



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 Nº 2/2020

Processo nº 53500.063274/2020-97

TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC) QUE CELEBRAM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES E A ALGAR TELECOM S.A. E ALGAR MULTIMÍDIA S.A.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, 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, Leonardo Euler de Moraes, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 3.606.113 SSP-GO e do CPF nº 950.516.781-49, em conjunto com o Conselheiro Moisés Queiroz Moreira, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 16.072.708-X SSP-SP, CPF nº 047.545.278-01, e de outro lado a **ALGAR TELECOM S.A.**, inscrita no CNPJ/MF nº 71.208.516/0001-74, concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades Local e Longa Distância Nacional nos setores 03, 22, 25 e 33 do Plano Geral de Outorgas - PGO (“Área de Concessão”), e autorizada do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades Local e Longa Distância Nacional nas Regiões I, II e III do PGO, exceto na Área de Concessão, autorizada do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Longa Distância Internacional nas Regiões I, II e III do PGO, e autorizada do Serviço de Acesso Condicionado na condição de sucessora por incorporação societária de sua controlada Image Telecom Ltda. nos termos do Ato nº 9.713/2017, e ainda, autorizada a prestar o Serviço Móvel Pessoal nos setores 03, 22, 25 e 33 do PGO e nas áreas de numeração 34, 35 e 37 do Plano Geral de Autorizações do SMP - PGA e autorizada do Serviço de Acesso Condicionado, na condição de sucessora por incorporação societária de sua controlada Algar Celular S/A nos termos do Ato nº 1.888/2018; e a **ALGAR MULTIMÍDIA S.A.**, inscrita no CNPJ/MF nº 04.622.116/0001-13, autorizada do Serviço de Comunicação Multimídia, todas com sede em Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Rua José Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, doravante denominadas "Algar Telecom" ou "COMPROMISSÁRIA", nesse ato representadas por seu Diretor Vice-Presidente de Estratégia e Regulatório, Renato Paschoareli, brasileiro, engenheiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 16.160.231-9 – SSP/SP e do CPF nº 145.821.828-79 e por seu Diretor Vice-Presidente de Finanças, Relações com Investidores e Jurídico, Tulio Toledo Abi Saber, brasileiro, casado, engenheiro elétrico, portador da Carteira de Identidade nº MG7224307 e do CPF/MF nº 031.277.386-25.

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 art. 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. 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;
- 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 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 Administrativo nº 53500.019042/2015-34, que trata da celebração deste TAC, notadamente:

- Os requerimentos de celebração de TAC protocolizados pela COMPROMISSÁRIA sob os registros SICAP nº 53500.003435/2014, em 14 de fevereiro de 2014; sob o nº 53500.008578/2014, nº 53500.008580/2014 e nº 53500.008579/2014, em 17 de abril de 2014, nos termos do art. 5º do RTAC;
- A decisão exarada pelo Superintendente de Controle de Obrigações e Superintendente de Fiscalização, por meio dos Despachos nº 2441/2014-CODI/SCO, de 19 de maio de 2014; nº 1275/2014-COQL/SCO, de 17 de março de 2014 e nº 2371-SFI, de 15 de maio de 2014;
- A análise efetuada pela área técnica, consubstanciada nos Informes nº 81/2016/SEI/SCO, de 23 de novembro de 2016 (SEI nº 0857208), nº 144/2017/SEI/COGE/SCO, de 18 de setembro de 2017 (SEI nº 1782613), nº 569/2018/SEI/COGE/SCO, de 29 de outubro de 2018 (SEI nº 2978506), nº 909/2018/SEI/COGE/SCO, de 1º de fevereiro de 2019 (SEI nº 3651047), nº 264/2020/COGE/SCO, de 19 de junho de 2020 (SEI nº 5490636);
- O entendimento da Procuradoria Federal Especializada junto à ANATEL, contida nos Pareceres nº 00387/2016/PFE-ANATEL/ PGF/AGU, de 07 de junho de 2016, e nº 00980/2018/PFE-ANATEL/PGF/AGU, de 21 de dezembro de 2018 (SEI nº 3647727);

- As razões de deliberação do Conselho Diretor (CD) da ANATEL, contidas na Análise nº 64/2019/AD, de 22 de março de 2019 (SEI nº 3871214), com as alterações propostas pelo Conselheiro Presidente Leonardo Euler de Moraes, por meio do Voto nº 45/2019/PR, de 05 de agosto de 2019 (SEI nº 4140670), e consubstanciadas no Acórdão nº 401/2019 de 05 de agosto de 2019 (SEI nº 4463017), bem como na Análise nº 160/2020/VA, de 03 de julho de 2020 (SEI nº 5675022), com os ajustes propostos pelo Conselheiro Moisés Queiroz Moreira, contidos no Voto nº 17/2020/MM (SEI nº 6243106) e consubstanciada no Acórdão nº 623, de 01 de dezembro de 2020 (SEI nº 6266559).

CONSIDERANDO, finalmente, o espontâneo interesse da COMPROMISSÁRIA, ainda que esta não reconheça a ilicitude das condutas em apuração, em assumir obrigações que assegurem sua plena regularização 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 893, realizada em 26 de novembro de 2020, 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 “Licenciamento” e “Direitos e Garantias dos Usuários – DGU”, constantes dos processos administrativos 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 relacionados na tabela do Anexo A, à qual a COMPROMISSÁRIA expressamente anui, com indicação das condutas apuradas pela Agência, 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 art. 11 do Regulamento de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução nº 629/2013.

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, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

Cláusula 3.4. A ANATEL poderá autorizar a celebração de Termo Aditivo no qual se estabeleça o novo prazo para cumprimento da meta.

Cláusula 3.5. Durante o período de vigência deste TAC, e até 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 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT).

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, 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 - DA 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 - DA APURAÇÃO DO 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.

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 existentes, sob pena de não emissão do Certificado de Cumprimento.

9. **CAPÍTULO IX - DA COBRANÇA E PAGAMENTO DE MULTAS**

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

Cláusula 9.2. O pagamento realizado após a intimação da decisão de aplicação da sanção 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 Cadin e a remessa para órgão da Procuradoria-Geral Federal competente para fins de inscrição em Dívida Ativa, nos termos da Lei nº 10.522, 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 para pagamento, 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. Após o julgamento final, o pagamento da multa deve ser efetuado no prazo de 30 (trinta) dias contados 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 - DOS COMPROMISSOS DE AJUSTAMENTO DA CONDUTA IRREGULAR**

Cláusula 10.1. A COMPROMISSÁRIA executará os compromissos de ajustamento das condutas para ajustar as desconformidades apontadas e prevenir condutas irregulares semelhantes, na forma e prazos previstos no presente Termo, conforme dispõem os artigos 13, inciso I, e 15, inciso III, do RTAC.

SEÇÃO I - DO AJUSTAMENTO DAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS ÀS ESTAÇÕES PENDENTES DE LICENCIAMENTO E NOVAS ESTAÇÕES

Cláusula 10.2. A COMPROMISSÁRIA atingirá 100% (cem por cento) de licenciamento regular da planta de estações ativas (licenciadas e a licenciar) do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), Serviço Móvel Pessoal (SMP) e Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) definida no início da vigência do TAC, em até 24 (vinte e quatro) meses de vigência deste Termo TAC, da seguinte forma:

- a) Licenciar até 85% (oitenta e cinco por cento) da planta em até 12 (doze) meses de vigência do TAC;
- b) Licenciar até 90% (noventa por cento) da planta em até 18 (dezoito) meses de vigência do TAC;
- c) Licenciar até 100% (cem por cento) da planta em até 24 (vinte e quatro) meses de vigência do TAC.

Cláusula 10.3. A COMPROMISSÁRIA se obriga, a partir do início da vigência deste Termo, no que se refere a estações do STFC, SMP e SCM ativas após o início da vigência do TAC, que não estejam dispensadas de licenciamento, a ativá-las comercialmente somente após seu regular licenciamento pela ANATEL.

Cláusula 10.4. O licenciamento das estações constantes dos Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados) deverá ser realizado, de forma prioritária, nos primeiros 12 (doze) meses de vigência do TAC.

SEÇÃO II – DA IMPLEMENTAÇÃO DE FUNCIONALIDADES NO APLICATIVO (APP)

Cláusula 10.5. A COMPROMISSÁRIA implementará funcionalidades em seu aplicativo que permitam aos usuários realizar operações de maneira autônoma, no prazo de 18 (dezoito) meses contados a partir do início da vigência deste Termo, que consistirão em:

- a) Recarga Recorrente (recarga automática periódica): disponibilizar no APP a funcionalidade de Recarga Recorrente para que o usuário agende suas recargas, possibilitando obter informações sobre os valores, quantidade de créditos, prazo de validade, podendo realizar programação de recargas, e buscando reduzir o esforço do usuário na busca de informações em Portal, *call center* e atendimento presencial da COMPROMISSÁRIA;
- b) Central de Notificações: enviar notificações ao usuário, recebidas de acordo com a opção do usuário, seja por mensagem eletrônica, PUSH ou Short Message Service (SMS) e, no período escolhido pelo usuário, fechamento e vencimento de fatura, atualizações de status de solicitações, recebimento de pagamentos, faturas em aberto, aviso de bloqueio parcial e total e indicação da localização do técnico da operadora que irá atender a demanda do usuário;

c) Técnico Virtual: disponibilizar autodiagnóstico de defeitos e correção automática para os usuários que possuam o serviço de banda larga na tecnologia GPON, na forma de autosserviço;

d) Agendamento, Cancelamento e Reagendamento de Visitas: prover funcionalidade para agendar melhor dia e horário para visita técnica, como reparos ou instalação, bem como alterar a data agendada ou cancelar o agendamento.

SEÇÃO III – DA IMPLEMENTAÇÃO DE FUNCIONALIDADE NO SISTEMA ALGAR CRM

Cláusula 10.6. A COMPROMISSÁRIA implementará no sistema Algar CRM funcionalidade que possibilite, na área de Concessão da Algar, verificar a viabilidade de atendimento no ato da venda, com a correta identificação da localização do endereço do usuário em relação à Área de Tarifação Básica (ATB), permitindo a seleção da oferta mais adequada a seu perfil, até o 24º (vigésimo quarto) mês a partir do início da vigência deste Termo.

SEÇÃO IV - DA VERIFICAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS – VALIDAÇÃO DOS DADOS APRESENTADOS PELO USUÁRIO

Cláusula 10.7. A COMPROMISSÁRIA implementará funcionalidades para a verificação, no atendimento remoto, da veracidade das informações apresentadas pelos usuários para todos os serviços, exceto para planos pré-pago do SMP, quando da contratação ou realização de qualquer alteração contratual.

Cláusula 10.8. Os prazos para implementação dos compromissos estabelecidos serão os seguintes:

a) Atendimento dos canais digitais (APP, WEB ou Totem) para o Cliente Varejo será de até 18 (dezoito) meses, e para o Cliente Corporativo será de até 24 (vinte e quatro) meses, sendo que ambos os prazos serão contados a partir do início da vigência do TAC.

b) Implementação da funcionalidade para o atendimento via call center será de até 30 (trinta) meses a partir do início da vigência do TAC.

SEÇÃO V - DO AJUSTAMENTO DAS CONDUTAS RELATIVAS AO RESSARCIMENTO DE USUÁRIOS POR COBRANÇAS INDEVIDAS OCORRIDAS ANTES DO INÍCIO DA VIGÊNCIA DO TAC

Cláusula 10.9. A COMPROMISSÁRIA ressarcirá, na forma prevista no inciso I, § 1º, do art. 17 do RTAC, os usuários por cobranças indevidas e pendentes de ressarcimento antes da vigência do TAC.

Cláusula 10.10. Os usuários identificados e pertencentes à base da COMPROMISSÁRIA serão ressarcidos em até 180 (cento e oitenta) dias contados do início da vigência do TAC.

Cláusula 10.11. Para os usuários não identificados, com direito a ressarcimento, a COMPROMISSÁRIA deverá depositar o valor correspondente no Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD) no prazo de 30 (trinta) dias contados da vigência do TAC.

Cláusula 10.12. Para os usuários identificados e não pertencentes à sua base, a COMPROMISSÁRIA se compromete a adotar as seguintes medidas:

a) Disponibilizar, em sua página inicial da internet, mecanismo de consulta e solicitação de crédito existente em favor do usuário, pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme regulamentação vigente;

b) Notificar os usuários por mensagem eletrônica, mensagem de texto ou correspondência, no último endereço constante de sua base cadastral, a respeito do crédito existente, bem como da existência do mecanismo de consulta a que se refere o inciso anterior, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do início da vigência do TAC, em atenção ao art. 87 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 (RGC); e,

c) Realizar o depósito no FDD dos créditos não solicitados pelo consumidor, em até 30 (trinta) dias do vencimento do prazo de 12 (doze) meses previsto para disponibilização da consulta.

Cláusula 10.13. 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.

SEÇÃO VI – DA GOVERNANÇA E AUDITORIA

Cláusula 10.14. A COMPROMISSÁRIA implementará e/ou aperfeiçoará mecanismos para evolução de suas políticas e de seus controles internos, que visem a garantir a execução das obrigações decorrentes do presente TAC.

Cláusula 10.15. A COMPROMISSÁRIA deverá enviar relatórios semestrais de conformidade a partir de 12 (doze) meses do início da vigência do TAC.

11. CAPÍTULO XI - DOS COMPROMISSOS ADICIONAIS

SEÇÃO I – IMPLANTAÇÃO DE 4G EM CIDADES AINDA NÃO ATENDIDAS PELA COMPROMISSÁRIA

Cláusula 11.1. A COMPROMISSÁRIA executará os compromissos adicionais consistentes na implantação de Serviço Móvel Pessoal (SMP) com tecnologia 4G ou superior, utilizando qualquer faixa de radiofrequência para a qual possua autorização de uso, em 2 (dois) distritos sede de municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes, onde a tecnologia 4G não esteja disponível; em 09 (nove) distritos não sede, onde a tecnologia 4G não esteja disponível; e 22 (vinte e duas) ERBs às margens de rodovia, onde a tecnologia 4G não esteja disponível, nos termos descritos e especificados em meios, quantidade, condições, área de abrangência e cronograma de metas, conforme constantes do Anexo D deste instrumento.

§ 1º. A obrigação assumida na presente cláusula observará o seguinte cronograma de implantação:

a) Instalação em 02 (duas) sedes de municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes e em 04 (quatro) distritos não sede até o 18º (décimo oitavo) mês de vigência do TAC; e,

b) Instalação em 05 (cinco) distritos não sede e de 22 (vinte e duas) ERBs às margens de rodovias até o 30º (trigésimo) mês de vigência do TAC.

§ 2º. Entende-se por implantação a disponibilização de ERB SMP na tecnologia 4G, com a seguinte cobertura:

a) Municípios: quando a área de cobertura SMP contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito sede do município, atendido com tecnologia 4G, bem como os níveis de sinal definidos previamente pela ANATEL ao longo do acompanhamento dos Compromissos de Abrangência (>-102 dBm), conforme disposto no MAF.

b) Distritos: quando a área de cobertura SMP contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito não sede, atendido com tecnologia 4G, bem como os níveis de sinal definidos previamente pela ANATEL ao longo do acompanhamento dos Compromissos de Abrangência (>-102 dBm), conforme disposto no MAF. Na falta de registros oficiais da definição de perímetro urbano da localidade, a cobertura será aferida tomando-se como referência polígonos georreferenciados obtidos por meio de fotografias satelitais da região, que cubram o arruamento do referido distrito.

c) ERBs às margens de rodovia: quando a área de cobertura SMP da ERB cobrir pelo menos 5 (cinco) km lineares da respectiva rodovia próximo ao local onde a ERB estiver instalada, atendido com tecnologia 4G, bem como os níveis de sinal definidos previamente pela ANATEL ao longo do acompanhamento dos Compromissos de Abrangência (>-102 dBm), conforme disposto no MAF.

§ 3º. O compromisso adicional descrito no *caput* totaliza um VPL (Valor Presente Líquido) negativo de R\$ 38.152.977,55 (trinta e oito milhões, cento e cinquenta e dois mil, novecentos e setenta e sete reais e cinquenta e cinco centavos) calculado segundo metodologia de cálculo constante do Anexo G, o que satisfaz o valor mínimo para atendimento aos compromissos adicionais na modalidade de execução de projetos, conforme especificado no art. 19, incisos I e II, e §1º do RTAC.

§ 4º. A rede ativa de acesso a ser implementada pela COMPROMISSÁRIA não pode ser decorrente de acordos de RAN sharing, swap, aluguel de redes, contratos de exploração industrial ou outros meios contratuais, exceto nos casos previstos em Lei.

§ 5º. Os valores de referência dos itens do cronograma serão aqueles referenciados no Anexo B, correspondente à tabela de sancionamento.

Cláusula 11.2. A COMPROMISSÁRIA poderá solicitar a substituição de município, distrito não sede e ERB à margem de rodovia, constantes do Anexo D, com apresentação de justificativa fundamentada, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias à da data de cumprimento da meta, desde que o VPL (com multiplicador), seja igual ou mais negativo do que aquele calculado na aprovação do TAC, considerados os parâmetros econômicos e metodologia de cálculos dos planos de negócios acordados na data de assinatura do TAC, para avaliação e aprovação da ANATEL acerca da viabilidade ou não de tal substituição.

Parágrafo Único. A substituição de município, distrito não sede e ERB à margem de rodovia não implica a 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 pela COMPROMISSÁRIA 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 E são estimativas feitas de comum acordo, seguindo metodologia de cálculo constante do Anexo G, 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/distritos/ERB à margem de rodovia, objeto de alcance por qualquer projeto adicional constante do presente acordo, a COMPROMISSÁRIA se compromete a somente efetivar sua execução mediante avaliação prévia pela Agência.

Cláusula 11.6. Na hipótese de inadimplemento dos compromissos previstos neste capítulo, ao término da vigência do TAC, incidirá a multa prevista no Anexo B por descumprimento de cada um dos itens, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado.

Cláusula 11.7. Na hipótese de mora no adimplemento dos compromissos previstos neste capítulo, após cada ponto de controle anual, incidirá a multa diária prevista no Anexo B de cada um dos itens, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o valor alcançado, enquanto persistir o descumprimento ou até que o valor total da multa diária atinja o limite indicado no Anexo B.

Cláusula 11.8. O cumprimento integral dos compromissos previstos neste capítulo poderá ser atingido até 6 (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\$ 43.929.610,31 (quarenta e três milhões, novecentos e vinte e nove mil, seiscentos e dez reais e trinta e um 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 B.

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. Em decorrência da atualização prevista no caput todos os demais valores decorrentes também sofrerão atualização, como o Valor de Referência de cada item do cronograma de metas e condições e valores de multas diárias aplicáveis.

13. **CAPÍTULO XIII – DOS PRAZOS E DA VIGÊNCIA**

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

Cláusula 13.2. Este TAC vigorará pelo prazo de 30 (trinta) meses, contado a partir do primeiro dia útil após a publicação do seu extrato no DOU, sendo tal prazo improrrogável.

Cláusula 13.3. Considerando que o período total de vigência do presente TAC é de 30 (trinta) meses, todas as obrigações nele constantes que possuem cumprimento anual terão seu cumprimento antecipado no último ano a fim de coincidirem com o último mês de vigência deste Termo.

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 art. 12 do RTAC.

Cláusula 14.2. A COMPROMISSÁRIA deverá manter o inteiro teor deste TAC em local específico e de fácil acesso e pesquisa em sua página na Internet, pelo prazo de 5 (cinco) dias de sua entrada em vigor, até 6 (seis) meses após o término de sua vigência.

Cláusula 14.3. O Certificado de Cumprimento ou de Descumprimento deste TAC deverá ser publicado no DOU, no endereço eletrônico da ANATEL na Internet e, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pela COMPROMISSÁRIA, no seu endereço eletrônico na Internet, em local específico e de fácil acesso e pesquisa, devendo ser mantido por 60 (sessenta) dias, nos termos dos art. 31, inciso I e 33 do RTAC.

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 entrada em vigor.

Cláusula 15.2. Durante o período de vigência deste TAC, 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.

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 de 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 – DAS 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 RASA.

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, não serão abertos novos PADOs que versem sobre as mesmas condutas, eventualmente praticadas após a celebração do TAC, conforme disposto no art. 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 5 (cinco) anos, contados da emissão de seu Certificado de Cumprimento ou de Descumprimento, impondo-se, após tal prazo, 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 Agência.

Cláusula 16.11. Verificando-se o trânsito em julgado na esfera administrativa dos PADOs que tiveram seu trâmite retomado na forma da cláusula 16.10, eles serão excluídos do TAC, com as consequências daí advindas, independentemente de superveniente reforma da decisão judicial.

Cláusula 16.12. Na ocorrência da hipótese descrita na cláusula 16.10, 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.

Cláusula 16.13. Os itens de compromissos adicionais já efetivamente cumpridos pela COMPROMISSÁRIA até a data da decisão judicial referida na cláusula 16.10 deverão ser considerados na aplicação de eventuais sanções relativas aos PADOs que retornarem ao seu trâmite.

Cláusula 16.14. 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 16.15. 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 16.16. No prazo de 30 (trinta) dias contados da assinatura 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 - Relação dos processos administrativos abrangidos por este TAC, com os temas correlatos e os valores das multas aplicadas ou estimadas (SEI nº 6280941);
- Anexo B - Valores de Multa: tabela de sancionamento contendo a relação de valores aplicáveis em função dos descumprimentos dos itens de cronograma de compromissos e multas diárias (SEI nº 6280942);
- Anexo C - Relação da planta de estações ativadas dos serviços de STFC, SMP e SCM (SEI nº 6280946);
- Anexo D - Lista de municípios, distritos e ERBs às margens de rodovias relacionados aos Compromissos Adicionais (SEI nº 6280948);
- Anexo E - Planilha do VPL contendo a composição de seus valores para os Compromissos Adicionais (SEI nº 6280952);
- Anexo F - Manual de Acompanhamento e Fiscalização do Termo de Ajustamento de Conduta - MAF (SEI nº 6280953);
- Anexo G - Estudo realizado para Valoração dos Compromissos Adicionais (SEI nº 6280956);
- Anexo H - Análise dos Processos com Ressarcimento (SEI nº 6280957);
- Anexo I - Análise Competitiva (SEI nº 6280960); e
- Anexo J - Lista de municípios e rodovias reservas (SEI nº 6280961).

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 por assim estarem de pleno acordo com as disposições e condições deste TAC, as partes o assinam, na presença das testemunhas, que também o assinam, para que se produzam seus legais e jurídicos efeitos.



Documento assinado eletronicamente por **Renato Paschoareli, Usuário Externo**, em 16/12/2020, às 11:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Tulio Toledo Abi Saber, Usuário Externo**, em 16/12/2020, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Euler de Moraes, Presidente do Conselho**, em 16/12/2020, às 12:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Moisés Queiroz Moreira, Conselheiro**, em 16/12/2020, às 12:26, 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 **6278228** e o código CRC **8E11F33E**.

Referência: Processo nº 53500.063274/2020-97

SEI nº 6278228