



## Anexo 3 - 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 envio de dados
    - 3. Alterações nos horários
    - 4. Clearing House
  - C.3.1.2 – Informações sobre transferência de SMS
  - C.3.2. – Pagamento Direto e Procedimento de Compensação
    - 1. Disposições Gerais
    - 2. Encargos e Tributos
    - 3. Controvérsias relativas aos valores cobrados
- Apêndice B:** C.4 – Procedimentos de Atendimento ao Cliente
- 1. Disposições Gerais
  - 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 de Contato do Atendimento ao Cliente
- Apêndice C:** C.5 – Características Técnicas
- C.5.1. Planejamento Técnico Integrado
  - C.5.2 – Testes
    - 1. Certificação de Teste
    - 2. Teste de Disponibilidade do Serviço
    - 3. Troca de SIM Cards
  - C.5.3 – Segurança
  - C.5.4 – Informações sobre Interconexão de Sinalização
    - 1. Projeto Técnico de Interoperabilidade de Rede
  - C.5.5 – Procedimentos de Recuperação de Falhas nas Redes
    - C.5.5.1. Bilhete de Anormalidade
- Apêndice D:** C.7 – Procedimentos de Prevenção à Fraude
- 1. Disposições Gerais
  - 2. Procedimentos de Prevenção à Fraude



## Anexo 3 - Apêndice A

### C.3 - TARIFAÇÃO E BILHETAGEM

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

A tarifação e a bilhetagem do Roaming Automático Nacional, incluindo os serviços Voz, de SMS e Dados, 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, 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), através de Clearing House destacada no Ponto de Contato listado no Anexo 6 – PRD AA14;
- 2.2. O envio de TAP deverá ser diário, sendo o prazo máximo para a apresentação de um CDR 30 (trinta) dias contados a partir do término da chamada;
- 2.3. Qualquer alteração na periodicidade do envio de registros de TAP deverá ser previamente acordada entre as Partes;
- 2.4. Quando da inexistência de CDR nos arquivos TAP, a Operadora Visitada deverá encaminhar os arquivos de notificação à Operadora de Origem, de acordo com os PRDs do GSMA.
- 2.5. Caso a Operadora Visitada apresente falha 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;
- 2.6. Caso a Operadora de Origem apresente falha 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.
- 2.7. Quando do atraso no envio de registros TAP, a Parte receptora deverá ser avisada imediatamente, devendo ser acordado novo prazo entre as Partes.



### 3. Alterações nos horários

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

### 4. Data Clearing House

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.

#### 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 primeiro 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 da referida 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 20 (quinze) do mês de sua apresentação;
  - 1.6.2. Décimo dia após a data da apresentação da Declaração de Roaming;
  - 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 Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (IGP-DI), 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.
- 1.10. Caso necessário, a Operadora Visitada emitirá, antes do acerto financeiro previsto no item 3.2. 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.
- 1.11. 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 – PRD AA14.

## 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.



- 3.2. A operadora contestante deverá identificar o objeto da contestação e encaminhar a correspondente expectativa de tráfego ou insumos que suportem o valor contestado.
- 3.2.1. 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.
- 3.2.1.1. A definição dos critérios para seleção das amostras dos registros de chamadas a serem trocadas será acordada entre as Partes.
- 3.2.1.2. O prazo para conclusão desta etapa do processo de conciliação é de até 60 (sessenta) dias, contados da data da formalização da contestação.
- 3.2.1.3. Caso não seja solucionado o impasse, no prazo supra estabelecido, as Partes poderão adotar todas as medidas cabíveis.
- 3.2.2. 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.
- 3.2.2.1. A emissão do documento de cobrança será realizada em até 10 (dez) dias contados da data de resolução da controvérsia.
- 3.2.3. 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.
- 3.3. 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:
- 3.3.1. 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.
- 3.3.2. Se a divergência for resolvida em favor da Parte credora, esta considerará o valor já pago como efetivamente devido, não havendo qualquer acréscimo.
- 3.4. 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:
- 3.4.1. 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.
- 3.4.2. Se a divergência for resolvida em favor da Parte devedora, nenhuma quantia adicional será devida.
- 3.5. 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 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. Informações sobre Roaming

As informações abaixo relacionadas encontram-se definidas no Anexo 6 – PRD AA14, de cada uma das Partes: Serviços, Códigos Curtos, Acesso a serviços de atendimento e Pontos de contato entre as áreas de Atendimento ao Cliente das Partes.

#### 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.

3.1.1. O Centro de Gerência de Redes - CGR 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;

3.1.2. Não havendo informações disponíveis para o atendimento imediato, o CGR da Operadora de Origem deverá enviar e-mail para o CGR da Operadora Visitada e solicitar que seja feita a verificação. O e-mail deverá ser enviado com as seguintes informações:

- 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;
- i. Se possível, um telefone de contato do cliente diferente do nº. do celular reclamado; e
- j. Exemplos de telefones de destino ou origem reclamados (de acordo com o problema).

3.1.3. Caso não seja possível enviar o TT via e-mail deverá ser enviado por e-mail, através do endereço indicado no AA14 e IR21 das operadoras;



- 3.1.4. Após enviar o e-mail, o CGR da Operadora de Origem deverá aguardar o prazo máximo de 2 (duas) horas para receber a confirmação do recebimento do e-mail por parte do CGR da Operadora Visitada. Após este prazo, o CGR da Operadora de Origem, se não receber a confirmação, deverá entrar em contato com o CGR da Operadora Visitada.
  - 3.1.5. A verificação e a resolução do problema deverão ser realizadas pelo BO da Operadora Visitada no prazo máximo de 24h (vinte e quatro horas);
  - 3.1.6. Caso o problema não seja resolvido dentro do prazo acima estipulado ou não haja retorno, será iniciado um processo de escalonamento, onde os responsáveis imediatos deverão ser acionados;
  - 3.1.7. Depois de realizada a verificação, o CGR da Operadora Visitada retorna ao CGR da Operadora de Origem por e-mail ou telefone, informando qual a solução para a resolução da falha e o prazo de realização;
  - 3.1.8. Depois de solucionado o problema, O BO da Operadora Visitada retorna ao BO da Operadora de Origem por e-mail, fac-símile ou telefone, informando que o problema foi solucionado e o nome e telefone do técnico que fez a correção da falha, a causa da falha, data e a hora da solução;
  - 3.1.9. O Serviço de Atendimento ao Cliente da Operadora de Origem entra em contato com o Cliente e informa que o problema foi solucionado.
- 3.2. Caso o CGR de uma Parte tenha uma dúvida a respeito de falhas potenciais na rede da outra Parte, este deverá acionar o Ponto de Contato definido no Anexo 6 – PRD AA14.
- 3.2.1. Caso o CGR da Operadora Visitada identifique um problema de causa comum que possa afetar vários Usuários Visitantes e comunica ao CGR da Operadora de Origem, através 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.
  - 3.2.2. Caso não seja possível enviar e-mail, o CGR da Operadora Visitada deverá enviar correspondência para o endereço destacado no Anexo 6 – PRD AA14;;
  - 3.2.3. Se não receber confirmação de recebimento do e-mail, o CGR da Operadora Visitada deverá entrar em contato por telefone para confirmar o recebimento da mensagem;
  - 3.2.4. Depois de solucionado o problema, o CGR da Operadora Visitada retornará ao CGR da Operadora de Origem por e-mail ou telefone, informando que o problema foi solucionado.
- 3.3. 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 6 – PRD AA14.



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

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**

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**

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**

Os números dos telefones de contato entre as Partes para a realização do Atendimento ao Cliente encontram-se definidos no Anexo 6 – PRD AA14.



## Anexo 3 - Apêndice C

### C.5 - CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

#### C.5.1. Planejamento Técnico Integrado (PTI)

1. A PRESTADORA deverá enviar à CLARO preliminarmente a assinatura do contrato, PTI contendo suas projeções de tráfego de voz, dados, SMS e terminais M2M/IoT dos primeiros 6 meses de operação, devendo trimestralmente atualizar a projeção sempre com horizonte dos 6 meses futuros.

1.1. Em caso de congestionamento de rede, a CLARO realizará a contenção do tráfego da PRESTADORA no âmbito do serviço de Roaming, como forma resolver o congestionamento identificado. Nesse caso, a PRESTADORA poderá realizar investimentos que permitam à CLARO cursar o seu tráfego no âmbito do serviço de Roaming, sem congestionamentos de rede.

1.2 A CLARO poderá cobrar valores adicionais da PRESTADORA, caso haja necessidade de realização de investimentos para ampliação ou redimensionamento de capacidade de rede móvel.

#### C.5.2 TESTES

##### 1. Certificação de Teste

1.1. A Operadora de Origem deverá enviar certificados de conclusão, 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.

##### 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 de Voz 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 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.

- 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. 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, 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 supramencionadas, 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 – PRD AA14, para esclarecer eventuais dúvidas relacionadas aos testes dos SIM Cards.
- 3.2.2. A Parte que desejar efetuar alteração das informações técnicas relacionadas neste Anexo 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.5.3 SEGURANÇA**

As funções de segurança das Operadoras individuais estão especificadas no Anexo 6 – PRD AA14.

### **C.5.4 INFORMAÇÕES SOBRE INTERCONEXÃO DE SINALIZAÇÃO**

A implementação dos protocolos de sinalização entre as Partes deverá estar em conformidade com o PRD da GSMA, com exceção das mudanças específicas de rede e/ou alternativas técnicas acordadas pelas Partes. A Operadora visitada se reserva o direito de uso de firewall de sinalização SS7/Diameter com IPS (Intrusion Prevent System) com regras alinhadas as preconizações dos PRDs do GSMA para roaming.

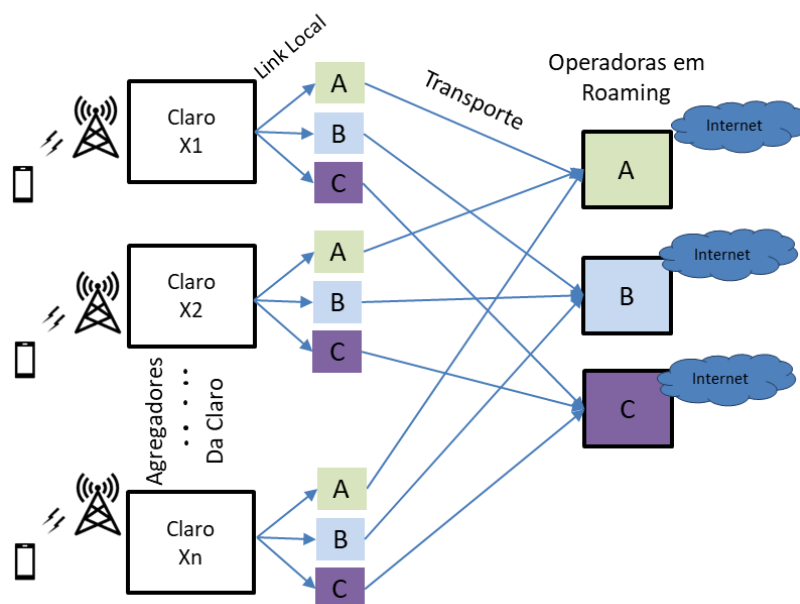
As informações técnicas relevantes ao Roaming de Voz e à Interoperabilidade de SMS deverão ser trocadas entre as Partes através dos procedimentos de teste IREG.

Qualquer alteração efetuada por uma Parte, nos telefones e endereços para a troca das informações supra referidas, deverá ser comunicada por escrito à outra Parte, com antecedência mínima de 4 (quatro) semanas.

#### **1. Projeto Técnico de Interoperabilidade de Rede**

1.1 A CLARO executará, sob responsabilidade da PRESTADORA, a integração em cada um dos pontos descentralizados GRX, via Inter-AS, nos pontos indicados como necessários à adequada fruição do serviço de roaming, considerando-se o volume mínimo de 2 (dois) pontos de interligação. Vide Diagrama 1 exemplificativo.

Diagrama 1



- 1.2 A **PRESTADORA** deve realizar a interligação nos pontos de agregação de tráfego à medida que eles forem implementados.
- 1.3 A sinalizações SS7 e DIAMETER devem ser realizadas de modo a atender a adequada fruição do serviço de roaming.
- 1.4 O tráfego de dados dos pontos de agregação de tráfego será entregue diretamente no Inter-AS da **PRESTADORA** interligado em cada pontos de agregação de tráfego, ficando a responsabilidade da entrega desse tráfego à internet ou a aplicação final de responsabilidade da **PRESTADORA**.
- 1.5 As chamadas locais de voz serão encaminhadas pelas interconexões da CLARO com os custos de interconexão e de chamadas de Longa Distância Nacional (LDN) de responsabilidade da **PRESTADORA**.
- 1.6 As mensagens de SMS serão roteadas pelas sinalizações SS7 e DIAMETER, realizadas via carrier concentradora de sinalização, com os custos de interconexão e interoperabilidade de SMS de responsabilidade da **PRESTADORA**.

### C.5.5 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, 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, a falha/defeito seja recuperada e o serviço restabelecido, a Parte reclamada deverá comunicar à Parte reclamante, via telefone 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.

#### C.5.5.1 BILHETE DE ANORMALIDADE

BILHETE DE ANORMALIDADE			
DATA:		N.º:	
DADOS DA EMPRESA RECLAMANTE			
EMPRESA		SETOR	
NOME		MATRÍCULA	
DATA		HORA	
E-MAIL		TEL.	
1. DESCRIÇÃO DA ANORMALIDADE			

**2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DA ANORMALIDADE****DADOS DA EMPRESA REPARADORA**

<b>EMPRESA</b>		<b>SETOR</b>	
<b>NOME</b>		<b>MATRÍCULA</b>	
<b>DATA</b>		<b>HORA</b>	
<b>E-MAIL</b>		<b>TEL.</b>	



## 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.

#### 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, independentemente do local de origem da chamada dentro de sua área de prestação de serviço.

Devem ser respeitadas quanto ao que se refere à prevenção à fraude as disposições acordadas através do GEAF – Grupo Executivo de AntiFraude em Telecom.