



## TERMO ADITIVO DE TAC

Processo nº 53500.030084/2020-93

Interessado: Tim S A

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA Nº 1/2020, QUE CELEBRAM ENTRE SI A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES E A TIM S.A.

**A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – ANATEL**, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações (LGT), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.030.715/0001-12, com endereço na SAUS, Quadra 6, Blocos, C, E, F e H, CEP 70070-940, Brasília/DF, doravante denominada ANATEL, neste ato representada por seu Presidente, **CARLOS MANUEL BAIGORRI**, brasileiro naturalizado, casado, portador da Carteira de Identidade nº \*\*85921 SSP/DF, CPF nº \*\*\*.573.671-\*\*, em conjunto com o Conselheiro **MOISÉS QUEIROZ MOREIRA**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº \*\*.072.70\*-\* SSP-SP, CPF nº \*\*\*.545.278-\*\*, e de outro lado a **TIM S.A.** (sucessora por incorporação da TIM Celular S.A. e atual denominação de INTELIG TELECOMUNICAÇÕES LTDA.), inscrita no CNPJ/MF nº 02.421.421/0001-11, Rua Fonseca Teles, nº 18 a 30, bloco B, terceiro pavimento, São Cristóvão, Cidade e Estado do Rio de Janeiro, doravante denominada COMPROMISSÁRIA ou Grupo TIM, neste ato representada por seu Diretor Presidente, **ALBERTO MARIO GRISELLI**, italiano, casado, portador de Identidade RNE nº \*\*35405\*-\*, expedido pela CGPI/DIREX/PF e do CPF nº \*\*\*.431.817-\*\* e por seu *Regulatory and Institutional Affairs Officer*, **MÁRIO GIRASOLE**, brasileiro naturalizado, portador da Carteira de Identidade nº \*\*.859.384-\* DIC/RJ e CPF nº \*\*\*.292.237-\*\*, resolvem celebrar o presente Termo Aditivo ao Termo de Ajustamento de Conduta nº 1/2020, doravante denominado Termo Original, que será regido pela Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999, pelo Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução ANATEL nº 629, de 16 de dezembro de 2013, e legislação correlata, sob os termos e condições a seguir estabelecidos:

1. **CAPÍTULO I – DO OBJETO**

**Cláusula 1.1.** O presente Termo Aditivo tem por objeto a repactuação do segundo ao quarto ano de vigência do compromisso "Do ajustamento das obrigações relativas aos Indicadores de Qualidade", constante das cláusulas 10.2 a 10.7 da Seção I do Capítulo X - "Do Compromisso de Ajustamento de Condutas" do Termo Original.

2. **CAPÍTULO II – DO FUNDAMENTO LEGAL**

**Cláusula 2.1.** O presente instrumento está amparado na previsão de repactuação de compromisso constante das cláusulas 16.3 a 16.7 do Termo Original.

3. **CAPÍTULO III – DA DELIMITAÇÃO DO COMPROMISSO "DO AJUSTAMENTO DAS OBRIGAÇÕES RELATIVAS AOS INDICADORES DE QUALIDADE"**

**Cláusula 3.1.** Com a celebração do presente Termo Aditivo, fica reconhecida a ocorrência de alteração regulamentar que tornou prejudicadas, a partir de 02 de março de 2022, as cláusulas 10.2 a 10.7 do Termo de Ajustamento de Conduta nº 1/2020.

**§1º.** O disposto nesta cláusula não exonera a compromissária da responsabilidade relativa às obrigações vencidas.

**§2º.** Para as obrigações vincendas, será adotado o "Índice de Qualidade Percebida (IQP)", conforme condições estabelecidas no presente Termo Aditivo.

#### 4. **CAPÍTULO IV – DO COMPROMISSO ÍNDICE DE QUALIDADE PERCEBIDA (IQP)**

**Cláusula 4.1.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, a contar da publicação do extrato deste Termo Aditivo no Diário Oficial da União, a elevar a média de satisfação de seus clientes do Serviço Móvel Pessoal - SMP, o que deverá ser mensurado por meio da avaliação:

I - do nível do Índice de Qualidade Percebida (IQP) em abrangência nacional, previsto no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019;

II - da estabilidade ou crescimento do nível do IQP por Unidades da Federação, conforme metas e cronograma definidos neste compromisso.

**Parágrafo Único.** Serão adotados como estado inicial no presente compromisso os níveis de IQP obtidos na Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida relativa ao ano de 2021 e publicada no ano de 2022.

**Cláusula 4.2.** A avaliação do IQP em abrangência nacional será realizada para o SMP consolidado, ao término do quarto ano de vigência do TAC, momento em que deverão estar alcançados, pelo menos, os valores mínimos atribuídos à faixa 2 de qualidade do índice, constantes do Documento de Valores de Referência (DVR) previsto no RQUAL e aprovado pela Resolução Interna nº 71, de 30 de novembro de 2021, ou outro que vier a substituí-lo.

**§1º.** Na hipótese de inadimplemento do compromisso, ao término do quarto ano de vigência do TAC, incidirá a multa calculada com base no valor de referência previsto no Anexo B, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral e o acréscimo alcançado no IQP.

**§2º.** A meta de cumprimento integral corresponde à diferença entre os níveis de IQP previstos no caput e os níveis de IQP adotados como estado inicial no compromisso.

**Cláusula 4.3.** A avaliação do IQP por Unidades da Federação será individualmente calculada para o SMP, considerando a relação entre o número de Unidades da Federação com melhora ou estabilidade do IQP obtido e o total de Unidades da Federação em que o IQP é medido.

**Parágrafo Único.** Não serão admitidas situações de degradação do IQP, em nenhuma UF, por 2 (dois) anos consecutivos.

**Cláusula 4.4.** O compromisso de evolução do nível do IQP por Unidades da Federação será considerado cumprido quando:

a. Ano 3: atingir 60% (sessenta por cento) das Unidades da Federação com melhora ou estabilidade do IQP do SMP apurado no ano, em relação aos níveis de IQP adotados como estado inicial.

b. Ano 4: atingir 80% (oitenta por cento) das Unidades da Federação com melhora ou estabilidade do IQP do SMP apurado no ano, em relação aos níveis de IQP obtidos em cada UF no ano imediatamente anterior.

**§1º.** Na hipótese de se verificar a degradação do IQP em alguma UF por 2 (dois) anos consecutivos, será adicionalmente aplicada, a cada item de cronograma descumprido, multa em razão do valor de referência estipulado no Anexo B, proporcionalmente ao número de Unidades da Federação afetados por referida degradação.

**§2º.** Não tendo sido atingida a meta definida para cada ponto de controle, incidirá multa pelo descumprimento do item de cronograma, proporcional à diferença entre a meta de cumprimento integral estabelecida e o valor alcançado.

**§3º.** Na hipótese de inadimplemento do presente compromisso, ao término do quarto ano de vigência do TAC, incidirá a multa integral por descumprimento do compromisso, prevista no Anexo B, descontados os valores decorrentes da multa aplicada por descumprimento de item do cronograma do compromisso.

## 5. **CAPÍTULO V - DAS ALTERAÇÕES NA PLANILHA DE SANCIONAMENTO**

**Cláusula 5.1.** O Anexo B do termo original passa a ser substituído pela tabela de sancionamento anexa ao presente Termo Aditivo (SEI nº 9291112), contendo os ajustes pertinentes à inclusão do compromisso "Índice de Qualidade Percebida (IQP)" a incidir nos pontos de controle do terceiro e quarto anos de vigência do TAC e a retirada dos pontos de controle do compromisso "Índice Geral de Qualidade (IGQ)", anteriormente previstos para o segundo, terceiro e quarto anos de vigência.

## 6. **CAPÍTULO VI - DAS ALTERAÇÕES NO MANUAL DE ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

**Clausula 6.1.** O Anexo F do Termo de Ajustamento de Conduta nº 1/2020, correspondente ao Manual de Acompanhamento e Fiscalização do TAC, passa a vigorar com as seguintes alterações:

**§1º.** O item 68 do MAF mantém sua redação original, passando a ser numerado como item **67-A**.

**§2º.** São incluídos no MAF, os itens 68 e 68-A, conforme redação a seguir:

### **Compromisso Índice de Qualidade Percebida (IQP)**

**68.** A COMPROMISSÁRIA se obriga, a contar da publicação do extrato do Primeiro Termo Aditivo ao Termo de Ajustamento de Conduta nº 1/2020 no Diário Oficial da União, a elevar a média de satisfação de seus clientes do Serviço Móvel Pessoal - SMP, o que deverá ser mensurado por meio da avaliação do Índice de Qualidade Percebida (IQP), previsto no RQUAL.

**68-A.** Para a verificação e Apuração de Cumprimento deste item, serão utilizados os resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, prevista no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, segundo disposições contidas no Termo de Ajustamento de Conduta. Serão considerados como Estado Inicial do presente compromisso os valores de Índice de Qualidade Percebida indicados no TAC.

## 7. **CAPÍTULO VII – DA VIGÊNCIA DO TERMO ADITIVO**

**Cláusula 7.1.** Este Termo Aditivo entrará em vigor a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, e ficará vigente enquanto perdurar a vigência do Termo Original ou até que suas condições venham a ser substituídas por outro Termo Aditivo.

## 8. **CAPÍTULO VIII – DA PUBLICIDADE**

**Cláusula 8.1.** Este Termo Aditivo será publicado no Diário Oficial da União (DOU), na forma de extrato, e seu inteiro teor deverá ser publicado nas páginas na Internet da ANATEL e da COMPROMISSÁRIA, de acordo com o disposto no parágrafo único do artigo 12 do RTAC.

**Cláusula 8.2.** A COMPROMISSÁRIA deverá disponibilizar o inteiro teor deste Termo Aditivo em local específico e de fácil acesso e pesquisa em sua página na Internet, em até 15 (quinze) dias contados da publicação do respectivo extrato no Diário Oficial da União, mantendo-o disponível para consulta por 6 (seis) meses após o término de sua vigência.

## 9. **CAPÍTULO IX – DA RATIFICAÇÃO**

**Cláusula 9.1.** Permanecem inalteradas as demais cláusulas e condições do Termo de Ajustamento de Conduta nº 1/2020 e de outros instrumentos não modificadas por este Termo Aditivo.

**Cláusula 9.2.** E, para certeza e validade do que foi pactuado, depois de lido e conferido juntamente com seus anexos, este Termo Aditivo é assinado eletronicamente pelas partes devidamente qualificadas no preâmbulo do presente instrumento.

---

Documento assinado eletronicamente por **Moisés Queiroz Moreira, Conselheiro**, em 13/10/2022, às 15:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Presidente**, em 13/10/2022, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **MARIO GIRASOLE, Usuário Externo**, em 17/10/2022, às 18:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Alberto Mario Griselli, Usuário Externo**, em 18/10/2022, às 08:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **9216990** e o código CRC **00174354**.