

## ANEXO 3

### 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 envio de dados  
    3. Procedimento de Contingência  
    4. Alterações nos horários  
    5. *Clearing House*  
C.3.1.2 – Informações sobre transferência de SMS  
C.3.2. – Pagamento Direto e Procedimento de Compensação
- Apêndice B:** C.4 – Procedimentos de Atendimento ao Cliente  
    1. Geral  
    2. Informações sobre Roaming  
    3. Falhas na Rede  
    4. Perda e Roubo de SIM Cards  
    5. Perda/Roubo ou Dano do Equipamento Móvel  
    6. Dúvidas sobre Faturamento  
    7. Telefones do Serviço ao Cliente  
    8. Telefones de Contato e Atendimento
- 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 Sinais  
    1. Projeto Técnico de Interoperabilidade de Rede  
C.5.4 – Procedimentos de Recuperação de Falhas nas Redes  
    1. Bilhete de Anormalidade
- Apêndice D:** C.7 – Procedimentos de Prevenção à Fraude  
    1. Disposições Gerais  
    2. Procedimentos de Prevenção à Fraude
- Apêndice E:** SMS em Roaming

### **Anexo 3 – Apêndice A**

## C.3 – TARIFAÇÃO E BILHETAGEM

### C.3.1. INFORMAÇÕES SOBRE DADOS DE TARIFICAÇÃO

A tarificação e a bilhetagem do Roaming Automático Nacional, incluindo os serviços SMS e CAMEL, 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.

A tarificação e a bilhetagem da **interoperabilidade** de SMS deverão entrar em operação a partir da data de assinatura do instrumento contratual específico de SMS.

#### C.3.1.1. INFORMAÇÕES SOBRE TAP

##### 1. Implementação do TAP

A implementação do arquivo TAP, necessário para o fornecimento do Roaming Automático Nacional, deverá ser efetuada de acordo com os PRDs do GSMA.

##### 2. Procedimento de Envio de Dados

A transferência de CDRs entre as Partes deverá ser efetuada na forma abaixo descrita:

- 2.1. O envio de registros de TAP deverá ser efetuado via *Electronic Data Interchange* (EDI) para os Pontos de Contato listados no Anexo 5 (Technical and Operatinal);
- 2.2. A TIM envidara esforços para que o envio de CDRs ocorra diariamente, ou com o prazo máximo de envio 36 (trinta e seis) horas contados a partir do término da chamada, sendo obrigação da GSMA o envio em até 30 dias.
- 2.3. Quando da inexistência de CDR nos arquivos TAP, a Operadora de Origem deverá encaminhar os arquivos de notificação à Operadora Visitada, de acordo com os PRDs do GSMA.
- 2.4. Caso a Operadora Visitada apresente falhas no EDI, bem como no procedimento de contingência descrito no item 3 do presente Anexo, a Operadora de Origem nada deverá à Operadora Visitada, desde que seja comprovada a impossibilidade de cobrança da Operadora de Origem junto a seus Clientes por razões diretamente relacionadas à falha dessa transferência;
- 2.5. Caso a Operadora de Origem apresente falhas no EDI, bem como no procedimento de contingência descrito no item 3 do presente Anexo, a impossibilidade de cobrança gerada por tais ocorrências será de sua exclusiva responsabilidade, devendo a Operadora de Origem, entretanto, efetuar o pagamento das quantias devidas à Operadora Visitada pelos serviços prestados.
- 2.6. Quando do atraso no envio de registros TAP, a Parte receptora deverá ser avisada imediatamente.

##### 3. Procedimento de Contingência de Envio de Dados:

O procedimento de contingência de envio de dados deverá entrar em operação quando ocorrer falhas ou atrasos na transferência executada pela EDI, seguindo os parâmetros definidos no Documento de Referência PRD BA08 do GSMA.

O procedimento de contingência deverá seguir os seguintes critérios:

###### 3.1. Formato:

A troca de registros TAP entre as Operadoras deverá ser efetuada através de CD-ROM.

### 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.

O endereço para o envio dos CD-ROM contendo os registros de TAP enviados através do procedimento de contingência, bem como o endereço das notas de entrega dos CD-ROM, e ainda os Pontos de Contato para o esclarecimento de dúvidas e reclamações, encontram-se relacionados no Anexo 5 (Technical and Operatinal).

O CD-ROM utilizado para o procedimento de contingência não será devolvido pela Operadora de Origem à Operadora Visitada.

### 3.3. Início de Envio de Dados Referente ao Serviço de Roaming:

Durante os 06 (seis) primeiros meses de vigência do presente Acordo, a troca dos registros de TAP entre as Partes deverá ser efetuada em um prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias contados do término da chamada, sob pena de não pagamento dos valores referentes aos CDR's encaminhados fora deste prazo.

Após o período de 06 (seis) meses, acima especificado, a periodicidade e forma de troca de registros de TAP deverá obedecer ao disposto no item 2, supra.

## 4. Alterações nos horários:

Qualquer alteração no cronograma de envio dos registros de TAP deverá ser previamente acordada entre as Partes.

## 5. Data Clearinghouse:

As responsabilidades das Partes referentes às obrigações ora assumidas não serão alteradas em decorrência da utilização de *Data Clearing House* para o envio e/ou recebimento de CDRs.

### C.3.1.2 INFORMAÇÕES SOBRE TRANSFERÊNCIA DE DADOS SMS:

A transferência de dados de SMS deverá ser efetuada da mesma forma que os demais CDR's de tarifação, desde que tecnicamente viável.

### C.3.2. PAGAMENTO:

#### 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, inclusive.
- 1.2. Somente deverão ser consideradas nas NFSTs os registros de chamadas validadas corretamente.
- 1.3. A Operadora Visitada deverá apresentar a NFST à Operadora de Origem até o 10º (décimo) dia do mês subsequente à prestação do Serviço, devendo ser enviada via fac-símile ao Ponto de Contato, conforme definido no Anexo 5 (Technical and Operatinal).
- 1.4. Arquivos enviados ou recebidos das respectivas *Clearinghouses* após o último dia do mês de competência (período de faturamento), mesmo contendo chamadas do mês anterior, somente serão considerados para lançamento em fatura no mês seguinte.
- 1.5. O vencimento da NFST ocorrerá no quinto dia útil após a apresentação do documento original à outra Parte.

- 1.6. A NFST deverá conter os seguintes detalhes dos arquivos processados durante o período de faturamento:
  - a) Total em Reais (R\$) recebido;
  - 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.
- 1.7. Caso necessário, a Operadora Visitada emitirá, antes do acerto financeiro previsto no item 3.1.2. deste Anexo, NFST complementar para compensar alterações ou erros ocorridos nas NFSTs emitidas, observado o disposto no item 3 infra. As áreas fiscais das Partes deverão proceder aos ajustes nas NFST emitidas com valores divergentes de modo a refletir as diferenças detectadas.
- 1.8. Quaisquer alterações dos cronogramas em relação ao envio das NFSTs e aos períodos de acordos supra mencionados deverão ser previamente acordadas entre as Partes.
- 1.9. As dúvidas e reclamações referentes às informações constantes das NFSTs devem ser feitas através dos Pontos de Contato, conforme descrito no Anexo 5.
- 1.10. Fica acordado entre as Partes que excepcionalmente, para contornar problemas técnicos com relação a emissão NFST, por um período de 180 (cento e oitenta) dias, a PROPONENTE emitirá e enviará para TIM, até o 5º (quinto) dia útil após o fechamento do mês, um relatório mensal, baseado no arquivo TAP do referido mês, contendo as informações de receita dos usuários visitantes (romeiros) da PROPONENTE na rede da TIM, dividida por estado de origem dos respectivos Usuários Visitantes.
- 1.11. A TIM, por sua vez, de posse das citadas informações, emitirá as NFST para a PROPONENTE separadas por estado de origem do Usuário e enviará a PROPONENTE até o 10 (décimo) dia do mês de competência
- 1.12. As Partes se comprometem a envidar seus maiores esforços para que essa situação provisória seja resolvida no menor prazo possível, evitando a prorrogação por mais de 180 (cento e oitenta) dias. Fica acordado entre as Partes que esse prazo poderá ser antecipado ou estendido de comum acordo entre as Partes.

## **2. Encargos e Tributos:**

- 2.1. Cada Parte será responsável pela aplicação e pelo recolhimento de todos os tributos e encargos incidentes relativos ao objeto do presente Contrato, segundo a legislação vigente e da competência de cada Parte.

## **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 30 (trinta) 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 supracitado, 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 05 (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 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 3 – 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 Usuário. 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. Informações sobre Roaming

As informações abaixo relacionadas encontram-se definidas no Anexo 5 - PRDAA14, de cada uma das Partes:

Cobertura	Item I.4.4.1
Serviços	Item I.2.1
Códigos Curtos	Item I.2.2
Acesso a serviços de atendimento	Item I.4.3
Pontos de Contato entre as áreas de Atendimento ao Cliente das Partes	Item I.4.1

#### 3. Falhas na Rede

- 3.1. 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.
- 3.2. Caso o Usuário visitante entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente da Prestadora Visitada, esta deverá orientar o mesmo a contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) de sua Prestadora de Origem. A Prestadora Visitada não deverá proceder nenhum tipo de atendimento ao Usuário Visitante, exceto a orientação para procurar o SAC de sua prestadora de Origem.
  - 3.2.1. O *BackOffice* - BO da Operadora de Origem, ao receber um *Trouble Ticket* - TT do seu Centro de Atendimento ao Cliente, referente a falhas na rede, deverá verificar, através das ferramentas disponíveis, se há informações sobre falhas na rede;
  - 3.2.2. Não havendo informações disponíveis suficientes para o atendimento imediato, a Prestadora de Origem deverá enviar comunicado para o seu Centro de Gerência de Rede (CGR) solicitando que seja feita verificação de rede e este tomara as devidas providências, inclusive contatar a Prestadora Visitada e solicitar que seja feita a verificação de rede da mesma.
  - 3.2.3. O e-mail deverá ser enviado com as seguintes informações, conforme padrão de BA acordado entre as Partes:
    - a. Número do telefone;
    - b. IMSI;
    - c. Informações de bloqueios (caso o Cliente possua);
    - d. localização do Cliente por cidade / bairro / rua;
    - e. Indicar se o Cliente possui plano pré-pago ou pós-pago;
    - f. Tipo de Terminal Móvel utilizado;

- g. Informações detalhadas do problema: se o Cliente não consegue originar, receber ou ambos; se antes recebia e a partir de quando o problema passou a ocorrer; e
    - h. Qual o tipo de mensagem de rede recebida pelo Cliente.
  - 3.2.4. Caso não seja possível enviar o TT via e-mail deverá ser enviado por fac-símile;
  - 3.2.5. O CGR da Prestadora de Origem, após enviar o BA para a Prestadora de Visitada, conforme procedimentos acordados no item C5.4 – apêndice C do Anexo 3, deverá aguardar o prazo máximo de 2 (duas) horas para receber a confirmação do recebimento do BA por parte do CGR da Prestadora Visitada. Após este prazo, o CGR da Prestadora de Origem, se não receber a confirmação, deverá entrar em contato com o CGR da Prestadora Visitada;
  - 3.2.6. A verificação e a resolução do problema deverão ser realizadas pelo BO da Operadora Visitada no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas);
  - 3.2.7. Caso o problema não seja resolvido dentro do prazo acima estipulado ou não haja retorno, será iniciado um processo de escalonamento, em que os responsáveis imediatos deverão ser acionados;
  - 3.2.8. Depois de realizada a verificação, o CGR da Prestadora Visitada retorna ao CGR da Prestadora de Origem com o fechamento do BA, por e-mail, fac-símile ou telefone, informando qual a solução para resolução da falha e o prazo de realização;
  - 3.2.9. O BO da Operadora de Origem entra em contato com o Cliente e informa o prazo para a solução do problema;
  - 3.2.10. Depois de solucionado o problema, o CGR da Prestadora de Origem retorna ao seu BO por e-mail, fac-símile ou telefone, informando que o problema foi solucionado;
  - 3.2.11. O BO da Operadora de Origem entra em contato com o Cliente e informa que o problema foi solucionado.
- 3.3. Caso o Serviço de Atendimento ao Cliente de uma Parte tenha uma dúvida a respeito de falhas potenciais na rede da outra Parte, este Serviço de Atendimento ao Cliente deverá acionar o Ponto de Contato definido no Anexo 5.
  - 3.3.1. Caso a Administração da Rede da Operadora Visitada identifique um problema de causa comum que possa afetar vários Usuários Visitantes e comunica-o ao seu BO, o mesmo deverá informar ao BO da Operadora de Origem, por meio de e-mail, o problema identificado. O e-mail deverá ser enviado com as seguintes informações:
    - a. Problema detectado;
    - b. Qual o local do problema detectado;
    - c. Qual a área afetada pelo problema detectado (estado, cidade, bairro, rua);
    - d. Quando o problema detectado teve início;
    - e. Por que o problema detectado ocorreu;
    - f. Responsável por solucionar o problema detectado; e
    - g. Quando o problema detectado estará solucionado.
  - 3.3.2. Caso não seja possível enviar e-mail, o CGR da Operadora Visitada deverá utilizar fac-símile;
  - 3.3.3. Se não receber confirmação de recebimento do e-mail ou fac-símile, o CGR da Operadora Visitada deverá entrar em contato por telefone para confirmar o recebimento da mensagem;
  - 3.3.4. Depois de solucionado o problema, o CGR da Operadora Visitada retornará ao CGR da Operadora de Origem por e-mail, fac-símile ou telefone, informando que o problema foi solucionado.
- 3.4. 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.

#### **4. Perda/Roubo de SIM Cards**

- 4.1. Em caso de perda ou roubo de SIM Cards, o Usuário Visitante deverá entrar em contato 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.

#### **5. Perda/Roubo ou Dano do Terminal Móvel**

- 5.1. Em caso de perda, roubo ou dano de um Terminal Móvel, o Usuário Visitante deverá entrar em contato 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.

#### **6. Dúvidas sobre Faturamento**

- 6.1. 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.

#### **7. Telefones de Contato do Atendimento ao Cliente**

- 7.1. Os números dos telefones de contato entre as Partes para a realização do Atendimento ao Cliente encontram-se definidos no Anexo 5.



## Anexo 3 – Apêndice C

### C.5 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

#### C.5.1 TESTES.

##### 1. Certificação de Teste.

- 1.1. As Partes deverão trocar certificados de conclusão, confirmando a execução bem sucedida dos testes “*International Roaming Expert Group*” (IREG) e “*Transferred Account Data Interchange Group*” (TADIG), incluindo os testes dos procedimentos do “*Transferred Account Procedure*” (TAP), de acordo com as especificações apresentadas no PRD do GSMA.

##### 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 nos serviços de Roaming de Voz, Dados e na Interoperabilidade de SMS.

##### 3. Troca de SIM Cards.

###### 3.1. Fase Pré-Comercial da prestação de Serviço de Roaming Automático Nacional .

- 3.1.1. As Partes deverão fornecer entre si 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 implantação do Roaming Automático Nacional .
- 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, as quais não serão passíveis de cobrança pelas Partes.
- 3.1.4. 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 materiais e diretos comprovadamente causados à outra Parte.
- 3.1.5. Todas as chamadas, efetuadas fora da rede de teste e que não sejam efetuadas exclusivamente para os testes acordados, serão faturadas conforme os custos das respectivas chamadas envolvidas.
- 3.1.6. Durante o período compreendido entre o final dos testes da Fase Pré-Comercial até o início da operação comercial da outra Parte, não será permitida a utilização dos SIM Cards de teste pela outra Parte, exceto ante a necessidade superveniente da realização de testes adicionais previamente autorizados.
- 3.1.7. Durante a fase Pré-Comercial, cada Parte se compromete a impedir, quando possível tecnicamente, que os Clientes da outra Parte efetuem chamadas em Roaming, em sua rede.
- 3.1.8. Salvo acordo específico entre as Partes, é de única responsabilidade da Operadora Visitada bloquear os Clientes em Roaming da Operadora de Origem durante a Fase Pré-Comercial e em nenhum caso a Operadora de Origem será responsabilizada pelos custos de seus Clientes na Operadora Visitada.

###### 3.2. Fase Comercial da prestação de Serviço de Roaming Automático Nacional

- 3.2.1. Durante a Fase Comercial, cada Parte utilizará os SIM Cards da outra Parte 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) em cada 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 supracitadas, a 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 item I.5.1 do Anexo 5 da minuta do Contrato, 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 da minuta do Contrato que possam causar falha, fraude e/ou interrupção na prestação do Roaming Automático Nacional 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, 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**

As funções de segurança das Operadoras individuais estão especificadas no item I.5.2 do Anexo 5.

## **C.5.3 INFORMAÇÕES SOBRE INTERCONEXÃO DE SINALIZAÇÃO**

A implementação dos protocolos de sinalização entre as Partes deverão estar em conformidade com o PRD da GSMA, com exceção das mudanças específicas de rede e/ou alternativas técnicas acordadas pelas Partes.

As informações técnicas relevantes ao Roaming de Voz e Dados e à Interoperabilidade de SMS deverão ser trocadas entre as Partes por meio dos procedimentos de teste IREG.

Qualquer alteração efetuada por uma Parte, nos telefones e endereços para a troca das informações supracitadas, deverá ser comunicada por escrito à outra Parte, com antecedência mínima de 04 (quatro) semanas.

### C.5.3.1 PROJETO TÉCNICO DE INTEROPERABILIDADE DE REDE

#### 1. Projeto de Rede de Sinalização por Canal Comum n.º 7

Identificação dos Pontos de Transferência de Sinalização (PTS):

PTS – PROPONENTE						
PTS Nome/Sigla	Localização (rua, número, cidade e estado)	Fabricante	Modelo	Código de Ponto	COORD. GEOGRAFICA	
				Decimal	LAT.	LONG.

PTS – TIM						
PTS Nome/Sigla	Localização (rua, número, cidade e estado)	Fabricante	Modelo	Código de Ponto	COORD GEOGRAFICA	
				Decimal	LAT.	LONG.

#### 2. Encaminhamento e Contingência da Sinalização

PTS PROponente	PTS TIM	Encaminhamento de Sinalização	Contingência de Sinalização

### 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 por meio do preenchimento do Bilhete de Anormalidade – BA, cujo modelo encontra-se descrito no item C.5.4.1 do presente Anexo.**

- 4.1. O BA deverá ser transmitido via fac-símile ou e-mail e seu recebimento confirmado via telefone;
- 4.2. Cada BA deverá apresentar um número de identificação, designado pela Parte reclamante;
- 4.3. O CGR reclamado deverá informar quanto ao andamento da solução da falha em até 3 (três) horas a partir do registro do BA;
- 4.4. Tão logo as falhas/defeitos sejam resolvidos e o serviço restabelecido, a Parte reclamada deverá comunicar à Parte reclamante, via telefone, fac-símile ou e-mail, para que seja efetuado o fechamento do BA;
- 4.5. Todas as informações pertinentes à causa da falha/defeito, bem como a ação necessária para corrigir o problema deverão ser registradas no BA;
- 4.6. O BA poderá ser aberto durante as 24 (vinte e quatro) horas, ininterruptamente.

**5. BILHETE DE ANORMALIDADE**

<b>BILHETE DE ANORMALIDADE</b>			
DATA:		N.º:	
<b>DADOS DA EMPRESA RECLAMANTE</b>			
EMPRESA		SETOR	
NOME		MATRÍCULA	
DATA		HORA	
E-MAIL		TEL.	
<b>DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE</b>			
<b>DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE</b>			
<b>DADOS DA EMPRESA REPARADORA</b>			
EMPRESA		SETOR	
NOME		MATRÍCULA	
DATA		HORA	
E-MAIL		TEL.	

## Anexo 3 – 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.
- 1.2. As Partes reconhecem que as informações a serem trocadas poderão ser restringidas pela regulamentação e pela legislação aplicáveis e que a TIM processará de forma conjunta e centralizada, em um único HUR, todas as chamadas dos Usuários Visitantes, independente do local de origem da chamada dentro das Áreas de Prestação de Serviço das Partes.
- 1.3. Através do Anexo 5 (Fraud), a Operadora de Origem definirá os critérios de fraude que serão implementados nos sistemas da Operadora Visitada bem como as informações de contato para questões relacionadas à fraude.

#### 2. Procedimento de Prevenção à Fraude

- 2.1. As Partes deverão cumprir o seguinte procedimento de prevenção à fraude:
  - 2.1.1. A Operadora Visitada deverá analisar diariamente os dados relativos a todas as chamadas de voz dos Usuários Visitantes na sua Rede.
  - 2.1.2. A Operadora Visitada deverá identificar os Usuários Visitantes em sua rede cuja utilização de serviços atinja os critérios de fraude definidos pela Operadora de Origem e notificá-la através de um HUR a ser enviado por fac-símile ou e-mail segundo formato especificado no PRD FF04 da GSMA no prazo máximo de 36 (trinta e seis) horas após a última chamada que atingir o critério.

## Anexo 3 - Apêndice E

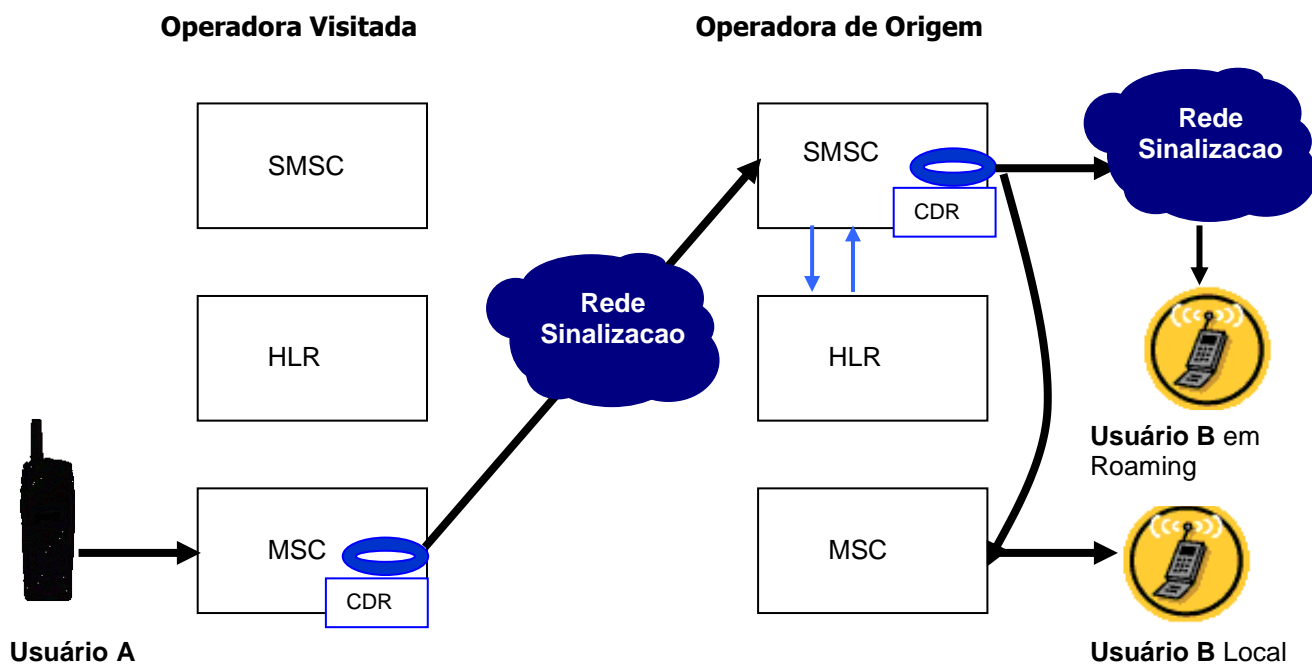
### SMS EM ROAMING

#### 1. Definição

- 1.1. Pelo presente Anexo, as Partes estabelecem e regulam entre si a disponibilização da facilidade de Roaming automático para SMS apenas nos termos definidos no item 2 abaixo, ficando acertado que os valores do serviço de Roaming automático para SMS serão aqueles definidos no Anexo II do Acordo.
- 1.2. Fica acertado, entretanto, que o Usuário Visitante, na Operadora Visitada, somente poderá receber e originar mensagens para Clientes desta Operadora Visitada, se as Partes assinarem contrato específico de Interoperabilidade de SMS para tal fim.

#### 2. Topologia da Rede de Roaming para SMS

- 2.1. O Roaming automático para SMS entre as Partes é aplicável somente às situações citadas nos itens 2.1.1 e 2.1.2 abaixo e consideram a topologia apresentada no esquema a seguir.
  - 2.1.1. SMS MT-R – SMS recebido em Roaming – Estação Móvel da Operadora de Origem visitando a Área de Prestação do Serviço da Operadora Visitada recebendo mensagens.
  - 2.1.2. SMS MO-R – SMS originado em Roaming – Estação Móvel da Operadora de Origem visitando a Área de Prestação do Serviço da Operadora Visitada enviando mensagens. A MSC da Operadora Visitada envia o SMS MO-R ao SMSC da Operadora de Origem, que o encaminha para a MSC da Operadora de Origem, após checar a localização do Cliente no HLR da Operadora de Origem. Os CDR's são gerados no SMSC da Operadora de Origem e na MSC da Operadora Visitada visando ao faturamento do Cliente e ao pagamento dos valores definidos no Anexo II do Acordo.



**HLR - Home Location Register** – Banco de Dados onde está registrado um Cliente, no seu sistema de origem. O HLR pode ou não ser integrado com a CCC.



**SMSC – Short Message Service Center** – Plataforma de Short Message das Operadoras

**MSC – Mobile Switching Center** – Centrais de Comutação e Controle das Operadoras

**Usuário A** – Cliente da Operadora de Origem em Roaming na Área de Prestação do Serviço da Operadora Visitada

**Usuário B Local** – Cliente da Operadora de Origem na Área de Prestação do Serviço da própria Operadora de Origem

**Usuário B em Roaming** – Cliente da Operadora de Origem em Roaming.