

ANEXO III
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DA OPERAÇÃO MVNO

1. OBJETIVO

- 1.1. O presente Anexo tem por objetivo estabelecer as condições necessárias para atendimento aos Usuários da Operação MVNO, conforme disposto na Resolução nº 550/2010, bem como legislação pertinente sobre o tema, principalmente as disposições do Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que trata do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

2. CONDIÇÕES GERAIS

- 2.1. Toda a infraestrutura necessária para atendimento dos Usuários da Operação MVNO, como, mas não se limitando, a local físico, links de transmissão, equipamentos, energia, funcionários, site da Operação MVNO, estoque e armazenamento de SIM Cards, dentre outros, deverá ser provido exclusivamente pela CREDENCIADA.
- 2.2. A CREDENCIADA é responsável pelos reparos e manutenção dos seus equipamentos, bem como pela manutenção do site disponibilizado aos Usuários da Operação MVNO.
- 2.3. O site da Operação MVNO deverá estar disponível aos usuários 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sendo que, em caso de interrupção de acesso, cuja causa seja imputada à CREDENCIADA, o acesso deverá ser reestabelecido em, no máximo, 04 (quatro) horas após ter sido detectado e comunicado o problema pela TBRASIL à CREDENCIADA. Caso o site da Operação MVNO esteja fora do ar por um período maior do que 4 (quatro) horas, haverá penalidade de severidade GRAVE.
- 2.4. A CREDENCIADA, para fins de atendimento aos Usuários, uma vez que em caráter solidário com a TBRASIL, deverá cumprir integralmente todas as normas e condições estabelecidas na regulamentação aplicável da Anatel, especificamente nas Resoluções Anatel, Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP nº 477 de 07 de agosto de 2007 e no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ nº 575, de 28 de outubro de 2011 e no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL nº 717, de 23 de dezembro de 2019.

3. FORMAS DE ATENDIMENTO

- 3.1. O ATENDIMENTO PRESENCIAL será regido pelos seguintes termos:

- 3.1.1. Os Usuários da Operação MVNO deverão ser atendidos presencialmente nos Pontos Centrais de Atendimento da CREDENCIADA e seus respectivos parceiros, seguindo, única e exclusivamente, as regras e procedimentos detalhados pela TBRASIL para o cumprimento das disposições previstas na regulamentação. O descumprimento desta cláusula gera penalidade GRAVE.
- 3.1.2. Os Pontos Centrais de Atendimento da CREDENCIADA, que não sejam próprios, deverão ser previamente aprovados pela TBRASIL, sob pena de serem aplicadas pela TBRASIL as penalidades previstas na cláusula 20 do Contrato, bem como restar rescindido o presente Contrato.
- 3.1.3. O atendimento presencial realizado pela CREDENCIADA nos Pontos Centrais de Atendimento disponibilizará aos Usuários da Operação MVNO todas as informações relacionadas a saldo disponível, extrato de consumo, Planos de Serviço e Promoções contratadas e vigentes, registro de reclamações e/ou ocorrências, cancelamentos, portabilidade, troca e bloqueio de SIM Cards, dentre outros.
- 3.1.4. A CREDENCIADA acessará o sistema para o atendimento aos Usuários da Operação MVNO fornecido pela TBRASIL, por meio do fornecimento de login e senha, devendo a CREDENCIADA obedecer à Política de Segurança da TBRASIL.

3.1.5.A CREDENCIADA, em todo o material de comunicação e divulgação da presente Operação MVNO junto ao Usuário, deverá indicar que o atendimento presencial será realizado preferencialmente nos Pontos Centrais de Atendimento da CREDENCIADA.

3.1.6.A TBRASIL, em atendimento às suas obrigações regulamentares, não deverá deixar de atender presencialmente qualquer Usuário que se destine a qualquer ponto de venda ou estabelecimento da TBRASIL e deverá encaminhar à CREDENCIADA qualquer demanda que se refira aos serviços e facilidades ofertadas pela CREDENCIADA.

3.1.7.O atendimento presencial da Operação MVNO deverá estar disponível aos Usuários na data de Lançamento Comercial da Operação MVNO nos Pontos Centrais de Atendimento estando a CREDENCIADA, em caso de descumprimento, sujeita às penalidades previstas na cláusula 20 do Contrato.

3.2. O ATENDIMENTO WEB será regido pelos seguintes termos:

3.2.1.A CREDENCIADA disponibilizará aos Usuários da Operação MVNO, um site de relacionamento na Internet, em sítio a ser confirmado em tempo de execução de projeto, onde o Usuário terá acesso às informações sobre a sua linha móvel (SMP), saldo disponível, extrato de consumo, Plano de Serviço e Promoções contratados, portabilidade, dentre outros, conforme previsto nos artigos 20 ao 22 da Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (“RGC”). Tal informação restará em destaque em toda e qualquer comunicação de oferta de serviço realizada pela CREDENCIADA aos Usuários.

3.2.2.Adicionalmente às facilidades previstas no item 3.2.1 acima, a CREDENCIADA deverá disponibilizar no site de relacionamento na Internet, um canal de comunicação (e-mail) para solicitação de informações e reclamações do Serviço objeto do Contrato, de acordo com as regras e procedimentos detalhados pela TBRASIL, em tempo de execução de projeto, para atendimento às regras e padrões do SMP.

3.2.3.O atendimento por intermédio do site de relacionamento na Internet da Operação MVNO deverá estar disponível aos usuários na data de Lançamento Comercial da Operação MVNO, estando a Credenciada, em caso de descumprimento, sujeita às penalidades previstas na cláusula 20 do Contrato.

3.2.4. O site de relacionamento da TBRASIL indicará o(s) site(s) de relacionamento da CREDENCIADA.

3.3. O ATENDIMENTO TELEFÔNICO será regido pelos seguintes termos:

3.3.1.O atendimento telefônico receptivo aos Usuários da Operação MVNO será provido pela TBRASIL por meio da Central de Atendimento da Operação MVNO própria para MVNOs, conforme procedimentos que serão acordados entre as Partes em tempo de projeto.

3.3.2.A gestão operacional da Central de Atendimento da Operação MVNO, incluindo a definição do script e modelos de atendimento, é de responsabilidade da TBRASIL.

3.3.3.A TBRASIL manterá em pleno e eficaz funcionamento o atendimento telefônico destinado aos Usuários da Operação MVNO, limitando-se, única e exclusivamente, ao contexto previsto no SMP.

3.3.4.A Central de Atendimento da Operação MVNO funcionará 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, prestando todas as informações relacionadas a saldo disponível, extrato de consumo, Plano de Serviço e Promoções contratadas e vigentes, registro de reclamações e/ou ocorrências, cancelamentos, portabilidade, dentre outros.

- 3.3.5.A TBRASIL realizará o atendimento telefônico relacionado a questões referentes à prestação do SMP, estando a CREDENCIADA responsável pelo atendimento referente ao seu serviço, sendo ambas responsáveis pelo atendimento atinente à Operação MVNO como um todo.
- 3.3.6.O atendimento aos Usuários da Operação MVNO realizado via atendimento telefônico ocorrerá mediante fraseologia definida pela TBRASIL.
- 3.3.7.O atendimento telefônico, destinado para o modelo de MVNO, portanto para o atendimento dos Usuários da Operação MVNO firmada com a CREDENCIADA, será feito a partir de linhas móveis da Operação MVNO por meio do código curto a ser definido pela TBRASIL.
- 3.3.8.Adicionalmente, os Usuários poderão ser atendidos por meio do número 1058, por meio de linhas fixas ou móveis de outras prestadoras, incluindo a TBRASIL.
- 3.3.9.A TBRASIL disponibilizará o atendimento telefônico seguindo o mesmo modelo adotado aos seus Usuários.