

**TERMO ADITIVO Nº 001/2008/SPV-
ANATEL, AO TERMO DE
AUTORIZAÇÃO PARA EXPLORAÇÃO
DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO
MULTIMÍDIA QUE ENTRE SI
CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL
DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL
E A BRASIL TELECOM S.A.**

Pelo presente instrumento, de um lado a **Agência Nacional de Telecomunicações**, doravante denominada **Anatel**, entidade integrante da **UNIÃO**, nos termos da Lei Federal nº 9.742, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações - LGT, incumbida do exercício do Poder Concedente, com CNPJ/MF nº 02.030.715/0001-12, ora representada pelo seu Presidente **RONALDO MOTA SARDENBERG**, brasileiro, casado, diplomata, RG nº 5601 MRE e CPF/MF nº 075.074.884-20, em conjunto com o Conselheiro **PEDRO JAIME ZILLER DE ARAÚJO**, brasileiro, casado, engenheiro, RG nº 7.169/D–CREA/MG e CPF/MF nº 320.408.228-87; e, de outro lado, a **BRASIL TELECOM S.A.**, CNPJ/MF nº 76.535.764/0001-43, ora representada por seu Presidente **RICARDO KNOEPFELMACHER**, brasileiro, divorciado, economista, identidade nº 674.856 SSP/DF, CPF/MF nº 351.080.021-49, e seu Vice-Presidente de Planejamento Estratégico e Assuntos Regulatórios **LUIZ FRANCISCO TENÓRIO PERRONE**, brasileiro, casado, engenheiro, RG nº 003.259.885-6 IFP/RJ, CPF/MF nº 008.719.406-63, doravante denominada AUTORIZADA, celebram o presente TERMO ADITIVO nº 001/2008/SPV ao TERMO DE AUTORIZAÇÃO PVST/SPV nº 112/2004-Anatel, assinado em 03 de dezembro de 2004, doravante “TERMO DE AUTORIZAÇÃO”, nos termos das seguintes cláusulas:

1.1. A Cláusula 6.15 do Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel passa a vigorar acrescida do inciso VI:

“6.15. (...)

I – (...);

II – (...);

III – (...);

IV – (...);

V – (...); e

VI – “Escolas”, definidas de acordo com os itens 15.1 e 15.2, cuja disciplina rege-se exclusivamente pelo disposto no Capítulo XV deste Termo de Autorização e no Termo Aditivo PVST/SPV nº 001/2008-Anatel” (NR)

1.2. O Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel passa a vigorar acrescido de Capítulo XV, com as seguintes disposições:

“CAPÍTULO XV – Da Prestação de Serviço para Escolas

Seção I – Das obrigações relativas à prestação.

15.1. Conforme o disposto no inciso VI do item 6.15 deste Termo de Autorização, a AUTORIZADA se obriga a prestar, até 31 de dezembro de 2025, de forma gratuita, o serviço objeto deste Termo de Autorização, com a utilização de protocolo IP, para conexão à Internet de todas as Escolas Públicas urbanas de ensino fundamental e médio e Escolas Públicas urbanas de Formação de Professores de ensino fundamental e médio (doravante referidas como Escolas) de todos os entes da Federação (União, Estados, Distrito Federal e Municípios), localizadas em sua área de prestação de serviço, conforme as condições e critérios estabelecidos no Termo Aditivo n.º 001/2008/SPV-Anatel e em seu Anexo I (doravante referido como Termo Aditivo).

15.1.1. As obrigações assumidas neste Capítulo e no Termo Aditivo aplicam-se exclusivamente aos serviços previstos no inciso VI do item 6.15 deste Termo de Autorização, disponibilizados às

Escolas na forma prevista no *caput* deste item, não alcançando em nenhuma extensão as demais obrigações deste Termo de Autorização.

15.1.2. Para todos os demais usuários do serviço permanece aplicável apenas o disposto nos Capítulos I a XIV deste Termo de Autorização, na regulamentação vigente e nos contratos celebrados com a AUTORIZADA.

15.1.3. A descontinuidade da prestação dos serviços prevista no inciso VI do item 6.15, no Capítulo XV deste Termo de Autorização e no Termo Aditivo, pode ensejar, além da aplicação das sanções cabíveis, a solicitação pela Anatel da declaração de utilidade pública pelo Poder Executivo, dos bens e equipamentos imprescindíveis à manutenção das conexões, cuja indenização à AUTORIZADA será apurada nos termos da legislação aplicável, afastado o critério previsto no item 13.4.1.1 do Termo de Autorização.

15.2. A prestação de serviços prevista no inciso VI do item 6.15, no Capítulo XV deste Termo de Autorização e no Termo Aditivo abrange todas as Escolas públicas urbanas identificadas pelo censo escolar da educação básica, realizado anualmente pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), em especial aquelas indicadas no item 13 do Anexo I do Termo Aditivo, localizadas na área de prestação do serviço da AUTORIZADA, nos termos do item 1.3 deste Termo de Autorização.

15.3. Os custos de implantação e manutenção dos serviços previstos no inciso VI do item 6.15, no Capítulo XV deste Termo de Autorização e no Termo Aditivo, são de responsabilidade exclusiva da AUTORIZADA.

Seção II – Da Fiscalização e do Acompanhamento

15.4. A AUTORIZADA deve fornecer à Anatel informações relacionadas à execução das obrigações objeto deste Capítulo.

15.4.1. A solicitação de informações pela Anatel será formal, prévia e justificada, e preverá prazo razoável para seu atendimento.

15.5. Sem prejuízo do disposto no Capítulo XI deste Termo de Autorização, a fiscalização do cumprimento das obrigações inerentes à prestação de serviços prevista no inciso VI do item 6.15, no Capítulo XV deste Termo de Autorização e no Termo Aditivo será realizada das seguintes formas:

15.5.1. Acompanhamento de indicadores e níveis de serviço; e

15.5.2. Atuação direta da Anatel e de seus agentes de fiscalização.

Seção III – Das Sanções

15.6. O descumprimento das obrigações inerentes à prestação de serviços prevista no inciso VI do item 6.15, no Capítulo XV deste Termo de Autorização e no Termo Aditivo, sujeita a AUTORIZADA às sanções previstas na legislação e regulamentação aplicáveis, conforme o disposto no Capítulo XII deste Termo de Autorização.

15.6.1. As sanções por descumprimento serão aplicadas pela Anatel, mediante decisão fundamentada, observados o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, nos termos do Regimento Interno da Agência e demais instrumentos normativos pertinentes.

15.6.2. A Anatel considerará, na fixação na gradação das sanções previstas no *caput* desta Cláusula, a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a reincidência específica.

15.6.3. Na aplicação de sanções, são asseguradas à AUTORIZADA as prerrogativas e garantias, inclusive processuais, concedidas pela disciplina geral e pela regulamentação de aplicação de sanções administrativas disciplinados pela Anatel, relativamente aos procedimentos fiscalizatórios e sancionatórios, bem como à caracterização, aplicação e dosimetria de sanções.” (NR)

1.3. O presente Termo Aditivo, com todas as obrigações dele decorrentes, é celebrado em caráter irrevogável e irretratável.

1.3.1. A renúncia da Autorização, nos termos do art. 142 da LGT, não exime a AUTORIZADA das obrigações inerentes à prestação de serviços prevista no inciso VI do item 6.15, no Capítulo XV do Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel e no Termo Aditivo.

1.3.2. No caso previsto no item 1.3.1 acima, as obrigações serão transmitidas à empresa que suceder a AUTORIZADA nos contratos comerciais e ativos vinculados ao Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel.

1.4. A AUTORIZADA que cessar, unilateral e definitivamente, a prestação de serviços prevista no VI do item 6.15 e no Capítulo XV do Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel, bem como neste Termo Aditivo, antes do prazo final, está sujeita a multa indenizatória compensatória em valor correspondente ao custo da manutenção regular dos serviços previstos no item 15.1 e em mesmas condições, níveis de serviço e qualidade estipulados no Capítulo XV do Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel, bem como neste Termo Aditivo.

1.4.1. No caso mencionado no *caput*, ressalvada hipótese de força maior devidamente comprovada, a denúncia da prestação de serviços em caráter definitivo só poderá ocorrer mediante notificação formal e justificada, recebida pela Anatel com antecedência mínima de 60 (sessenta) meses.

1.4.2. O valor da multa será apurado em até 12 meses antes do vencimento do prazo previsto no item 1.4.1 e cobrado pela Anatel até 3 meses antes desta mesma data, considerando os preços de mercado praticados à época.

1.4.2.1. A partir de 30 dias da data de vencimento do documento de cobrança emitido pela Anatel, e até o efetivo pagamento pela AUTORIZADA, incidirão os encargos previstos no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 344/2003, ou outro que vier a substituí-lo.

1.4.3. A presente Cláusula não se aplica aos casos de interrupção parcial ou momentânea dos serviços previstos no VI do item 6.15 e no Capítulo XV do Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel e neste Termo Aditivo, cujo descumprimento enseja a aplicação das sanções previstas na legislação e regulamentação aplicáveis.

1.5. Aplicam-se a este Termo Aditivo e às obrigações dele decorrentes a legislação e a regulamentação relativas ao setor de telecomunicações, sem prejuízo das demais normas integrantes do ordenamento jurídico brasileiro.

1.6. O presente Termo Aditivo e as obrigações dele decorrentes entram em vigor na data da publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, chegando a termo no dia 31 de dezembro de 2025.

1.6.1. A critério das partes, o Termo Aditivo poderá ser renovado.

1.7. Ficam ratificadas as demais cláusulas do Termo de Autorização PVST/SPV nº 112/2004-Anatel.

E, por assim estarem de pleno acordo com as disposições e condições do presente ajuste, as partes assinam em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas, que também assinam, para que se produzam seus legais e jurídicos efeitos.

Brasília, 8 de abril de 2008.

Pela ANATEL:

RONALDO MOTA SARDENBERG

Diretor-Presidente

PEDRO JAIME ZILLER DE ARAÚJO

Conselheiro

Pela AUTORIZADA:

RICARDO KNOEPFELMACHER

Presidente

LUIZ FRANCISCO TENÓRIO

PERRONE

Vice-Presidente

TESTEMUNHAS:

JARBAS JOSÉ VALENTE

CI nº 4.346/D CREA/DF

CPF nº 184.059.671-68

LUIZ OTÁVIO CALVO MARCONDES

CI nº 3207697-SSP-SP

CPF nº 567.074.608-20

ANEXO I DO TERMO ADITIVO Nº 001/2008/SPV-ANATEL

Do Objeto

1. Este anexo estabelece os prazos, condições e critérios de qualidade para a prestação do serviço estabelecida no Termo Aditivo, doravante referida como Conexão.
2. A Conexão a que se refere a Cláusula anterior compreende ainda a responsabilidade pela disponibilização da conectividade necessária à efetiva ligação de cada Escola à Internet, a fim de que se garantam os níveis de serviço e parâmetros de qualidade especificados neste Anexo.
3. A Conexão ofertada será utilizada exclusivamente pela Escola, sendo vedado o seu compartilhamento para outras finalidades.

Dos prazos

4. As Conexões deverão estar ativas nas Escolas, a título não oneroso, até 31 de dezembro de 2025.
5. A instalação das Conexões nas escolas deverá obedecer aos seguintes prazos:
 - a) 40% das Escolas até 31 de dezembro de 2008;
 - b) 80% das Escolas até 31 de dezembro de 2009; e
 - c) 100% das Escolas até 31 de dezembro de 2010.
6. Em até 45 (quarenta e cinco) dias da assinatura do Termo Aditivo a AUTORIZADA deve instalar Conexão em 538 (quinhentos e trinta e oito) Escolas.
7. A AUTORIZADA deverá elaborar e encaminhar trimestralmente à ANATEL e ao MEC, cronograma detalhado para atendimento das Escolas com 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência do início do trimestre conforme os prazos anuais estabelecidos na cláusula anterior.
8. Excepcionalmente para o atendimento do segundo trimestre de 2008, o prazo de entrega do cronograma detalhado para atendimento das Escolas será de até 40 (quarenta dias) dias contados da assinatura do Termo Aditivo.

9. O cronograma elaborado pela AUTORIZADA deve obedecer a seguinte ordem de prioridade, observadas as condições técnicas para disponibilização da Conexão nas Escolas:
- a) Escola de Formação de Professores - Universidade Aberta do Brasil (UAB);
 - b) Escolas do Projeto Um Computador por Aluno - UCA;
 - c) Escolas de Nível Médio com Laboratório de Informática instalado e não conectadas à Internet;
 - d) Escolas de Nível Médio com Laboratório de Informática instalado e conectadas a Internet;
 - e) Escolas de Nível Fundamental com Laboratório de Informática já instalado; e
 - f) Escolas de Nível Médio ou Fundamental sem Laboratório de Informática instalado.
10. A prioridade estabelecida na cláusula anterior poderá ser adequada, com anuência do MEC, em função da existência de contratos de conexão para as Escolas, firmados anteriormente com outros entes da Federação.
11. O cronograma trimestral detalhado, elaborado pela AUTORIZADA, deve seguir os quantitativos de Escolas indicados nas tabelas abaixo:

2008	
Trimestre	Quantidade de Escolas
2º Trimestre	538 (quinhentos e trinta e oito)
3º Trimestre	2.200 (dois mil e duzentos)
4º Trimestre	3.301 (três mil, trezentos e um)
Total de 2008	6.039 (seis mil e trinta e nove)

2009	
Trimestre	Quantidade de Escolas
1º Trimestre	301 (trezentos e um)
2º Trimestre	1.209 (mil duzentos e nove)
3º Trimestre	3.020 (três mil e vinte)
4º Trimestre	1.510 (mil quinhentos e dez)
Total de 2009	6.040 (seis mil e quarenta)

2010	
Trimestre	Quantidade de Escolas
1º Trimestre	151 (cento e cinquenta e um)
2º Trimestre	604 (seiscentos e quatro)
3º Trimestre	1.510 (mil quinhentos e dez)
4º Trimestre	755 (setecentos e cinquenta e cinco)
Total de 2010	3.020 (três mil e vinte)

12. O cronograma trimestral detalhado elaborado pela AUTORIZADA, com base na lista de Escolas fornecida previamente pelo MEC, deve conter no mínimo:
- Unidade da Federação onde está localizada a Escola;
 - Município onde está localizada a Escola (Nome e Código IBGE);
 - Nome da Escola;
 - Endereço da Escola;
 - Telefone da Escola;
 - Mês estimado da instalação da Conexão no trimestre;
 - Coordenadas geográficas das Escolas, quando esta informação estiver disponível.
13. O cronograma trimestral detalhado, elaborado pela AUTORIZADA, será aprovado pelo MEC em até 10 (dez) dias antes do início do trimestre.
14. Junto com a aprovação formal do cronograma, o MEC deverá encaminhar à AUTORIZADA os dados de contato atualizados das Escolas e à ANATEL o cronograma trimestral aprovado.
15. O MEC será responsável pela comunicação com as Escolas para informar o cronograma e as condições necessárias à instalação da Conexão.
16. Aprovado o cronograma trimestral acordado, o prazo final para instalação da Conexão das Escolas é o do último dia do trimestre correspondente.

17. O cronograma trimestral acordado poderá ser modificado de forma justificada de comum acordo entre a ANATEL, MEC e AUTORIZADA.

Da Especificação da Conexão

18. A Conexão em cada Escola deve ser bidirecional, possuindo velocidade igual ou superior a 1 (um) Megabit efetivo por segundo (Mbps) no sentido Rede-Escola e pelo menos um quarto dessa velocidade no sentido Escola-Rede.

- As velocidades mínimas para a Conexão das Escolas que necessitem de utilização de capacidade satelital corresponderão a, no mínimo, um quarto das velocidades mencionadas acima, a qualquer tempo.

19. A partir de 31 de dezembro de 2010, a Conexão em cada Escola deve ser bidirecional, possuindo velocidade igual ou superior a 2 (dois) Megabit efetivo por segundo (Mbps) no sentido Rede-Escola e pelo menos um quarto dessa velocidade no sentido Escola-Rede.

- A AUTORIZADA poderá justificar junto à ANATEL a impossibilidade de ampliação da velocidade mencionada acima, nos casos de inviabilidade técnica ou de indisponibilidade de capacidade do backhaul na área de atendimento na qual se inclui a Escola.

20. A partir de 28 de fevereiro de 2010, a velocidade ofertada em cada Escola, observados os limites mínimos fixados nos itens anteriores, deve ser revista semestralmente, de forma a assegurar a oferta de velocidade equivalente a melhor oferta comercialmente disseminada ao público em geral, na área de atendimento na qual se inclui a Escola.

- A melhor oferta comercialmente disseminada ao público em geral será calculada com base na média das velocidades das Conexões, eliminadas as velocidades que se afastem mais de dois desvios padrão da média, dentre as existentes no Centro de Fios que suporta a Conexão da Escola.
- A AUTORIZADA poderá justificar junto à ANATEL a impossibilidade de atender com a melhor oferta comercialmente disseminada, nos casos de inviabilidade técnica no endereço da escola na área de atendimento na qual se inclui a Escola.

21. A Conexão deverá ser disponibilizada na sala em que estiver instalado o Laboratório de Informática da Escola, devendo a Escola providenciar as adequações civis e elétricas necessárias para viabilizar a interligação entre o PTR (Ponto de Terminação de Rede) e a referida sala.

22. A AUTORIZADA poderá utilizar os Pontos de Troca de Tráfego PTT do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) para otimizar o encaminhamento do tráfego originado nas Escolas.
23. A partir de 31 de agosto de 2008, as Conexões deverão possuir endereço IP (Internet Protocol) fixo e público/global.
24. Quando da adoção massiva do protocolo IP versão 6 (Ipv6) nas redes e equipamentos comercialmente disponíveis, a AUTORIZADA deverá adequar a Conexão para este novo protocolo.
25. A Conexão deverá suportar os diversos tipos de tráfego e protocolos suportados pela Internet, garantindo a neutralidade da rede, sem qualquer restrição ou diferenciação de tratamento sobre os conteúdos trafegados.
26. A Conexão deverá estar disponível 24 horas, 7 dias por semana.
27. Poderão ser usadas quaisquer tecnologias para a Conexão, desde que devidamente regulamentadas e com equipamentos homologados pela ANATEL e que atendam as condições e os critérios estabelecidos neste Anexo.
28. Serão realizadas de 3 (três) em 3 (três) anos, de comum acordo entre a ANATEL, MEC e AUTORIZADA, revisões das especificações da Conexão em função da evolução tecnológica e da necessidade das Escolas conectadas, assegurando-se que não haja defasagem entre a Conexão e às melhores ofertas comercialmente disseminadas ao público em geral, na área de atendimento na qual se inclui a Escola, nos termos do item 20.1.
29. A primeira revisão das especificações da conexão deverá ocorrer até 30 de junho de 2010.

Dos Indicadores

30. Os indicadores serão coletados mensalmente e encaminhados à ANATEL e ao MEC até o dia 15 (quinze) do mês subsequente.
31. A AUTORIZADA deve permitir o acompanhamento destes indicadores de forma individualizada por Escola, ou agrupada. Os procedimentos para o acompanhamento dos indicadores serão definidos em conjunto pela ANATEL, MEC e AUTORIZADA.

32. A AUTORIZADA deve armazenar por 1 (um) ano e disponibilizar para o MEC e a ANATEL os dados utilizados nos cálculos dos indicadores.

Dos Indicadores de Qualidade da Conexão

33. A partir de 31 de dezembro de 2009, a AUTORIZADA deverá atender indicadores de qualidade da Conexão relacionados a disponibilidade, tempo médio de transmissão de pacotes (Latência), variação de tempo máximo entre pacotes (jitter) e perda de pacotes, na forma de Regulamentação específica a ser editada pela ANATEL.
34. Os Indicadores de Qualidade da Conexão poderão ser revistos a qualquer tempo, mediante acordo entre a ANATEL, MEC e AUTORIZADA, de modo a permitir a melhoria contínua do atendimento das Escolas.

Dos Indicadores de Atendimento e da Central

35. Em 95% dos casos, a instalação da Conexão em uma Escola prevista no cronograma trimestral acordado deve se dar até o fim do respectivo trimestre, sendo que a conclusão da instalação da Conexão em nenhum caso poderá ultrapassar a 15 (quinze) dias do fim do respectivo trimestre.
- O cálculo do indicador de instalação se dará em função do número de instalações de Conexão concluídas até o fim do trimestre em relação ao número total de instalações indicadas no cronograma trimestral acordado, conforme a fórmula abaixo:

$$I \% = \{(QIC + QUI) / QII\} \times 100\}$$

Onde:

I = Instalações de Conexão;

QIC = Quantidade de instalações concluídas até o fim do trimestre;

QUI = Quantidade de instalações não concluídas até o fim do trimestre e justificadas;

QII = Quantidade de instalações indicadas no cronograma trimestral acordado.

- Considera-se justificada a não conclusão da instalação decorrente de:

- a) Falta de condições para a instalação da Conexão no ambiente das escolas (rede elétrica e tubulação até o Laboratório de Informática);
 - b) Obstrução de acesso à Escola para instalação da Conexão; e
 - c) Outros casos não previstos, devidamente comprovados pela AUTORIZADA.
- A justificativa da não instalação deverá ser registrada e estar disponível para acesso pela ANATEL, MEC e Escola na Central de Atendimento da AUTORIZADA ou por meio de relatório a ser encaminhado mensalmente, até o dia 15 de cada mês.
 - A instalação da Conexão só será considerada concluída com o aceite formal do Diretor ou Responsável pela Escola.
 - A AUTORIZADA deverá registrar a conclusão da instalação da Conexão junto ao MEC e à ANATEL, através de procedimento a ser definido de comum acordo entre a ANATEL, MEC e AUTORIZADA.
36. Em 90% (noventa por cento) dos casos o tempo de reparo da Conexão deve ser de até 24 (vinte e quatro) horas nas Escolas localizadas nas capitais e em municípios distantes até 100 (cem) Km da capital. Em nenhum caso, o tempo de reparo da conexão nestas Escolas deve ser superior a 48 (quarenta e oito) horas. Em nenhum caso o tempo total dos reparos da Conexão no mês em uma dessas Escolas deve ser superior 48 (quarenta e oito) horas.
- Em 90% (noventa por cento) dos casos o tempo de reparo da Conexão deve ser de até 48 (quarenta e oito) horas nas Escolas localizadas em municípios distantes mais de 100 (cem) Km da capital. Em nenhum caso, o tempo de reparo da conexão nestas escolas deve ser superior a 72 (setenta e duas) horas. Em nenhum caso o tempo total dos reparos da Conexão no mês em uma dessas Escolas deve ser superior 96 (noventa e seis) horas.
- Para Escolas localizadas em regiões onde comprovadamente haja dificuldade de acesso para realizar o atendimento, o tempo de reparo pode ser de até 96 (noventa e seis) horas.
- O Tempo de Reparo da Conexão será calculado a partir do registro da solicitação de reparo pela Escola, desde que considerada procedente, até o reparo total da conexão, conforme fórmula de cálculo abaixo:

$$TR = TFR - TIR$$

Onde:

TR = Tempo de reparo da solicitação

TFR = data e hora do término do atendimento com o reparo da Conexão.

TIR = data e hora do registro da solicitação de reparo.

- Não serão consideradas procedentes as solicitações de reparo decorrentes de:
 - a) Interrupções da Conexão por interesse da Escola;
 - b) Interrupções para manutenção preventiva das Conexões, que ocorrerem entre as 3h e 6h;
 - c) Interrupções para manutenção preventiva das Conexões em horário distinto do especificado no anterior, desde que previamente justificados e acordados com a Escola com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
 - d) Interrupções por falta de condições para o funcionamento da Conexão no ambiente da Escola;
 - e) Interrupções decorrentes de calamidades ou por motivo de força maior; e
 - f) Outros casos não previstos, devidamente comprovados pela AUTORIZADA.

37. Em 90% (noventa por cento) dos casos o prazo de atendimento de solicitação de alteração da Conexão pela mudança de endereço da Escola, deve ser de até 30 (trinta) dias, e em nenhum caso, o tempo de atendimento de solicitação deve ser superior a 60 (sessenta) dias.

- O Tempo de atendimento de solicitação de mudança de endereço será calculado a partir do registro da solicitação de mudança de endereço pela Escola até a ativação da Conexão da Escola no novo endereço, conforme fórmula de cálculo abaixo:

$$TME = TFM - TIM$$

Onde:

TME = Tempo de mudança de endereço

TFM = data da ativação da Conexão no novo endereço

TIM = data e hora do registro da solicitação de mudança de endereço.

- Para efeito do cálculo deste indicador só serão computadas as solicitações de mudança de endereço para novo endereço situado na área urbana do mesmo município no qual a Conexão estava instalada.
 - Não serão computadas as solicitações de mudança de endereço não atendidas nos prazos acima, desde que devidamente comprovada pela AUTORIZADA e aceita pelo MEC, a impossibilidade de instalação da Conexão no novo endereço.
38. A AUTORIZADA deve disponibilizar Central de Atendimento acessível 24 (vinte e quatro) horas por dia nos 7 (sete) dias da semana, de forma gratuita, por meio telefônico, para recebimento das solicitações de reparo e mudança de endereço da Conexão e de reclamações referentes à instalação e a qualidade da Conexão.
39. A AUTORIZADA deverá registrar e fornecer no momento do atendimento o protocolo de registro das solicitações e reclamações encaminhadas a Central de Atendimento, que deverão conter ainda a data, hora e descrição detalhada da solicitação ou reclamação.
40. A AUTORIZADA deverá registrar a data e hora da conclusão do atendimento da solicitação ou da solução da reclamação.
41. A AUTORIZADA deve permitir o controle e acompanhamento das solicitações e reclamações pela Escola, MEC e ANATEL na Central de Atendimento, por meio telefônico e a partir de 30 de junho de 2009, também por meio de página na Internet, cujo servidor deverá permitir acesso às informações em até 5 (cinco) segundos em 98% dos casos e em nenhum caso superior a 10 (dez) segundos.
42. Em 90% (noventa por cento) dos casos as chamadas telefônicas destinadas a Central de Atendimento devem ser atendidas pelo operador em até um minuto após o usuário optar por este atendimento. Em nenhum caso as chamadas devem ser atendidas pelo operador em mais de três minutos.
43. Em 90% (noventa por cento) dos casos as reclamações encaminhadas à Central de Atendimento devem ser respondidas e solucionadas em até 4 (quatro) dias úteis. Em nenhum caso as reclamações devem ser respondidas e solucionadas em mais de 6 (seis) dias úteis.

44. O dimensionamento do entroncamento da Central de Atendimento deve permitir o completamento das chamadas em no mínimo 98% (noventa e oito por cento) dos casos.
45. O detalhamento do processo de atendimento das solicitações e reclamações encaminhadas pelas Escolas será elaborado mediante acordo entre a AUTORIZADA, ANATEL e o MEC.