

A Telefônica S.A, em cumprimento à Resolução nº 746, de junho de 2021 - Regulamento de Fiscalização Regulatória, vem apresentar o Plano de Conformidade para o processo de fiscalização de tarifação e faturamento – 53504.004240/2020-21, nos termos abaixo.

#### CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO

O presente Plano de Conformidade trata das medidas preventivas e reparatórias a serem efetuadas pela prestadora, no que se refere à conduta apurada no Processo nº 53504.004240/2020-21, concernente à aplicação de regra de modulação horária nas chamadas locais fixo-móvel (VC1) do plano 137 - Ilimitado Local FSP e a consequente cobrança dos valores de tais ligações.

#### CLAÚSULA 2ª – DISPOSIÇÕES GERAIS DOS COMPROMISSOS

A execução dos compromissos firmados neste Plano de Conformidade pressupõe a Correção Sistemica do plano 137 – Ilimitado Local FSP e, posteriormente, a efetiva Reparação dos Usuários identificados.

2.1 A Correção Sistemica tem como objetivo, ajustar a aplicação da regra de modulação horária nas chamadas locais fixo - móvel (VC1) do plano PA 137 - Ilimitado Local FSP, que possui as seguintes fases:

- Fase 1** – Elaboração de Especificação (SPTI) – concluída em novembro/2022;
- Fase 2** – Priorização/Aprovação de escopo – concluída em dezembro/2022;
- Fase 3** – Planejamento – concluída em janeiro/2023;
- Fase 4** - Desenvolvimento – concluída em fevereiro/2023;
- Fase 5** – Testes/Aprovação de evidências – fase de realização de testes para validação do desenvolvimento – concluída em abril/2023;
- Fase final** – Produção/Implantação – fase em que é inserida em produção a funcionalidade sistêmica desenvolvida – concluída em maio/2023.

2.2 A Reparação dos Usuários envolve o levantamento da base de usuários a serem ressarcidos e, posteriormente, a valoração e elaboração do cronograma de ressarcimento, que possui as seguintes fases:

- Fase 1** – Coleta e validação da base de usuários/chamadas – concluída em maio/2023
- Fase 2** – Desenvolvimento do cálculo de crédito, imposto – concluído em junho/2023
- Fase 3** – Ressarcimento dos clientes – Prazo prorrogado: junho/2024.
- Fase 4** – Apuração das evidências do ressarcimento - Prazo prorrogado: junho/2024.

#### CLÁUSULA 3ª – DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A prestadora apresentará informações mensalmente à Anatel sobre a execução dos cronogramas apresentados;

#### CLÁUSULA 4ª – DO DESCUMPRIMENTO AO CRONOGRAMA E AO PLANO

Constatado indício de descumprimento ao Plano de Conformidade, incluindo o cronograma, serão aplicadas as medidas de controle descritas no art. 55 da Resolução nº 746, de 22 de junho de 2021, que aprovou o Regulamento de Fiscalização Regulatória.

CLÁUSULA 5ª – O plano será publicado em página da prestadora e em página da Anatel, conforme art.53, §º 1, do Regulamento de Fiscalização Regulatória.

**PLANO DE CONFORMIDADE**  
PROCESSO 53504.004240/2020-21

**CLÁUSULA 6ª – DA REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL**

Os termos dispostos no presente Plano de Conformidade foram desenvolvidos em atendimento ao disposto na Resolução nº 746, de 22 de junho de 2021, que aprova o Regulamento de Fiscalização Regulatória.

**CLÁUSULA 7ª - DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

O presente Plano de Conformidade terá vigência até o dia 30 de junho de 2024, data prevista para conclusão do procedimento de ressarcimento.

7.1 O prazo acima, poderá ser prorrogado, em decorrência de eventual alteração dos prazos descritos nos itens 2.1 e 2.2, desde que devidamente aprovado pela Anatel.

TELEFONICA S.A