

Anexo III - Anexo Comum às Partes

PRD AA13

ÍNDICE

- Apêndice A:** C.3 – Tarifação e Bilhetagem
C.3.1 – Informações sobre dados de tarifação
C.3.1.1 – Informações sobre TAP
 1. Implementação
 2. Procedimento de Contingência de Envio de Dados
 3. Procedimento de Contingência
C.3.2. – Pagamento Direto e Procedimento de Compensação
 1. Geral
 2. Encargos e Tributos
 3. Controvérsias Relativas aos Valores Cobrados
- Apêndice B:** C.4 – Procedimentos de Atendimento ao Cliente
 4. Geral
 5. Falhas na Rede
 6. Dúvidas sobre Faturamento
- Apêndice C:** C.5 – Características Técnicas
C.5.1 – Testes
 1. Certificação de Teste
 2. Teste de Disponibilidade do Serviço
 3. Troca de SIM Cards
C.5.2 – Segurança
C.5.3 – Informações sobre Interconexão de Sinalização
C.5.4 – Procedimentos de Recuperação de Falhas nas Redes
- Apêndice D:** C.7 – Procedimentos de Prevenção à Fraude
 1. Disposições Gerais
 2. Procedimentos de Prevenção à Fraude

Anexo III - Apêndice A

C.3 - TARIFAÇÃO E BILHETAGEM

C.3.1 INFORMAÇÕES SOBRE DADOS DE TARIFAÇÃO

A tarifação e a bilhetagem do Roaming Automático Nacional em todas as tecnologias disponíveis e em uso pela TIM na localidade em questão (inclusive 5G), incluindo os serviços VOZ/SMS, DADOS, CAMEL e M2M/IoT (M2M/IoT somente para PPP's) deverão entrar em operação a partir da data definida para o início da prestação comercial do serviço de cada uma das Partes, desde que tecnicamente viável e por acordo entre as Partes.

C.3.1.1 INFORMAÇÕES SOBRE TAP

1. Implementação do TAP

A implementação do arquivo TAP, necessário para o fornecimento do Roaming Nacional em todas as tecnologias disponíveis e em uso pela TIM na localidade em questão (inclusive 5G), deverá ser efetuada de acordo com os PDRs do GSMA.

2. Procedimento de Envio de Dados

A transferência de CDRs entre as Partes deverá ser efetuada de acordo com o documento mais atualizado do BA.12 (Transferred Account Procedure and Billing Information).

3. Procedimento de Contingência de Envio de Dados

O procedimento de contingência de envio de dados deverá seguir os prazos definidos no Documento de Referência PRD BA.08 (Timescales for Data Transfer) do GSMA.

Este procedimento de contingência deverá seguir os seguintes critérios:

3.1 Formato:

A troca de registros TAP entre as Operadoras deverá ser efetuada através de Mídia eletrônica.

3.2 Periodicidade:

A troca dos registros de TAP, entre as Partes, deverá ocorrer com um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos contados a partir da data de interrupção e ou de falhas na transferência dos registros.

Quando do atraso no envio de registro de TAP através do procedimento de contingência, a Parte receptora deverá ser avisada imediatamente.

Os dados para o envio da Mídia eletrônica contendo os registros de TAP, encontram-se relacionados no Anexo 6 (AA14).

C.3.2 PAGAMENTO DIRETO E PROCEDIMENTO DE COMPENSAÇÃO

1. Disposições Gerais

- 1.1. O período de referência da NFST será o mês calendário e compreenderá o tráfego dos Clientes da Operadora de Origem na rede da Operadora Visitada registrado do primeiro ao último dia do mês imediatamente anterior, inclusive.
- 1.2. Arquivos enviados ou recebidos das respectivas Clearing Houses após o segundo dia do mês posterior ao mês de competência (período de faturamento), mesmo contendo chamadas do mês anterior, somente serão considerados para lançamento em fatura no mês seguinte.
- 1.3. Somente deverão ser considerados nas NFSTs os registros de chamadas validadas corretamente.
- 1.4. A Operadora Visitada, Entidade Credora, apresentará a Operadora de Origem, até o dia 10 (dez) do mês subsequente, ou no primeiro dia útil subsequente, nos casos em que este dia venha a coincidir com sábados, domingos ou feriados nacionais a sua expectativa de receita, de acordo com os arquivos enviados pela Clearing House, sendo que, o atraso desta emissão não invalida o pagamento do referido documento.
- 1.5. A NFST deverá ser apresentado em até 5 (cinco) dias úteis antes da data de vencimento do referida a expectativa de receita, admitindo-se o envio por correio eletrônico, devendo o original neste caso, ser apresentado antes da data do seu respectivo vencimento.
- 1.6. A data de vencimento da NFST recairá em uma das seguintes datas, prevalecendo sempre a maior dentre elas:
 - 1.6.1. Dia 15 (quinze) do mês de sua apresentação;
 - 1.6.2. Décimo dia após a data de sua apresentação;
 - 1.6.3. Quinto dia útil após a apresentação do Documento Fiscal de Cobrança.
- 1.7. O não pagamento de quaisquer valores da NFST, devidos na data de vencimento, sujeitará a Parte inadimplente, independentemente de aviso ou interpelação judicial, às seguintes sanções:

- 1.7.1. Aplicação de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do saldo, devida uma única vez, no dia seguinte ao do vencimento;
 - 1.7.2. Pagamento de juros de mora sobre o valor em atraso, a ordem de 1% (um por cento) ao mês pro rata die, devidos no dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação do débito;
 - 1.7.3. Atualização monetária com base no IPCA, ou outro índice que venha a substituí-lo, devida a partir do dia seguinte ao do vencimento, até a data da efetiva liquidação do débito, respeitando o cálculo pro rata die.
- 1.8. As importâncias que vierem a ser devidas, decorrentes de encargos e demais sanções, deverão ser objeto de documento de cobrança específico, salvo acordo expresso entre as Partes.
 - 1.9. A NFST deverá conter os seguintes detalhes dos arquivos processados durante o período de faturamento:
 - a) Total em Reais (R\$);
 - b) Diferenças de conciliação / ajustes decorrentes de erros de faturamento a Clientes, previamente analisados e aprovados;
 - c) Encargos incidentes;
 - d) Detalhamento dos Serviços; e
 - e) Data de vencimento da NFST;
 - f) Número do contrato.
 - 1.10. Caso necessário, a Operadora Visitada emitirá NFST complementar para compensar alterações ou erros ocorridos nas NFSTs emitidas. As áreas fiscais das Partes deverão proceder aos ajustes nas NFST emitidas com valores divergentes de modo a refletir as diferenças detectadas.
 - 1.11. Quaisquer alterações dos cronogramas em relação ao envio das NFSTs e aos períodos de acordos supra mencionados deverão ser previamente acordadas entre as Partes.
 - 1.12. As dúvidas e reclamações referentes às informações constantes das NFSTs devem ser feitas através dos Pontos de Contato, conforme descrito no Anexo 6.

2. Encargos e Tributos

A Operadora Visitada recolherá o valor referente ao total dos encargos tributários incidentes sobre a sua remuneração nos termos da legislação em vigor.

3. Controvérsias relativas aos valores cobrados

- 3.1. Qualquer uma das Partes somente poderá contestar por meio de notificação por escrito os valores cobrados na NFST no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos contados a partir da data de apresentação da mesma.
 - 3.1.1. Caso as Partes não resolvam a contestação, deverão permutar arquivos contendo parte ou mesmo a totalidade dos registros das chamadas ocorridas no período em questão.

- 3.1.1.1. A definição dos critérios para seleção das amostras dos registros de chamadas a serem trocadas será acordada entre as Partes.
 - 3.1.1.2. O prazo para conclusão desta etapa do processo de conciliação é de até 60 (sessenta) dias, contados da data da formalização da contestação.
 - 3.1.1.3. Caso não seja solucionado o impasse, no prazo supra estabelecido, as Partes poderão adotar todas as medidas cabíveis.
 - 3.1.2. Uma vez solucionada a controvérsia, o acerto financeiro deverá ser realizado em favor da Parte prejudicada, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da apresentação do documento de cobrança específico para este fim, cujo montante será acrescido dos encargos moratórios previstos na Cláusula Sétima do Acordo.
 - 3.1.2.1. A emissão do documento de cobrança será realizada em até 10 (dez) dias contados da data de resolução da controvérsia.
 - 3.1.3. As Partes terão o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da apresentação da contestação, para efetuar as apurações cabíveis e comunicar a outra Parte o resultado, com a fundamentação correspondente. Decorrido este prazo e não havendo manifestação da Parte contestada a reclamação será presumida como procedente.
 - 3.2. Caso a Operadora de Origem, parte devedora, após efetuar o pagamento na data estipulada e no valor total apresentados na NFST, inicie questionamento a respeito do pagamento efetuado, os acréscimos serão aplicados da seguinte forma:
 - 3.2.1. Se a divergência for resolvida em favor da parte devedora, esta deverá receber um crédito da Parte credora. Este crédito será equivalente ao valor controverso, acrescido dos encargos moratórios previstos na Cláusula Sétima do Acordo a partir da data do vencimento da NFST até a data na qual a Parte devedora utilizar o crédito recebido nos termos deste item.
 - 3.2.2. Se a divergência for resolvida em favor da Parte credora, esta considerará o valor já pago como efetivamente devido, não havendo qualquer acréscimo.
 - 3.3. Caso a Parte devedora retenha em parte o pagamento da NFST, no que se refere ao valor controverso, e inicie questionamento acerca da cobrança, os acréscimos serão aplicados conforme descrito a seguir:
 - 3.3.1. Se a divergência for resolvida em favor da Parte Credora, a Parte Devedora deverá pagar à Parte Credora o montante retido, acrescido dos encargos moratórios previstos na Cláusula Sétima do Acordo a partir da data de pagamento estipulada na NFST cujos valores foram questionados até a data na qual a Parte Credora receber o pagamento do montante creditado a seu favor.
 - 3.3.2. Se a divergência for resolvida em favor da Parte devedora, nenhuma quantia adicional será devida.
 - 3.4. A parte incontroversa dos valores cobrados por meio das NFSTs deverá ser paga nos prazos estabelecidos no item 1 supra.

Anexo III - Apêndice B

C.4 - PROCEDIMENTOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

1. Disposições Gerais

O Usuário Visitante deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente de sua Operadora de Origem, sendo responsabilidade desta o atendimento ao seu Cliente. No caso de o Cliente entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Operadora Visitada, este último deverá orientá-lo a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Operadora de Origem para que possa ser atendido.

2. Falhas na Rede

- 2.1. Caso ocorra falha na rede da Operadora Visitada o Usuário Visitante deverá entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente de sua Operadora de Origem.
- 2.2. A abertura de chamados entre as Partes para tratamento de falhas de Rede, deverá ser feito via ferramenta da ABRT
- 2.3. Falhas frequentes na Operadora Visitada ocorridas com os Usuários Visitantes e indicadas na Operadora de Origem deverão ser reportadas ao Ponto de Contato da outra Parte definido no Anexo 5 (IR.21).

3. Dúvidas sobre Faturamento

Caso o Cliente possua dúvidas com relação ao valor cobrado durante o Roaming, deverá esclarecer tal questionamento com o Serviço de Atendimento ao Cliente da sua Operadora de Origem, sendo responsabilidade desta o atendimento ao seu Cliente. No caso de o Cliente entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Operadora Visitada, este último deverá orientá-lo a entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Operadora de Origem para que possa ser atendido.

Anexo III - Apêndice C

C.5 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

C.5.1 TESTES

Os procedimentos para realização de testes de Rede e troca de arquivos TAP deverão seguir as recomendações do BA.40 da GSMA.

1. Certificação de Teste

- 1.1. A Operadora de Origem deverá enviar certificados de conclusão (TCC), confirmando a execução bem sucedida dos testes IREG e TADIG, incluindo os testes dos procedimentos do TAP, de acordo com as especificações apresentadas no PRD do GSMA e confirmação pelas Partes do recebimento/envio do arquivo NRTRDE.

2. Teste de disponibilidade dos Serviços

- 2.1. As Partes deverão executar testes periódicos necessários para a verificação da disponibilidade dos serviços acordados sempre que uma das Partes indicar uma alteração que tenha impacto no Roaming.

3. Troca de SIM Cards de Teste

- 3.1. Fase Pré-Comercial da prestação de Serviço de Roaming Automático Nacional em todas as tecnologias disponíveis e em uso pela TIM na localidade em questão (inclusive 5G).
 - 3.1.1. As Partes deverão fornecer uma quantidade previamente acordada de SIM Cards, os quais não estarão sujeitos à cobrança de qualquer taxa de ativação ou subscrição e deverão conter todas as informações correlatas (IMSI, MSISDN, PIN, PUK), necessárias à realização dos testes necessários.
 - 3.1.2. A propriedade dos SIM Cards não será alterada em razão da troca entre as Partes para a realização dos testes, permanecendo cada Parte na condição de proprietária de seus SIM Cards, que deverão ser utilizados única e estritamente para fins da execução dos testes necessários à implementação do Roaming Automático Nacional 3G.
 - 3.1.3. A Operadora Visitada deverá enviar à Operadora de Origem, todas as informações de faturamento e de cobrança correspondentes às chamadas de teste efetuadas em sua rede.
 - 3.1.4. As chamadas de teste não serão passíveis de cobrança pelas Partes. Na hipótese de utilização dos SIM Cards de teste, por qualquer das Partes, de forma diversa daquela

acordada, ficará a Parte que assim agir responsável pelo ressarcimento dos danos diretos causados à outra Parte.

- 3.1.5. Todos os serviços efetuados que não sejam efetuadas exclusivamente para os testes acordados, serão faturados conforme os custos dos respectivos serviços envolvidos.

3.2. Fase Comercial da prestação de Serviço de Roaming Automático Nacional 3G

- 3.2.1. Durante a Fase Comercial, a Operadora Visitada utilizará os SIM Cards da Operadora de Origem para a realização de testes periódicos, sendo que os custos recorrentes à geração do tráfego vinculado aos referidos testes serão de responsabilidade da Parte que os efetuou, caso venham a exceder o valor correspondente a R\$50,00 (cinquenta Reais) por mês. Tal situação também é aplicável às utilizações que não tenham a finalidade de teste periódico.

- 3.2.1.1. Caso ocorra uma das possibilidades supra mencionadas, a Operadora de Origem, Parte proprietária dos SIM Cards, deverá encaminhar um documento de cobrança detalhado para a outra Parte, apresentando os custos das chamadas envolvidas.

- 3.2.1.2. Cada Parte deverá contatar a outra Parte, na forma definida no Anexo 6, para esclarecer eventuais dúvidas relacionadas aos testes dos SIM Cards.

- 3.2.2. A Parte que desejar efetuar alteração das informações técnicas relacionadas no Anexo 3 que possam causar falha, fraude e/ou interrupção na prestação do Roaming Automático Nacional 3G deverá notificar por escrito com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis a outra Parte envolvida.

- 3.2.3. A cada alteração efetuada por uma das Partes em sua rede, que possa impactar na prestação do Roaming Automático Nacional 3G, deverão ser realizados todos os testes necessários visando a garantir a manutenção dos serviços prestados.

- 3.2.4. A realização dos testes, quando solicitada por qualquer das Partes, não poderá ser injustificadamente negada.

C.5.2 SEGURANÇA

A Operadora parceira de Roaming deverá garantir a integridade dos dados e sigilo das informações referentes ao visitante na sua rede.

C.5.3 INFORMAÇÕES SOBRE INTERCONEXÃO DE SINALIZAÇÃO

A integração das redes deverá ser implementada entre as Partes considerando as [informações](#) técnicas constantes nos respectivos IR, com exceção das mudanças específicas de rede e/ou alternativas técnicas acordadas pelas Partes.

Qualquer alteração efetuada por uma Parte, deverá ser refletida na atualização do seu IR.21 e comunicada a outra Parte, com antecedência mínima de 4 (quatro) semanas.

C.5.4 PROCEDIMENTOS DE RECUPERAÇÃO DE FALHAS NAS REDES

As Partes deverão adotar os procedimentos abaixo descritos, em caso de falha em sua rede que cause impacto na prestação dos Serviços de Roaming.

1. As Partes deverão manter em seu Centro de Gerência de Rede – CGR, profissionais qualificados e atendimento permanente durante 24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana;
2. Compete ao CGR que detectou a falha/defeito, efetuar o contato inicial com o CGR da outra Parte, a fim de registrar a ocorrência e dar início à recuperação da falha/defeito em questão.
3. O CGR de cada uma das Partes deverá realizar testes visando a localizar/isolar a falha/defeito, de modo a identificar a Parte responsável pelo reparo. Se necessário, os CGR das Partes trabalharão em conjunto, objetivando a localização, isolamento e identificação das falhas/defeitos.
4. A comunicação entre CGR das Partes deverá ser efetuada através do preenchimento do Bilhete de Anormalidade – BA, via ABRT.

|

Anexo III - Apêndice D

C.7 - PROCEDIMENTOS DE PREVENÇÃO À FRAUDE

1. Disposições Gerais

- 1.1. As Partes deverão implementar os procedimentos de prevenção à fraude a serem executados na forma descrita neste Anexo em consonância com a regulamentação do SMP e com as recomendações da GSMA, a operadora visitada deverá enviar o tráfego via NRTRDE para a operadora de origem do acesso em um prazo máximo de 4 horas do final do evento, caso o envio não ocorra dentro deste prazo a Operadora visitada arcará com os custos e responsabilidades da Fraude.
- 1.2. As informações referentes aos contatos relacionados à fraude estão disponíveis no Anexo 6 – AA14.

2. Procedimento de Prevenção à Fraude

- 2.1. As Partes deverão cumprir o seguinte procedimento de prevenção à fraude:
 - 2.1.1. Cada Parte se compromete a realizar os processos de controle de suspeita de fraude em conformidade com os dispostos pela GSMA, que são as sinalizações via NRTRDE (Near Real-Time Roaming Data Exchange), e em segundo caso, o uso de HUR (High Usage Reports) e processar todas as chamadas dos Usuários Visitantes, independente do local de origem e destino da chamada e valor financeiro associada a prestação do serviço que tenha sido realizada dentro de sua área de prestação de serviço.
 - 2.1.2. Devem ser respeitadas quanto ao que se refere à prevenção a fraude as disposições acordadas através do GEAF – Grupo Executivo de AntiFraude em Telecom.

