



# MANUAL DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO - TIM

## Sumário

OBJETIVO .....	3
DISPOSIÇÕES GERAIS .....	3
TRAMITAÇÃO PRIORITÁRIA.....	4
ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA DA COMPROMISSÁRIA.....	5
ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA DA ANATEL .....	5
SOLUÇÃO TECNOLÓGICA .....	6
PLANEJAMENTO ANUAL DE ATIVIDADES .....	6
ESTADO INICIAL DOS COMPROMISSOS FIRMADOS .....	7
PROJETO EXECUTIVO .....	8
COMPROVAÇÃO DE CUMPRIMENTO .....	8
APURAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE ITENS DE CRONOGRAMA E APLICAÇÃO DA MULTA DIÁRIA ..	9
APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DO TAC .....	10
APURAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO TAC .....	11
COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTAS.....	11
Ajustamento das obrigações relativa aos Indicadores de Qualidade .....	11
Compromissos de Abrangência.....	12
Óbice à Fiscalização .....	12
Licenciamento de Estações .....	13
Plano de Reparação .....	14
Recursos de Numeração .....	14
Melhoria da Interconexão .....	15
Atendimento Presencial.....	16
Relacionamento Digital .....	16
Portal Colaborativo .....	16
Ajustes nos Controles Internos .....	17
Redução do Índice de Reclamações na ANATEL.....	17
PROJETOS ESTRUTURANTES .....	17
Fibra até o site concentrador do Município.....	17
Ampliação do LTE 700 MHZ .....	18
Implantação de 4G em cidades ainda não atendidas pela COMPROMISSÁRIA.....	18
DOS COMPROMISSOS ADICIONAIS .....	19

## OBJETIVO

1. O objetivo deste documento é orientar e estabelecer regras e procedimentos para verificação do cumprimento dos compromissos assumidos no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado, em especial quanto à sua forma, prazos, monitoramento, meios de apuração, formas de comprovação e sancionamento.
2. As obrigações e condutas estabelecidas neste Manual serão exigíveis de acordo com o TAC celebrado.

## DISPOSIÇÕES GERAIS

3. Com fundamento no art. 158, inciso III, do Regimento Interno da ANATEL (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, e no art. 23 do Regulamento de celebração e acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução nº 629, de 16 de dezembro de 2013, caberá à Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) da ANATEL e às suas respectivas Gerências acompanhar a execução dos compromissos constantes no TAC.
4. Os Procedimentos de Acompanhamento e Controle do TAC serão relacionados ao processo principal dentro da estrutura do SEI.
5. Cada processo poderá abranger o acompanhamento/controle de um grupo de compromissos/obrigações/item(s) de cronograma ou projeto específico, de acordo com a natureza de cada obrigação e serão encaminhados para decisão à medida que a instrução pela área técnica seja concluída.
6. A qualquer tempo, a ANATEL poderá:
  - a) Realizar fiscalização, presencial ou não, para verificação da fidedignidade de relatórios, documentações e demais informações apresentadas, assim como verificar a execução parcial e integral e a tempo dos compromissos assumidos neste termo.
  - b) Analisar os sistemas interativos próprios ou da COMPROMISSÁRIA para comprovação dos dados e informações apresentadas nos relatórios e apuração do estado inicial.
7. Durante a vigência do TAC e até sua efetiva conclusão, a COMPROMISSÁRIA deverá:
  - a) Franquear acesso a seus sistemas, relacionados direta ou indiretamente aos compromissos firmados, inclusive remotamente, com o perfil de acesso adequado para verificação dos dados necessários à comprovação dos dados e informações

apresentadas nos relatórios, assim como receber visita técnica para conhecimento mais detalhado dos sistemas de interesse (treinamento *ad hoc*).

b) Elaborar e manter à disposição da ANATEL documentos da situação atual “as-is”, tais como plantas de engenharia, fotografias georreferenciadas, dados coletados em sistemas de gerenciamento, de faturamento, bilhetagem bruta em equipamentos, logs de alarmes, incluindo os sistemas e consultas (“queries”) utilizados, e demais dados, informações e outras documentações que comprovem inequivocamente o estado antes do início das ações para cumprimento dos compromissos assumidos.

c) Elaborar e manter à disposição da ANATEL documentos da situação do projeto ou fase executada, tais como plantas de engenharia “as-built”, evidência fotográfica georreferenciada de todas as instalações, dados coletados em sistemas de gerenciamento, de faturamento, bilhetagem bruta em equipamentos, logs de alarmes, incluindo os sistemas e consultas (“queries”) utilizados, e demais dados, informações e outras documentações que comprovem inequivocamente o estado da execução dos compromissos assumidos.

d) apresentar à ANATEL projeto executivo para cada compromisso, contendo o detalhamento das atividades envolvidas em sua consecução, incluindo-se a identificação do município, endereço de instalação, cronograma de execução previsto, equipamentos e demais elementos envolvidos, bem como indicar marcos temporais intermediários para entrega de elementos comprobatórios da conclusão de suas etapas parciais.

**8.** A rotina de acompanhamento e os documentos exigidos poderão ser alterados, a critério da ANATEL, de acordo com a necessidade das áreas técnicas.

**9.** Ao longo da vigência do TAC, a ANATEL poderá solicitar a tomada de providências adicionais, se comprovadamente necessárias à obtenção de evidências adequadas e suficientes para sustentar suas constatações, promovendo o pleno convencimento acerca da verificação ou não de irregularidades, buscando sempre obter a verdade sobre os atos e fatos fiscalizados.

### TRAMITAÇÃO PRIORITÁRIA

**10.** Todos os processos administrativos em trâmite na ANATEL, referentes ao TAC, deverão seguir rito prioritário de instrução e urgência sobre os demais processos que não gozem do benefício, salvo casos excepcionais devidamente avaliados pela área técnica.

**11.** A prioridade será dada na tramitação, prolação de despachos, decisões, análises, designação de reuniões, expedição de documentos, bem como no encaminhamento dos autos à apreciação do Conselho Diretor e na remessa dos autos à Procuradoria Federal Especializada junto à ANATEL.

**12.** As intimações serão efetuadas por meio de comunicação eletrônica, nos termos do art. 19 e seguintes do Regulamento do Processo Eletrônico da ANATEL (RPE),

aprovado pela Resolução nº 682, de 31 de agosto de 2017, para fins de alegações, ciência de decisão ou a efetivação de diligências pela COMPROMISSÁRIA no processo administrativo.

**13.** A COMPROMISSÁRIA declina irretroatável e expressamente ao prazo de consulta eletrônica de que trata o art. 20, § 2º, do RPE, que, neste caso, será de até 3 (três) dias corridos contados do envio da intimação e, esgotado esse prazo, será considerada automaticamente realizada a consulta.

#### **ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA DA COMPROMISSÁRIA**

**14.** A COMPROMISSÁRIA definirá unidade específica de “Governança de Projetos” para centralização de todas as ações a serem realizadas durante a execução do TAC e da prestação de informações à ANATEL.

**15.** O Escritório de Governança manterá e disponibilizará à ANATEL toda a documentação necessária para comprovação, de forma inequívoca e organizada, das etapas de execução dos compromissos assumidos neste termo.

**16.** A constituição da unidade responsável deverá ser comprovada à ANATEL em até 30 (trinta) dias a contar da celebração do TAC, devendo ser apresentados os nomes de seus integrantes, com os respectivos cargos, contatos telefônicos e e-mails, os quais devem estar sempre atualizados.

#### **ESCRITÓRIO DE GOVERNANÇA DA ANATEL**

**17.** O Escritório de Governança da ANATEL será constituído mediante Portaria específica do Presidente da ANATEL e será composto pelo Superintendente de Controle de Obrigações, Superintendente de Fiscalização, Superintendente de Planejamento e Regulamentação, Superintendente de Relações com os Consumidores, Superintendente de Competição e por representantes por estes indicados, para coordenação centralizada das ações referentes ao acompanhamento e controle da execução deste TAC.

**18.** O Escritório de Governança desenvolverá as seguintes atividades:

- a) Recebimento das informações enviadas pela COMPROMISSÁRIA;
- b) Solicitação das informações que entender pertinentes, associadas exclusivamente às obrigações relativas aos compromissos assumidos no TAC, devidamente motivada;
- c) Planejamento de ações de fiscalização e outras atividades necessárias para acompanhamento e fiscalização do TAC;
- d) Definição de questões relacionadas à fiscalização e acompanhamento do TAC;
- e) Avaliação do cumprimento do cronograma de metas e condições do TAC; e
- f) Realização de outras atividades necessárias ao andamento regular das atividades de acompanhamento e fiscalização do TAC.

**19.** O Escritório de Governança poderá contar, ainda, com representantes das demais superintendências e assessorias.

### **SOLUÇÃO TECNOLÓGICA**

**20.** A COMPROMISSÁRIA deverá disponibilizar à ANATEL, em até 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do TAC, solução tecnológica específica que viabilize o acompanhamento e a fiscalização de cada um dos compromissos nele previstos, mantendo-a até o término de vigência do instrumento ou de qualquer procedimento administrativo ou judicial no qual se discuta seu cumprimento.

**21.** Esta Solução Tecnológica destina-se ao acompanhamento contínuo do cronograma de metas de cada compromisso, além de constituir-se no repositório dos respectivos documentos comprobatórios e em ferramenta de troca eletrônica de dados. Para tanto, deverá observar as seguintes premissas:

- a) Possuir funcionalidades para acompanhamento e fiscalização da infraestrutura a ser instalada no âmbito dos compromissos previstos no TAC, permitindo o seu controle e rastreabilidade;
- b) Ser atualizada continuamente pela COMPROMISSÁRIA com as informações detalhadas e fidedignas a respeito de todas as fases dos compromissos assumidos, estejam elas concluídas ou não;
- c) Possibilitar a utilização de suas funcionalidades pela ANATEL, com perfis de acesso e suas respectivas permissões a serem determinados pela ANATEL; e,
- d) Contemplar o fornecimento de treinamento e licenciamento (se aplicáveis) necessários à utilização remota pela ANATEL, quando for o caso, limitando-se o treinamento à sede da ANATEL em Brasília e até duas Gerências Regionais a serem indicadas pela Agência.

**22.** A solução tecnológica é destinada ao acompanhamento gerencial do andamento das atividades relacionadas ao TAC, e não dispensa a apresentação da documentação comprobatória do cumprimento dos compromissos junto ao protocolo da ANATEL, seja por meio físico ou eletrônico.

### **PLANEJAMENTO ANUAL DE ATIVIDADES**

**23.** O planejamento anual de atividades de acompanhamento e fiscalização de metas e marcos de entrega dos itens dos compromissos do TAC iniciar-se-á com antecedência mínima de 5 (cinco) meses em relação ao início de cada ano de vigência do TAC.

**24.** A SCO providenciará a instauração de procedimento administrativo específico de planejamento.

- 25.** O Escritório de Governança, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação ao início de cada ano de vigência do TAC, se manifestará sobre a conformidade dos projetos executivos.
- 26.** O Relatório final sobre os projetos executivos será aprovado pela SCO até o primeiro dia útil de cada ano de vigência do TAC.
- 27.** Após o recebimento e aprovação dos projetos executivos, o Escritório de Governança da ANATEL realizará, em até 20 (vinte) dias contados do início de cada ano de vigência do TAC, o planejamento das demandas de fiscalização para análise e certificação de cumprimento de todos os compromissos previstos para o ano, definindo-se prazos de entrega dos relatórios de fiscalização, observando-se estritamente o cronograma de execução de cada um dos compromissos.
- 28.** O planejamento anual das atividades de fiscalização preverá a elaboração de relatórios parciais após a execução de cada marco temporal previsto no projeto executivo dos compromissos a ela designados.
- 29.** Constará, ainda, do planejamento das demandas de fiscalização a eventual necessidade de colaboração de outras áreas da ANATEL e o tempo necessário para análise dos documentos comprobatórios.
- 30.** Será demandada uma única ação de fiscalização para cada compromisso a ser executado ao longo do ano, consoante as etapas previstas no projeto executivo. Em situações excepcionais, mediante justificativa, a SFI poderá autorizar a prorrogação do prazo para conclusão da demanda.

### **ESTADO INICIAL DOS COMPROMISSOS FIRMADOS**

- 31.** Como condição prévia e necessária à vigência do TAC, a COMPROMISSÁRIA deverá encaminhar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias da expedição do acórdão que decidir pela celebração do TAC, um levantamento do estado inicial de cada compromisso assumido.
- 32.** A declaração de estado inicial pela COMPROMISSÁRIA deverá conter, além das informações referentes à situação de cada compromisso, a afirmação quanto à inexistência de ações de ajustamento de conduta em andamento.
- 33.** A ANATEL poderá realizar fiscalização para verificação da fidedignidade do levantamento inicial e demais informações apresentadas.
- 34.** A eventual constatação de que o estado inicial evidencia que o compromisso proposto já se encontra atendido, ou com seu plano de ações em execução, antes do início da vigência do TAC poderá acarretar a retirada do compromisso, com a correção do valor de referência e demais ajustes que se fizerem necessários, salvo para os compromissos de ajustamento de conduta.

## PROJETO EXECUTIVO

- 35.** A COMPROMISSÁRIA apresentará projeto executivo para cada compromisso a ser acompanhado, contendo o detalhamento das atividades envolvidas em sua consecução, incluindo-se a identificação do município, endereço de instalação, cronograma de execução previsto, equipamentos e demais elementos envolvidos.
- 36.** O projeto indicará os marcos temporais intermediários para entrega parcial de elementos comprobatórios da conclusão de suas etapas.
- 37.** A COMPROMISSÁRIA buscará, sempre que possível, estabelecer seus cronogramas de execução de forma a possibilitar a antecipação das etapas de acompanhamento e fiscalização dos compromissos assumidos.
- 38.** Para o primeiro ano de vigência do TAC, a COMPROMISSÁRIA apresentará à ANATEL o projeto executivo de cada compromisso em até 60 (sessenta) dias da vigência do TAC, e para os demais períodos, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao início de cada ano de vigência do TAC.
- 39.** Eventual atualização ou alteração dos projetos executivos deve ser apresentada em, no máximo, 60 (sessenta) dias antes do vencimento do respectivo item do cronograma.
- 40.** Nos casos em que tal alteração envolva substituição de municípios, a comunicação deverá ser realizada em até 90 (noventa) dias anteriores ao vencimento do item de cronograma, para avaliação da ANATEL acerca da viabilidade ou não de tal substituição, e será acompanhada de listagem atualizada de municípios, inclusive com um novo cronograma de implantação.

## COMPROVAÇÃO DE CUMPRIMENTO

- 41.** A COMPROMISSÁRIA apresentará relatório que atestará, inequivocamente, o cumprimento integral de cada um dos itens de cronograma, na forma estabelecida no compromisso do TAC, nos prazos previstos em cada item deste Manual.
- 42.** Tal relatório deverá comprovar, de forma detalhada, a realização de todas as fases envolvidas na consecução do projeto executivo, com descrições individualizadas e contendo elementos comprobatórios complementares, quando cabível.
- 43.** As evidências enviadas pela COMPROMISSÁRIA devem conter a data em que se deu o cumprimento das obrigações assumidas.
- 44.** A ANATEL poderá solicitar da COMPROMISSÁRIA, a qualquer tempo, uma versão parcial do relatório supracitado, trazendo as mesmas comprovações de execução até aquela data, de forma a poder planejar e, quando possível, antecipar seu acompanhamento e fiscalização.
- 45.** O não encaminhamento dos elementos comprobatórios pela COMPROMISSÁRIA, no prazo estipulado, acarretará presunção relativa de

descumprimento do item de cronograma desde o dia seguinte ao término do prazo para seu cumprimento.

**46.** Para monitorar o desempenho e o percentual de execução dos compromissos firmados, serão realizadas reuniões trimestrais entre os membros do Escritório de Governança da ANATEL e o da COMPROMISSÁRIA.

**47.** Semestralmente, o Escritório de Governança da Anatel apresentará avaliação do cumprimento dos itens do TAC ao Conselho Diretor.

### **APURAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE ITENS DE CRONOGRAMA E APLICAÇÃO DA MULTA DIÁRIA**

**48.** O Escritório de Governança da ANATEL emitirá relatório de avaliação do cumprimento dos itens de cronograma dos compromissos em até 60 (sessenta) dias após o vencimento da meta do item de cronograma.

**49.** Se as etapas até então realizadas estiverem dentro ou acima do previsto no cronograma de execução do projeto executivo, será aprovado o relatório de avaliação de desempenho e a SCO emitirá o respectivo atesto do cumprimento da etapa do referido projeto.

**50.** Caso o cronograma de execução esteja em atraso e se verifique o potencial risco de não cumprimento da meta estabelecida para o período, será aprovado relatório de avaliação de desempenho parcial e será convocada reunião entre o Escritório de Governança da ANATEL e o da COMPROMISSÁRIA visando os esclarecimentos necessários e a adoção de ações mitigadoras do risco.

**51.** Implicará em descumprimento dos compromissos firmados neste TAC, caso prejudiquem a comprovação do seu cumprimento:

- a) A não apresentação de dados, informações, documentações, relatórios e listas previstos neste documento;
- b) A não garantia à ANATEL de meios de auditar o processo relativo às interrupções programadas;
- c) A não apresentação, na antecedência especificada no TAC, da solicitação de substituição de município ou distrito não sede integrante do Anexo D ou do Anexo E por outro município ou distrito não sede, com apresentação de justificativa fundamentada;
- d) O não franqueamento à ANATEL a acesso e controle de entrega em seu sistema interno de gerenciamento de inventário e sistema de inventário convergente abrangendo todas as tecnologias de rede da estação ao usuário garantindo a qualidade das informações;
- e) O não atendimento tempestivo às solicitações de informações efetuadas pela ANATEL;

- f) A não apresentação pela COMPROMISSÁRIA das informações solicitadas pela ANATEL no formato deste MAF;
- g) O não cumprimento de qualquer uma das etapas previstas no MAF; e,
- h) O não cumprimento e a não observância da metodologia da representação do conjunto socioeconômico dos municípios e distritos não sedes.

**52.** O atraso na comprovação do cumprimento do compromisso implicará na incidência de multa diária referente a 10% (dez por cento) do valor previsto a título de multa diária para o item.

**53.** Concluído o procedimento geral de fiscalização do cumprimento dos compromissos do TAC, havendo indícios de descumprimento, a SCO instaurará o Procedimento de Apuração de Descumprimento de Item de Cronograma (PADIC) e notificará a COMPROMISSÁRIA para alegações no prazo de 15 (quinze) dias, consoante art. 25 do RTAC.

**54.** Decorrido o prazo de 30 (dias) após a apresentação das alegações, a SCO apresentará relatório conclusivo, e, se for o caso, proposta de aplicação de multa diária, nos termos do art. 26 do RTAC.

**55.** Será instaurado um único PADIC para apuração de todos os indícios de descumprimento de itens de cronograma verificados no respectivo período de acompanhamento, objetivando-se a celeridade na instrução do feito e consolidação das informações para avaliação do desempenho.

**56.** Mediante justificativa, poderá ocorrer o desmembramento do processo para que a apuração de um ou mais descumprimentos sigam o curso em autos apartados.

**57.** Após a análise das alegações apresentadas pela COMPROMISSÁRIA, a SCO encaminhará os autos ao Conselho Diretor com proposta de multa diária decorrente do descumprimento de item de cronograma, que observará a tabela constante do TAC.

**58.** Da decisão do Conselho Diretor, será cabível interposição de Pedido de Reconsideração, nos termos do RIA.

**59.** A cada processo enviado ao Conselho Diretor, será contabilizado o somatório dos valores atribuídos para cada item descumprido, de acordo com o art. 29 do RTAC, com a finalidade de avaliar a ocorrência de descumprimento antecipado do TAC, que ocorrerá quando o somatório dos valores atribuídos a cada item de cronograma descumprido corresponder a mais que 50% (cinquenta por cento) do Valor de Referência do TAC.

#### **APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTO DO TAC**

**60.** 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.

**61.** 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.

**62.** A SCO poderá prorrogar o prazo de instrução por mais 30 (trinta) dias, com a devida justificativa.

**63.** A proposta de Certificado de Descumprimento do TAC deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Percentual total de obrigações cumpridas, segmentado por temas;
- b) Percentual total de obrigações descumpridas, segmentado por temas;
- c) Valor correspondente às multas incidentes; e
- d) Consequências do descumprimento.

#### **APURAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO TAC**

**64.** Será considerado adimplido o TAC quando, ao término da sua vigência ou após os 6 (seis) meses subsequentes, todas as obrigações estiverem integralmente cumpridas.

**65.** 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.

**66.** 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.

#### **COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTAS**

##### **Ajustamento das obrigações relativa aos Indicadores de Qualidade**

**67.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, ao término da vigência do presente Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) a atender integralmente as metas dos indicadores de qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP), vigentes à época, bem como dos serviços que resultarem de eventuais evoluções regulamentares que neles promovam modificações, substituições e incorporações, de modo a atingir os seguintes percentuais do Índice Geral de Qualidade (IGQ), de acordo com o cronograma previsto no TAC.

**67-A.** Para a verificação e Apuração de Cumprimento deste item, serão utilizados os métodos de coleta, cálculo e consolidação previstos na regulamentação vigente.

**68.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, a contar da publicação do extrato do Primeiro Termo Aditivo ao Termo de Ajustamento de Conduta nº 1/2020 no Diário Oficial da União, a elevar a média de satisfação de seus clientes do Serviço Móvel Pessoal - SMP, o que deverá ser mensurado por meio da avaliação do Índice de Qualidade Percebida (IQP), previsto no RQUAL.

**68-A.** Para a verificação e Apuração de Cumprimento deste item, serão utilizados os resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, prevista no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, segundo disposições contidas no Termo de Ajustamento de Conduta. Serão considerados como Estado Inicial do presente compromisso os valores de Índice de Qualidade Percebida indicados no TAC.

### Compromissos de Abrangência

**69.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, dentro do prazo de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura do TAC, a corrigir o passivo e cumprir os compromissos de abrangência previstos nos Editais de Licitação nº 002/2007/SPV, Edital nº 001/2011/PVCP/SPV e Edital nº 004/2012/PVCP/SPV vencidos até data de assinatura do TAC e constantes do Anexo C do TAC.

**70.** O município de Uruguaiana (RS), integrante do compromisso de abrangência do Edital 002/2007/SPV, deverá ser atendido em até 4 (quatro) meses contados a partir da solução do problema de interferência do sinal.

**71.** O Estado Inicial corresponderá aos compromissos vencidos e ainda não atestados pela Agência, dentre aqueles constantes do Anexo C do TAC.

**72.** A ANATEL encaminhará à COMPROMISSÁRIA os polígonos relativos aos municípios constantes dos compromissos em até 30 (trinta) dias da assinatura do TAC.

**73.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar, no prazo de 30 (trinta) dias contados do vencimento da meta, relatório detalhado contendo os parâmetros da rede, relatório de tráfego sintético, contendo identificação das Estações Rádio-Base (ERB), data, hora e volume de tráfego, e *drive test*, quando aplicável, que comprovem estarem ativas as estações instaladas para cumprimento dos compromissos de abrangência, considerado o período de 03 (três) semanas anteriores à data de referência escolhida para demonstração.

### Óbice à Fiscalização

**74.** A COMPROMISSÁRIA não ensejará a instauração de novos PADOs de óbice bem como limitará a quantidade de pedidos de reiteração de informações pela Agência em 5% (cinco por cento) do total de demandas de Fiscalização.

**75.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA compromete-se a apresentar declaração, anualmente, da ausência de instauração de PADOs vinculados ao tema “Óbice à Fiscalização”, preceituado pelo art. 39 do Regulamento de Fiscalização, aprovado pela Resolução n.º 596, de 06 de agosto de 2012, assim como relatório com o quantitativo total de pedidos de demandas de fiscalização e o total de pedidos de reiteração, de forma a comprovar percentual de pedidos de reiteração de informações pela COMPROMISSÁRIA em até 5% (cinco por cento) do total de demandas advindas da Fiscalização.

### Licenciamento de Estações

**76.** A COMPROMISSÁRIA se obriga a corrigir o passivo de licenciamento de ERB do SMP e rádio enlaces do SCM e a licenciar todas as estações identificadas nos PADOs, relacionadas no Anexo I do TAC, bem como a estabelecer *ramp up* evolutivo para o licenciamento prévio de novas estações rádio base (desconsiderando base instalada) instaladas atingindo-se 100% (cem por cento) em até 48 (quarenta e oito) meses contados a partir do início da vigência do TAC.

**77.** Para a demonstração do Estado Inicial, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatório detalhado contendo a relação de estações existentes na planta (inventário lógico) indicando a data de sua ativação, desativação, o respectivo número nos sistemas interativos da ANATEL e a data de licenciamento, endereço e coordenadas geográficas assim como a extração, diretamente dos bancos de dados do sistema de gerência ou de configuração dos equipamentos, de dados brutos sobre os parâmetros da rede existente (DUMP), com informações sobre identificação das estações, coordenadas geográficas, seus setores e tecnologia utilizada - 2G, 3G ou 4G. O inventário lógico e a extração DUMP devem conter um campo indexador, que permita a correlação entre os registros contidos em cada um.

**78.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatório detalhado contendo a relação de estações existentes na planta indicando as datas de sua ativação e desativação, o respectivo número nos sistemas interativos da ANATEL e a data de licenciamento, acompanhado de documentos aptos a comprovar a regularização, em até 30 (trinta) dias após o término do prazo de cada etapa do cronograma. A ANATEL poderá solicitar a atualização do inventário lógico e uma nova extração de dados brutos (DUMP), nos moldes definidos para a 1ª etapa, a fim de certificar o cumprimento do compromisso.

**79.** A COMPROMISSÁRIA deverá encaminhar à ANATEL, em até 60 (sessenta) dias após o término do prazo final do compromisso, relatório constando a lista do passivo, data de licenciamento e pagamento de boleto e data de ativação comercial da estação, com atesto de fidedignidade provido por terceiro contratado para este fim, comprovando a efetiva entrega do compromisso.

**80.** A COMPROMISSÁRIA apresentará relatório semestral demonstrando a execução do licenciamento de estações a partir de informações extraídas dos seus próprios sistemas e dos sistemas da ANATEL.

**81.** Problemas sistêmicos da ANATEL (e.g., impedimento MOSAICO/STEL-ANATEL) e atrasos da Agência na aprovação do licenciamento (i.e., ausência de manifestação em até 15 (quinze) dias contados da apresentação o pedido de licenciamento), que comprovadamente ensejarem descumprimentos de prazos, serão considerados casos excludentes da responsabilidade da COMPROMISSÁRIA, sem impacto nas metas acima definidas.

### Plano de Reparação.

**82.** A COMPROMISSÁRIA se obriga a ressarcir, na forma prevista no inciso I, §1º, do artigo 17 do anexo ao RTAC, no prazo de 06 (seis) meses da assinatura do TAC, os usuários por cobranças indevidas, conforme detalhamento constante do TAC. O valor a ser ressarcido deverá incluir atualizações e juros devidos, 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 vier a substituí-lo. Para demonstração do Estado Inicial, COMPROMISSÁRIA deverá enviar comprovações dos ressarcimentos eventualmente já efetuados.

**83.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá encaminhar à ANATEL, em até 60 (sessenta) dias contados da realização da medida reparatória, relatório, por meio físico ou digital, contendo as evidências de ressarcimento.

**84.** A comprovação quanto ao valor depositado no Fundo de Direito Difuso - FDD deverá ser realizada por meio do envio de cópia da Guia de Recolhimento da União (GRU) com os valores correspondentes.

### Recursos de Numeração

**85.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, em até 24 (vinte e quatro) meses contados a partir do início da vigência do TAC, a implantar mecanismos de controle e trava sistêmica que impeçam a reutilização de recursos de numeração antes de findo o período regulamentar estabelecido para nova atribuição ou designação, conforme regulamentação vigente.

**86.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá entregar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias contados do vencimento de cada etapa do cronograma, relatórios, bem como quaisquer outros documentos que efetivamente comprovem a implementação e efetividade dos mecanismos de controle.

**87.** Após o fechamento do segundo ano de vigência do TAC, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatórios trimestrais, contendo demonstrativo de cumprimento de quarentena, a fim de demonstrar a efetividade da implementação.

## Melhoria da Interconexão

**88.** A COMPROMISSÁRIA deverá aprimorar o processo de controle de configuração de interconexão (CNS e Tridígitos) através de testes periódicos de interconexão para os serviços de emergência a fim de garantir o correto encaminhamento de chamadas, conforme cronograma estabelecido no TAC.

**89.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá entregar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias após o término de cada prazo do cronograma, relatórios, bem como quaisquer outros documentos que efetivamente comprovem o aprimoramento da funcionalidade e disponibilidade da aplicação móvel, com evidências associadas.

**90.** Para a demonstração do Estado Inicial, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatório que evidencie o tratamento de chamados de falhas de tridígitos e CSPs de outras operadoras.

**91.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá entregar trimestralmente relatórios demonstrando os testes mensais realizados na planta, conforme o seguinte processo:

- a) Resultado esperado: ajuste de configuração de encaminhamento divergente do solicitado pela operadora (tri dígito ou CSP);
- b) Frequência do processo: Mensal (No primeiro período serão identificados e ajustados todos os encaminhamentos. Os demais terão baixa incidência de divergências possibilitando períodos mensais);
- c) O primeiro relatório será entregue 180 (cento e oitenta) dias após a data de assinatura do TAC;
- d) Relatório de evidências: Exceções identificadas no trimestre, diagnóstico, ações aplicadas, data aplicação.

**92.** A COMPROMISSÁRIA deverá entregar, semestralmente, relatórios demonstrando os testes in loco (testes de campo) realizados na planta, conforme o seguinte processo:

- a) Resultado esperado tridígito: ajuste de configuração de encaminhamento com atendimento em destino errado, mas correto em relação a solicitação da operadora (tridígito ou CSP);
- b) Frequência de testes: testes amostrais de acordo com cronograma de visitas aos sites, sendo apresentado no projeto executivo;
- c) O primeiro relatório será entregue 270 (duzentos e setenta) dias após a data de assinatura do TAC.
- d) Relatório de evidências: Resultado dos testes NOK, BA aberta, diagnóstico, ações aplicadas, data aplicação.

### Atendimento Presencial

**93.** A COMPROMISSÁRIA deverá integrar o sistema de gerenciamento de filas com os sistemas de atendimento, garantindo o pleno funcionamento do processo de entrega de senha, fornecimento de protocolo e atendimento integrado em um único fluxo, conforme detalhamento constante do TAC.

**94.** Para a demonstração do Estado Inicial, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar à Agência relatório com evidências da inexistência prévia das funcionalidades citadas.

**95.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá entregar à ANATEL, em até 60 (sessenta) dias após o término de cada prazo, relatórios contendo evidências extraídas dos sistemas de filas e da implementação física e da operacionalidade do sistema proposto.

### Relacionamento Digital

**96.** A COMPROMISSÁRIA deverá aprimorar ou implementar novas funcionalidades sistêmicas, em aplicação móvel, conforme detalhamento constante do TAC.

**97.** Para a demonstração do Estado Inicial, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar à ANATEL relatório com evidências da inexistência prévia das funcionalidades citadas.

**98.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá entregar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias após o término de cada prazo do cronograma, relatórios do sistema, bem como quaisquer outros documentos que efetivamente comprovem o aprimoramento da funcionalidade e disponibilidade da aplicação móvel, com evidências associadas.

### Portal Colaborativo

**99.** A COMPROMISSÁRIA se obriga a implementar, em até 24 (vinte e quatro) meses contados a partir do início da vigência do TAC, um Portal Colaborativo para os consultores do atendimento telefônico e áreas afins, que permita uma comunicação simples e clara sobre procedimentos vinculantes, rastreáveis, com instrumentos de gestão e constante melhoria em função do controle interno de riscos, a serem seguidos para diferentes tipos de atendimento, contribuindo assim para o aumento de qualidade no atendimento prestado e a melhor percepção na experiência do usuário.

**100.** Para a demonstração do Estado Inicial a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar à ANATEL declaração de inexistência prévia do citado portal, a fim de comprovação do status atual.

**101.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá entregar, em até 30 (trinta) dias após o término do prazo, relatórios, bem

como quaisquer outros documentos que efetivamente comprovem a entrega do portal.

### Ajustes nos Controles Internos

**102.** A COMPROMISSÁRIA se obriga a implantar e/ou aperfeiçoar, ao longo da vigência do TAC, mecanismos para evolução de suas políticas e dos seus controles internos, que visem garantir a execução das obrigações decorrentes do presente TAC. Tais mecanismos compreenderão controle prévio e posterior das atividades realizadas, estabelecimento de fator pessoal e funcional de incentivo ao cumprimento, conforme detalhamento constante do TAC.

**103.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá entregar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias após o final de cada ano de vigência do TAC, relatórios, bem como quaisquer outros documentos que efetivamente comprovem a implementação e efetividade dos mecanismos de controle.

### Redução do Índice de Reclamações na ANATEL

**104.** A COMPROMISSÁRIA se obriga a, em até 36 (trinta e seis) meses contados a partir do início da vigência do TAC, reduzir o seu Índice de Reclamações junto à ANATEL (IR) para o SMP a patamar inferior ao da média setorial, composta pelos demais grupos com abrangência nacional, conforme cronograma previsto no TAC.

**105.** Para a verificação e Apuração de Cumprimento deste item, serão utilizados os métodos de coleta, cálculo e consolidação atualmente empregados pela ANATEL para a divulgação dos resultados à sociedade.

## PROJETOS ESTRUTURANTES

### Fibra até o site concentrador do Município

**106.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, em até 48 (quarenta e oito) meses contados a partir do início da vigência do TAC, a conectar mediante o emprego de *backhaul* de fibra ótica até o site concentrador, 238 (duzentos e trinta e oito) novos municípios relacionados no Anexo D do TAC, de acordo com cronograma estabelecido no TAC.

**107.** Para a demonstração do Estado Inicial, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar log de sistema evidenciando a ausência de rede de fibra no município. Adicionalmente, a COMPROMISSÁRIA deve manter à disposição da ANATEL documentação da situação atual das facilidades que receberão equipamentos para a implantação dos novos trechos de fibra ótica, plantas de engenharia “*as-is*” e inventário lógico dos equipamentos existentes.

**108.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá encaminhar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias contados do vencimento de cada etapa do cronograma, relatórios que log de sistema que evidenciem a implantação de rede de fibra nos municípios.

#### Ampliação do LTE 700 MHZ

**109.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, em até 48 (quarenta e oito) meses contados a partir do início da vigência do TAC, a atender 1.388 (mil trezentos e oitenta e oito) municípios, de forma faseada, conforme cronograma constante do TAC.

**110.** Para a demonstração do Estado Inicial, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatório da situação atual dos municípios, contendo o relatório de parâmetros da rede existente (DUMP), contendo informações sobre identificação das ERB, seus setores, coordenadas geográficas, e tecnologia utilizada - 2G, 3G ou 4G, e o respectivo número do licenciamento nos sistemas interativos da ANATEL.

**111.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá encaminhar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias após o final de cada ano de vigência do TAC, documentação que comprove a implantação da infraestrutura e a disponibilidade da frequência para utilização nas localidades objeto do presente compromisso, tais como relatórios, projetos técnicos e licenças de funcionamento.

**112.** O acompanhamento e a fiscalização deste compromisso observarão as regras e procedimentos vigentes para os compromissos de abrangência, observando prazo de 15 (quinze) dias após a validação de tráfego de dados no SIMETRIQ.

#### Implantação de 4G em cidades ainda não atendidas pela COMPROMISSÁRIA

**113.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, em até 48 (quarenta e oito) meses contados a partir do início da vigência do TAC, a ampliar a rede LTE em 449 (quatrocentos e quarenta e nove) municípios que não possuem a tecnologia 4G da COMPROMISSÁRIA, de acordo com o cronograma estabelecido no TAC.

**114.** Para a demonstração do Estado Inicial, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatório da situação atual dos municípios, contendo o relatório de parâmetros da rede existente (DUMP), contendo informações sobre identificação das ERB, seus setores, coordenadas geográficas, e tecnologia utilizada - 2G, 3G ou 4G, e o respectivo número do licenciamento nos sistemas interativos da ANATEL.

**115.** Para a Comprovação de Cumprimento deste item, a COMPROMISSÁRIA deverá encaminhar à ANATEL, em até 30 (trinta) dias após o final de cada ano de vigência do TAC, documentação que comprove a implantação da infraestrutura e a disponibilidade da frequência para utilização nas localidades objeto do presente compromisso, tais como relatórios, projetos técnicos e licenças de funcionamento.

**116.** O acompanhamento e a fiscalização deste compromisso observarão as regras e procedimentos vigentes para os compromissos de abrangência, observando prazo de 15 (quinze) dias após a validação de tráfego de dados no SIMETRIQ.

## DOS COMPROMISSOS ADICIONAIS

**117.** A COMPROMISSÁRIA executará os compromissos adicionais, consistentes na implantação de SMP com tecnologia 4G ou superior em 350 (trezentos e cinquenta) municípios, sendo 338 (trezentos e trinta e oito) distritos sede de municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes que não possuem cobertura com a tecnologia 4G e 11 (onze) municípios onde serão atendidos 14 (quatorze) distritos não sede, onde essa tecnologia ainda não estiver disponível e 1 (um) município onde serão atendidos o distrito sede em 1 (um) distrito não sede, onde essa tecnologia ainda não estiver disponível, listados no Anexo E do TAC, observado o cronograma de implantação estabelecido no TAC.

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

- a) Ano 1: instalar, até 31 de dezembro de 2020, cobertura SMP 4G ou superior em 200 (duzentos) municípios, sendo 194 (cento e noventa e quatro) distritos sede de municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes, 5 (cinco) municípios onde serão atendidos 7 (sete) distritos não sede e um município onde serão atendidos o distrito sede e um distrito não sede;
- b) Ano 2: instalar, até 31 de dezembro de 2021, cobertura SMP 4G ou superior em 121 (cento e vinte um) municípios, sendo 117 (cento e dezessete) distritos sede de municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes e 4 (quatro) municípios onde serão atendidos 5 (cinco) distritos não sede;
- c) Ano 3: instalar, até 31 de dezembro de 2022, cobertura SMP 4G ou superior em 29 (vinte e nove) municípios, sendo 27 (vinte e sete) distritos sede de municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes e 2 (dois) municípios onde serão atendidos 2 (dois) distritos não sede.

**118.** Entende-se por implantação a disponibilização de ERB SMP na tecnologia 4G ou superior, com nível de sinal maior que -102 dBm e a seguinte cobertura:

- a) Distrito sede: será considerado atendido 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 ou superior utilizando qualquer faixa de radiofrequência em que a COMPROMISSÁRIA possua autorização de uso.
- b) Distrito não sede: será considerado atendido quando a área de cobertura SMP contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito, atendido com tecnologia 4G ou superior utilizando qualquer faixa de radiofrequência em que a COMPROMISSÁRIA possua autorização de uso. Na falta de registros oficiais da definição de perímetro urbano da localidade, a cobertura será aferida tomando-se como referência a comprovação da efetiva instalação da ERB conforme projeto executivo aprovado pela ANATEL para o referido distrito.

**119.** Procedimento de Acompanhamento e Fiscalização: O acompanhamento e a fiscalização do cumprimento deste compromisso observarão as regras, formas e condições previstas no presente MAF, acrescidas das especificidades relacionadas abaixo:

a) Estado Inicial: A COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatório da situação atual dos municípios, contendo o relatório de parâmetros da rede existente (DUMP), contendo informações sobre identificação das ERB, seus setores, coordenadas geográficas, e tecnologia utilizada - 2G, 3G ou 4G, e o respectivo número do licenciamento nos sistemas interativos da ANATEL.

b) Projeto Executivo: Deverá discriminar os municípios, a tecnologia (4G ou superior) e as Estações a serem implantadas a cada ano.

c) Comprovação de Cumprimento: A COMPROMISSÁRIA deverá apresentar relatório detalhado contendo a relação das Estações implantadas e ativadas em cada período de acompanhamento, por município e por tecnologia (4G ou superior), com os respectivos códigos de identificação, informações de tráfego (voz e dados separadamente) e o respectivo número do licenciamento nos sistemas interativos da ANATEL.

**120.** A COMPROMISSÁRIA, bem como a ANATEL, poderá solicitar a substituição de município, distrito não sede, ou qualquer conjunto desses, integrante do Anexo E do TAC, observadas as seguintes condições:

a) Apresentação de justificativa fundamentada, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias à data de início do cumprimento da meta anual estabelecida no TAC;

b) Os municípios devem ser selecionados a partir de lista de reserva

c) Apresentada pela COMPROMISSÁRIA, constante do Anexo H;

d) O VPL (com multiplicador) para o município, distrito não sede, ou qualquer conjunto desses, deverá ser igual ou mais negativo do que daqueles a serem substituídos;

e) Somente poderá ser executada mediante avaliação e aprovação da ANATEL acerca da viabilidade ou não da substituição, baseando sua decisão na regulamentação do TAC e no interesse público da troca.

**121.** A COMPROMISSÁRIA deverá apresentar para aprovação da ANATEL, em até 180 (cento e oitenta) dias antes do início da vigência de cada item do cronograma, anteprojeto para cada município ou distrito não sede a ser atendido pelo compromisso adicional prevendo a "mancha" de cobertura que seja representativa das variáveis utilizadas para cálculo do VPL, atendendo aos seguintes requisitos:

a) O projeto executivo previsto no MAF deve ser apresentado juntamente com o anteprojeto aprovado pela ANATEL e ser a ele aderente.

b) A ANATEL analisará o anteprojeto e o projeto executivo em até 90 (noventa) dias e poderá determinar a realização de ajustes pela prestadora, no prazo de 60 (sessenta) dias, caso não preencham os requisitos supracitados.

c) Caso a COMPROMISSÁRIA, na execução dos projetos, não observe a determinação da ANATEL prevista no item (b), o compromisso será considerado descumprido.

d) Caso, durante a vigência do item de cronograma, haja a necessidade de alteração do projeto executivo não iniciado, a COMPROMISSÁRIA deverá apresentá-lo até 90 (noventa) dias do início de sua execução.

**122.** Ao fechamento de cada ano de vigência do TAC, a COMPROMISSÁRIA apresentará, em até 30 (trinta) dias, documentação que comprove o atendimento das localidades objeto do presente compromisso, tais como relatórios, projetos técnicos e licenças de funcionamento.

**123.** A ANATEL poderá realizar fiscalizações por amostragem, válidas inclusive para fins de apuração de descumprimento das metas fixadas e aplicação das multas aplicáveis em relação a todo o conjunto de obrigações assumidas na Cláusula 12.1 do TAC, por extrapolação amostral.

**124.** Adicionalmente, a COMPROMISSÁRIA deve manter à disposição da ANATEL, relatório do estado, ao fim de cada período de acompanhamento, da totalidade da rede pós-ampliação nos municípios, contendo o relatório de parâmetros da rede (DUMP), com informações de identificação das ERB, seus setores, código CGI, canais ativos, coordenada geográfica e tecnologia utilizada - 2G, 3G ou 4G, e o respectivo número do licenciamento nos sistemas interativos da ANATEL. Também devem estar disponíveis o inventário lógico, relatório de tráfego sintético das estações pré-existentes e implantadas nos municípios considerado o período de 03 (três) semanas anteriores à data de referência escolhida para demonstração.