumprimento do item de cronograma, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

§ 6º. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso ao final da vigência do Termo, incidirá a multa integral por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B.

SEÇÃO II - DOS PROJETOS ESTRUTURANTES

SUBSEÇÃO I – COMPROMISSO DE AMPLIAÇÃO DE COBERTURA DO SMP - AMPLIAÇÃO DE 4G NA LOCALIDADE – FOOTPRINT 4G

Cláusula 10.13. A COMPROMISSÁRIA se obriga, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a instalar 337 (trezentas e trinta e sete) novas Estações Rádio Base (ERB) 4G em 284 (duzentos e oitenta e quatro) municípios.

§ 1º. Os municípios contemplados neste compromisso não devem estar abrangidos por compromissos editalícios assumidos pela COMPROMISSÁRIA relativos a atendimento pela tecnologia 4G que ainda não tenham vencido ou que, estando vencidos, ainda não tenham sido atendidos.

§ 2º. Os municípios em que serão instaladas as ERBs indicadas neste compromisso poderão coincidir com municípios abrangidos pelo compromisso previsto na Cláusula 10.14, desde que a instalação não se refira aos mesmos sites.

§ 3º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

alínea (a). Ano 1: Instalar 88 (oitenta e oito) novas ERBs, sendo 66 (sessenta e seis) na região Nordeste, 5 (cinco) na região Norte, 2 (duas) na região Centro-Oeste, e 11 (onze) na região Sudeste e 4 (quatro) na região Sul;

alínea (b). Ano 2: Instalar 149 (cento e quarenta e nove) novas ERBs, sendo 41 (quarenta e uma) na região Nordeste, 4 (quatro) na região Norte, 16 (dezesseis) na região Centro-Oeste, 2 (duas) na região Sul e 86 (oitenta e seis) na região Sudeste;

alínea (c). Ano 3: Instalar 47 (quarenta e sete) novas ERBs, sendo 34 (trinta e quatro) na região Nordeste, 2 (duas) na região Norte, 1 (uma) na região Centro-Oeste, 2 (duas) na região Sul e 8 (oito) na região Sudeste; e

alínea (d). Ano 4: Instalar 53 (cinquenta e três) novas ERBs, sendo 8 (oito) na região Nordeste, 27 (vinte e sete) na região Norte, 14 (quatorze) na região Centro-Oeste, 4 (quatro) na região Sul.

§ 4º. Os municípios que serão atendidos conforme o cronograma previsto no parágrafo anterior estão relacionados no Anexo D.

SUBSEÇÃO II – COMPROMISSO AMPLIAÇÃO DE CAPACIDADE SMP – NOVAS PORTADORAS 4G

Cláusula 10.14. A COMPROMISSÁRIA se obriga, no prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a instalar 1.204 (mil duzentas e quatro) novas portadoras nas frequências de 700 MHz, 1800MHz, 2100MHz ou 2600MHz em 653 (seiscentos e cinquenta e três) municípios que já possuem cobertura 4G pela COMPROMISSÁRIA.

§ 1º. Por portadora, entende-se uma nova frequência 4G para os 3 (três) setores físicos do site.

§ 2º. Os municípios contemplados neste compromisso não devem estar abrangidos por compromissos editalícios assumidos pela COMPROMISSÁRIA relativos a atendimento pela tecnologia 4G que ainda não tenham vencido ou que, estando vencidos, ainda não tenham sido atendidos.

§ 3º. Os municípios em que serão instaladas as ERBs indicadas neste compromisso poderão coincidir com municípios abrangidos pelo compromisso previsto na Cláusula 10.13, desde que a instalação não se refira aos mesmos sites.

§ 4º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

alínea (a). Ano 1: Instalar 312 (trezentas e doze) novas portadoras, sendo 138 (cento e trinta e oito) na região Nordeste, 85 (oitenta e cinco) na região Norte, 41 (quarenta e uma) na região Centro-Oeste, 6 (seis) na região Sul e 42 (quarenta e duas) na região Sudeste;

alínea (b). Ano 2: Instalar 525 (quinhentas e vinte e cinco) portadoras adicionais, sendo 127 (cento e vinte e sete) na região Nordeste, 164 (cento e sessenta e quatro) na região Norte, 110 (cento e dez) na região Centro-Oeste, 11 (onze) na região Sul e 113 (cento e treze) na região Sudeste;

alínea (c). Ano 3: Instalar 213 (duzentas e treze) portadoras adicionais, sendo 90 (noventa) na região Nordeste, 60 (sessenta) na região Norte, 21 (vinte e uma) na região Centro-Oeste, 11 (onze) na região Sul e 31 (trinta e uma) na região Sudeste; e

alínea (d). Ano 4: Instalar 154 (cento e cinquenta e quatro) portadoras adicionais, sendo 44 (quarenta e quatro) na região Nordeste, 4 (quatro) na região Norte, 25 (vinte e cinco) na região Centro-Oeste, 41 (quarenta e uma) na região Sul e 40 (40) na região Sudeste.

§ 5º. Os municípios que serão atendidos conforme o cronograma previsto no parágrafo anterior estão relacionados no Anexo E.

SUBSEÇÃO III – COMPROMISSO DE MELHORIA DA RESILIÊNCIA DE REDE

Cláusula 10.15. A COMPROMISSÁRIA se obriga, no prazo de 36 (trinta e seis) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a instalar 7 (sete) novos elementos de controle e usuário em regiões com elevada queda de transmissão.

Parágrafo único. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

alínea (a). Ano 1: Instalar 1 (um) *Diameter Routing Agent* (DRA) e 1 (um) *Policy and Charging Rules Function Server* (PCRF) no município de Salvador/BA;

alínea (b). Ano 2: Instalar 1 (um) *Broker* e 1 (um) *Pre Paid Service* (PPS) no município de Belém/PA, e 1 (um) *Broker* e 1 (um) PPS no município de Salvador/BA; e

alínea (c). Ano 3: Instalar 1 (um) *Internet Protocol Multimedia Subsystem* (IMS) no município de Fortaleza/CE.

SUBSEÇÃO IV – COMPROMISSO DE MELHORIA DE LATÊNCIA DE REDE

Cláusula 10.16. A COMPROMISSÁRIA se obriga, no prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a instalar 10 (dez) novos elementos de núcleo de rede.

Parágrafo único. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

alínea (a). Ano 3: Instalar 1 (um) *Serving/Packet Data Network Gateway (S/PGW)* e 1 (um) *Gateway General Packet Radio Service Support Node (GGSN)* em Palmas/TO, 1 (um) S/PGW e 1 (um) GGSN em Teresina/PI e 1 (um) S/PGW e 1 (um) GGSN em Rio Branco/AC e 1 (um) SBC em Macapá/AP; e

alínea (b). Ano 4: Instalar 1 (um) SBC em Rio Branco/AC, 1 (um) SBC em Teresina/PI e 1 (um) SBC em Palmas/TO.

SUBSEÇÃO V - COMPROMISSO RELATIVO A MUNICÍPIOS CRÍTICOS

Cláusula 10.17. A COMPROMISSÁRIA se obriga, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da data do início da vigência do TAC, a atender e manter os índices PMQ1 (nas tecnologias 2G, 3G e 4G), PMQ2 (nas tecnologias 2G, 3G e 4G) e PMQ3 (nas tecnologias 3G e 4G) em todos os municípios relacionados no Anexo C do presente Termo.

§ 1º. Os índices aos quais se refere a presente Cláusula, bem como seus respectivos valores de referência, a serem atendidos neste compromisso, seguem abaixo definidos:

alínea (a). PMQ1 (2G/3G/4G): acesso à rede de voz, com valor mínimo de 85% na média simples trimestral.

alínea (b). PMQ2 (2G/3G/4G): desconexão da rede de voz, com valor máximo de 5% na média simples trimestral.

alínea (c). PMQ3 (3G/4G): acesso à rede de dados, com valor mínimo de 85% na média simples trimestral.

§ 2º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

alínea (a). Ano 1: Atender aos índices PMQ1, PMQ2 e PMQ3 em 25% (vinte e cinco por cento) dos municípios relacionados no Anexo C que não tenham atingido tais índices no Estado Inicial e impedir o retrocesso em todos os demais municípios relacionados;

alínea (b). Ano 2: Atender aos índices PMQ1, PMQ2 e PMQ3 em 50% (cinquenta por cento) dos municípios relacionados no Anexo C que não tenham atingido tais índices no Estado Inicial e impedir o retrocesso em todos os demais municípios relacionados;

alínea (c). Ano 3: Atender aos índices PMQ1, PMQ2 e PMQ3 em 75% (setenta e cinco por cento) dos municípios relacionados no Anexo C que não tenham atingido tais índices no Estado Inicial e impedir o retrocesso em todos os demais municípios relacionados; e

alínea (d). Ano 4: Atender aos índices PMQ1, PMQ2 e PMQ3 em 100% (cem por cento) dos municípios relacionados no Anexo C que não tenham atingido tais índices no Estado Inicial e impedir o retrocesso em todos os demais municípios relacionados.

§ 3º. O item de cronograma será considerado cumprido quando, no último trimestre de cada ano de avaliação do compromisso:

alínea (a). o valor médio dos índices obtidos nos municípios constantes do Anexo C estiver em conformidade com as referências estabelecidas no § 1º;

alínea (b). o valor médio dos índices dos municípios constantes do Anexo C, atendidos ao longo dos anos um, dois e três do TAC, forem permanentemente mantidos em conformidade com as referências estabelecidas no § 1º, nos anos subsequentes do compromisso;

alínea (c). não ter ocorrido o retrocesso da qualidade para nenhum dos municípios constantes do Anexo C.

§ 4º. Considera-se retrocesso da qualidade nos municípios quando o valor médio trimestral dos índices neles obtidos estiverem em desconformidade com as referências estabelecidas no § 1º, por 02 (dois)

trimestres, consecutivos ou não, dentro de cada período de avaliação anual.

SUBSEÇÃO VI – DOS DISPOSITIVOS COMUNS

Cláusula 10.18. Para demonstração do atendimento das obrigações previstas na Seção II do Capítulo X deste Termo, será encaminhado pela COMPROMISSÁRIA à ANATEL, em até 30 (trinta) dias subsequentes à data final de cada período anual, um relatório contendo a indicação de todos os equipamentos e atividades realizados e implantados, com base nos sistemas internos de gerenciamento de inventário da COMPROMISSÁRIA que permita demonstrar a conclusão dos compromissos.

Parágrafo único. A COMPROMISSÁRIA se obriga a franquear à ANATEL:

alínea (a). o acesso aos seus sistemas de inventário para o bom acompanhamento do cumprimento dos compromissos, ora firmados, sem prejuízo da apresentação de sistemas adicionais que se façam necessários para essa atividade;

alínea (b). relatórios com quantitativo de atividades realizadas por estação e por endereço, permitindo acompanhamento detalhado do cumprimento dos compromissos.

Cláusula 10.19. A ANATEL poderá realizar fiscalizações por amostragem, válidas inclusive para fins de apuração de descumprimento das metas fixadas e aplicação das multas cabíveis em relação a todo o conjunto de obrigações assumidas na Seção II do Capítulo X deste Termo, por extrapolação amostral, conforme Manual de Fiscalização do TAC.

Cláusula 10.20. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma, dos compromissos previstos nesta seção, após cada ponto de controle anual, incidirá a multa diária, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor entregue até a data de vencimento do ponto de controle, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

Parágrafo único. O adimplemento ao item de cronograma, será aferido pela ANATEL a fim de avaliar se as informações prestadas satisfazem as condições estabelecidas para o atendimento a cada compromisso.

Cláusula 10.21. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado, sem prejuízo da cobrança da multa diária.

Cláusula 10.22. Na hipótese de inadimplemento dos compromissos previstos nesta seção ao final da vigência do Termo, incidirá a multa por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado.

Cláusula 10.23. O cumprimento integral dos compromissos previstos nesta seção poderá ser atingido até 06 (seis) meses após a data final do cronograma, hipótese em que incidirá a multa diária pela mora no cumprimento da meta e a multa pelo descumprimento do item.

11. CAPÍTULO XI - DOS COMPROMISSOS ADICIONAIS

Cláusula 11.1. A COMPROMISSÁRIA executará a expansão do *backbone* nacional de fibra óptica, por meio da construção da infraestrutura necessária, conforme cronograma e metas previstos nesta Cláusula, com a construção das seguintes novas rotas:

alínea (a). Barreiras/BA a Canto do Buriti/PI (Nordeste);

alínea (b). Picos/PI a Jacobina do Piauí/PI (Nordeste); e

alínea (c). Garanhuns/PE a Murici/AL (Nordeste).

§ 1º. A relação dos municípios, com os respectivos códigos do IBGE, a data de entrada em operação e as distâncias entre eles em cada uma das rotas está no Anexo J.

§ 2º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância do seguinte cronograma e metas:

alínea (a). Ano 2: Expandir *backbone* nacional de fibra óptica em 7 (sete) cidades;

alínea (b). Ano 3: Expandir *backbone* nacional de fibra óptica em 12 (doze) cidades; e

alínea (c). Ano 4: Expandir *backbone* nacional de fibra óptica em 12 (doze) cidades.

§ 3º. O presente compromisso deverá ser atendido com a observância dos seguintes requisitos técnicos:

alínea (a). Capacidade mínima de 10Gbps nos municípios e de 100Gbps no enlace de fibra óptica; e

alínea (b). Grupo Motor Gerador (GMG) em todas as estações dos municípios constantes do parágrafo segundo da cláusula 11.1.

§ 4º. Durante o período de construção, quando o *backbone* alcançar o site previsto para a cidade, o serviço deverá estar plenamente disponível para operação, ainda que não esteja operando em topologia de redundância.

§ 5º. A rede a ser implementada pela COMPROMISSÁRIA não pode ser decorrente de acordos de *swap*, aluguel de redes, contratos de exploração industrial ou outros meios contratuais, exceto nos casos previstos em Lei.

§ 6º. A COMPROMISSÁRIA se obriga, na vigência do TAC, a compartilhar de forma isonômica, transparente e não discriminatória a capacidade das novas rotas de *backbone* nacional de fibra óptica a preço de mercado justo para outros prestadores de serviços de telecomunicações.

§ 7º. O compromisso adicional descrito no caput totaliza um VPL (Valor Presente Líquido) negativo de - R\$ 215.990.902,39 (menos duzentos e quinze milhões novecentos e noventa mil novecentos e dois reais e trinta e nove centavos), calculado segundo metodologia de cálculo constante do Anexo G.

§ 8º. Os valores de referência dos itens do cronograma serão aqueles referenciados no Anexo B.

Cláusula 11.2. A COMPROMISSÁRIA poderá, mediante justificativa e com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data do início do cumprimento da meta, solicitar a substituição de cidades e rotas, em casos de situações tais como inviabilidade ou negativa de licenciamento ambiental, licenças administrativas, restrições locais e outras, desde que o VPL (com multiplicador) para tal município ou rota seja igual ou mais negativo do que aquele para o município ou rota a ser substituído, considerados os parâmetros econômicos e metodologia de cálculos dos planos de negócios acordados na data de assinatura do TAC, e constantes do Anexo G, para avaliação e aprovação da ANATEL acerca da viabilidade e do interesse público ou não de tal substituição.

Parágrafo único. A substituição de município ou rota não implica na prorrogação do prazo de cumprimento da meta.

Cláusula 11.3. Não serão admitidos como compromissos adicionais em TAC as ações, atividades e investimentos que já tenham sido realizados pelas operadoras ou que estejam em andamento no momento da assinatura do instrumento, com vistas a garantir o interesse público do ajuste e a sua efetividade.

Cláusula 11.4. As partes reconhecem que os valores dos projetos descritos no Anexo G são estimativas, seguindo metodologia de cálculo constante no referido anexo, conforme disposto no art. 19 do RTAC, razão pela qual o cumprimento dos compromissos adicionais será fiscalizado e atestado pela ANATEL única e exclusivamente mediante a verificação do efetivo cumprimento das metas previstas neste Capítulo, na forma e nos prazos descritos.

Cláusula 11.5. Na hipótese de necessidade e/ou solicitação de modificação de municípios, objeto de alcance por qualquer projeto adicional constante do presente acordo, a COMPROMISSÁRIA se compromete a somente efetivar sua execução mediante avaliação prévia pela ANATEL.

Cláusula 11.6. Na hipótese de mora no adimplemento do item de cronograma ou de não atendimento das disposições do item de cronograma, incidirá a multa diária prevista no Anexo B, especificamente para o município descumprido, enquanto persistir o descumprimento ou até o fim do prazo limite indicado, o que ocorrer primeiro.

Parágrafo único. O adimplemento ao item de cronograma, será aferido pela ANATEL a fim de avaliar se o atendimento realizado em cada município atendeu aos critérios estabelecidos.

Cláusula 11.7. Uma vez atingido o prazo limite da multa diária, incidirá a multa integral pelo descumprimento do item de cronograma, especificamente para o município descumprido, sem prejuízo

da cobrança da multa diária.

Cláusula 11.8. Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso ao final da vigência do Termo, incidirá a multa integral por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, especificamente para os municípios descumpridos.

Cláusula 11.9. O cumprimento integral dos compromissos previstos neste capítulo poderá ser atingido até 06 (seis) meses após a data final do cronograma, hipótese em que incidirá a multa diária pela mora no cumprimento da meta e a multa pelo descumprimento do item

12. CAPÍTULO XII - DO VALOR DE REFERÊNCIA

Cláusula 12.1. O Valor de Referência corresponde à soma dos valores das multas aplicadas e estimadas, constantes no Anexo A, e totalizam a importância de R\$ 434.829.805,83 (quatrocentos e trinta e quatro milhões, oitocentos e vinte e nove mil oitocentos e cinco reais e oitenta e três centavos), a ser adotado como valor da execução, em caso de eventual descumprimento dos compromissos assumidos neste TAC.

Cláusula 12.2. Os Valores de Referência correspondentes a cada item de cronograma de metas e de condições dos compromissos deste TAC correspondem a frações do Valor de Referência e encontram-se discriminados no Anexo A.

Cláusula 12.3. O Valor de Referência do TAC será atualizado para fins de execução no caso de descumprimento, pela aplicação do Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI) ou outro índice que vier a substituí-lo.

Parágrafo único. A atualização do Valor de Referência implicará a revisão de todos os demais valores decorrentes, como o Valor de Referência de cada item do cronograma de metas e condições e o valor da multa diária aplicável.

13. CAPÍTULO XIII - DOS PRAZOS E DA VIGÊNCIA

Cláusula 13.1. A COMPROMISSÁRIA observará rigorosamente os prazos previstos neste TAC e nos seus Anexos, cumprindo as obrigações assumidas de modo tempestivo e efetivo.

Cláusula 13.2. Este TAC vigorará pelo prazo de 4 (quatro) anos, contados da data da publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, sendo tal prazo improrrogável.

14. CAPÍTULO XIV - DA PUBLICIDADE

Cláusula 14.1. Este TAC será publicado no Diário Oficial da União (DOU), na forma de extrato, e seu inteiro teor deverá ser publicado nas páginas na Internet da ANATEL e da COMPROMISSÁRIA, de acordo com o disposto no parágrafo único do artigo 12 do RTAC.

Cláusula 14.2. A COMPROMISSÁRIA deverá disponibilizar o inteiro teor deste TAC em local específico e de fácil acesso e pesquisa em sua página na Internet, em até 15 (quinze) dias contados da publicação do respectivo extrato no Diário Oficial da União, mantendo-o disponível para consulta por 6 (seis) meses após o término de sua vigência.

Cláusula 14.3. O Certificado de Cumprimento ou de Descumprimento deste TAC será emitido pelo Conselho Diretor e deverá ser publicado no Diário Oficial da União e, nas páginas da ANATEL e da COMPROMISSÁRIA na Internet, em local específico e de fácil acesso e pesquisa, nos termos dos artigos 31 e 33 do RTAC.

§ 1º. A COMPROMISSÁRIA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data da publicação oficial do Certificado, para atender a medida a ela estipulada nesta cláusula.

§ 2º. A COMPROMISSÁRIA deverá manter o Certificado em local específico e de fácil acesso e pesquisa em sua página na Internet por 60 (sessenta) dias.

15. CAPÍTULO XV - DA REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

Cláusula 15.1. As partes celebram este TAC tomando por referência a legislação e regulamentação vigentes na data de sua assinatura.

Cláusula 15.2. Durante o período de vigência deste TAC, a COMPROMISSÁRIA deverá cumprir as obrigações assumidas, não se eximindo de outras decorrentes de instrumentos legais e regulamentares,

cujos objetos não tenham sido contemplados neste TAC.

Cláusula 15.3. Caso seja editada, durante a vigência deste TAC, alguma norma concernente às condutas aqui relacionadas, a COMPROMISSÁRIA poderá, se for de seu interesse, requerer ao Conselho Diretor da ANATEL, no prazo de 15 (quinze) dias contados da publicação no DOU da nova regulamentação, que a obrigação prevista neste TAC seja ajustada.

Cláusula 15.4. A ANATEL poderá autorizar a substituição da meta conforme proposto pela COMPROMISSÁRIA, ou por outra meta substitutiva para a obrigação indicada pelo próprio colegiado.

Cláusula 15.5. Na hipótese da repactuação de compromisso, conforme estabelece a cláusula anterior, será celebrado Termo Aditivo ao TAC, momento a partir do qual a substituição da meta produzirá efeitos.

Cláusula 15.6. Se a ANATEL não autorizar a substituição da meta, a COMPROMISSÁRIA continuará obrigada a cumprir a meta prevista neste TAC.

Cláusula 15.7. No caso de alteração da regulamentação tornar prejudicado o compromisso, e não houver repactuação, a ANATEL executará a parcela do Valor de Referência do TAC relacionada ao ajustamento do compromisso prejudicado pelo advento da nova regulamentação.

16. CAPÍTULO XVI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 16.1. A celebração deste TAC não poderá ser considerada causa para incidência da circunstância atenuante prevista no inciso II do art. 20 do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas da ANATEL.

Cláusula 16.2. Este TAC está completamente desvinculado das esferas de responsabilidade criminal e civil, bem como de outras esferas administrativas além da ANATEL.

Cláusula 16.3. A COMPROMISSÁRIA expressamente anui com todos os projetos, procedimentos, prazos, processos admitidos e Anexos estabelecidos neste Termo.

Cláusula 16.4. A celebração deste TAC não implica a confissão da COMPROMISSÁRIA quanto à matéria de fato, nem o reconhecimento de ilicitude nas condutas apuradas nos processos administrativos por ele abrangidos, elencados no Anexo A.

Cláusula 16.5. A COMPROMISSÁRIA e seus sucessores, a qualquer título, ficam obrigados a cumprir as disposições deste TAC.

Cláusula 16.6. As disposições deste TAC terão vigência e eficácia dentro dos prazos e nas condições previstas em suas Cláusulas e em seus Anexos, mesmo nas hipóteses de venda, cessão, cisão, fusão, incorporação, ou qualquer outro negócio jurídico envolvendo a COMPROMISSÁRIA com outra pessoa jurídica, pública ou privada, sucedendo a nova detentora dos serviços nas regiões abrangidas pelos compromissos, nos direitos e obrigações firmados neste TAC.

Cláusula 16.7. Durante a vigência do presente TAC, as condutas irregulares objeto do ajuste serão fiscalizadas exclusivamente em conformidade com o cronograma de metas e condições estabelecido, de acordo com o disposto no artigo 24 do RTAC.

Cláusula 16.8. A ANATEL poderá, a qualquer tempo, proceder à avaliação do descumprimento de qualquer disposição avençada neste TAC, não podendo eventual atraso ser interpretado como desistência da exigência de seu adimplemento ou do dever de penalizar a COMPROMISSÁRIA.

Cláusula 16.9. A COMPROMISSÁRIA deverá manter todos os documentos e dados relativos às disposições deste TAC por um período de 5 (cinco) anos, contado da publicação oficial de seu Certificado de Cumprimento ou de Descumprimento, impondo-se sua preservação enquanto perdurarem eventuais contenciosos administrativos ou judiciais relativos à matéria.

Cláusula 16.10. Em caso de suspensão ou anulação do TAC por força de decisão judicial a tramitação dos Pados arquivados em decorrência da celebração da referida avença deverá ser retomada pela ANATEL.

§ 1º. Os Pados com o trâmite retomado em que se verifique a ocorrência do trânsito em julgado na esfera administrativa serão excluídos do TAC, com as consequências daí advindas, independentemente de reforma superveniente da decisão judicial.

§ 2º. Na hipótese descrita na presente cláusula, a COMPROMISSÁRIA volta a ficar submetida à incidência de toda a regulamentação vigente, devendo cumprir de imediato as obrigações regulatórias relacionadas às condutas irregulares abarcadas pelo TAC.

§ 3º. Os itens de compromissos adicionais já efetivamente cumpridos pela COMPROMISSÁRIA até a data da decisão judicial referida na presente cláusula deverão ser considerados na aplicação de eventuais sanções relativas aos Pados que retornarem ao seu trâmite.

Cláusula 16.11. A assinatura do presente TAC configura ato inequívoco que importa manifestação expressa de tentativa de solução conciliatória no âmbito interno da Administração Pública Federal e interrompe os prazos prescricionais previstos no art. 1º, caput e § 1º, da Lei nº 9.873, de 1999, nos termos do inciso IV do art. 2º da mesma Lei.

Cláusula 16.12. Durante a vigência do TAC, os Pados listados no Anexo A, os quais serão arquivados na forma da Cláusula 2.2, não estarão pendentes de julgamento ou despacho (§ 1º do art. 1º da Lei nº 9.873, de 1999), e nesse período não haverá contagem do prazo prescricional a que se refere o mencionado dispositivo.

Cláusula 16.13. No prazo de 30 (trinta) dias contados da data do início da vigência do TAC, a ANATEL certificará, nos autos de cada PADO mencionado no Anexo A, a interrupção dos prazos prescricionais previstos no art. 1º, § 1º, da Lei nº 9.873, de 1999, e a não sujeição do PADO, durante a vigência do TAC, ao prazo prescricional referido no § 1º do mesmo diploma legal.

17. CAPÍTULO XVII - DOS ANEXOS

Cláusula 17.1. Constituem partes integrantes deste TAC:

Anexo A - Processos Admitidos, Excluídos e Valor de Referência (SEI nº 7889214).

Anexo B - Tabela de Sancionamento (SEI nº 7889220).

Anexo C - Relação de Municípios Críticos (SEI nº 8108054).

Anexo D - Relação de Municípios - Compromisso de Ampliação de Cobertura SMP (SEI nº 7889238).

Anexo E - Relação de Municípios - Compromisso Ampliação de Capacidade SMP (SEI nº 7889248).

Anexo F - Manual de Acompanhamento e Fiscalização do Termo de Ajustamento de Conduta (SEI nº 7889464).

Anexo G - Relação de Municípios - Compromissos Adicionais (SEI nº 7889502).

Anexo H - Estudo para Valoração dos Compromissos Adicionais (SEI nº 7889499).

Anexo I - VPL por município (SEI nº 7889525).

Anexo J - Análise Competitiva (SEI nº 7889515).

18. CAPÍTULO XVIII – DO FORO

Cláusula 18.1. A COMPROMISSÁRIA reconhece que eventuais litígios oriundos da aplicação do presente instrumento, que envolvam a ANATEL, deverão ser dirimidos exclusivamente no Foro da Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal.

E, para firmeza e prova de assim haver, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seus anexos, o presente Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta é assinado eletronicamente pelas partes devidamente qualificadas no preâmbulo do presente instrumento.



Documento assinado eletronicamente por **Wilson Diniz Wellisch, Presidente, Substituto**, em 28/02/2022, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Conselheiro**, em 28/02/2022, às 16:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **José Gonçalves Neto, Usuário Externo**, em 28/02/2022, às 19:59, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Camilla Tedeschi de Toledo Tápias, Representante Legal**, em 28/02/2022, às 20:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **7874286** e o código CRC **0AD53238**.
