

	<b>REQUERIMENTO DE INFORMAÇÕES</b>		<b>Número:</b>									
			<b>Data:</b>									
<b>1. Identificação da Fiscalizada</b>												
1.1. Nome		1.2. CPF / CNPJ nº										
1.3. Serviço Explorado		1.4. Fistel nº										
1.5. Endereço para Correspondência												
1.6. Município	1.7. UF	1.8. CEP										
<b>2. Dados e Informações requeridas</b>												
<p>Serve o presente RI para REQUERER à Fiscalizada a apresentação dos seguintes dados e/ou informações:</p> <p style="text-align: center;"><b>(o Agente de Fiscalização deve definir os itens a serem requisitados conforme a Prestadora e os itens de verificação demandados)</b></p> <p><b>INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CENTRO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA PRESTADORA</b></p> <p><b>2.1.</b> Códigos de acesso ao Centro de Atendimento Telefônico, bem como à Central de Intermediação de Comunicação Telefônica (CIC) mantida pela Prestadora para intermediar a comunicação telefônica entre pessoas com deficiência auditiva ou da fala e demais usuários dos serviços de telecomunicações, <b>se for o caso (avaliar se a Prestadora tem obrigação de manter uma CIC).</b></p> <p><b>2.2</b> Topologia geral do Centro de Atendimento Telefônico, contendo, no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) localização física dos DAC, gravadores de chamadas e URA;</li> <li>b) identificação dos locais onde é feito o gerenciamento de cada equipamento acima citado, incluindo o detalhamento dos sistemas utilizados.</li> </ul> <p><b>2.3.</b> Relação atualizada de todos os sites de atendimento telefônico, informando, para cada um:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) identificação (nome ou sigla);</li> <li>b) endereço completo (localização física);</li> <li>c) códigos de acesso e serviços de telecomunicações atendidos (STFC, SMP, SeAC, etc.);</li> <li>d) funções realizadas (reparo, cancelamento, reclamação, backoffice ativo, etc.), identificando os grupos de atendimento (skills) no DAC;</li> <li>e) área geográfica de cobertura;</li> <li>f) dias e horários de funcionamento de cada grupo de atendimento (skill);</li> <li>g) segmento de mercado atendido (varejo, corporativo, etc.);</li> <li>h) informar se há transbordo programado de chamadas. Caso afirmativo, identificar os sites envolvidos e em que situações ou horários ocorrem;</li> <li>i) informar se está habilitado para o atendimento a pessoas com deficiência auditiva e/ou da fala; e,</li> <li>j) plataformas de atendimento e respectivas versões de software.</li> </ul> <p><b>2.4.</b> Diagrama completo de todas as árvores de atendimento existentes na URA associada a cada um dos códigos de acesso ao Centro de Atendimento Telefônico.</p> <p><b>INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE OS ESTABELECIMENTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DA PRESTADORA</b></p> <p><b>2.5.</b> Relação atualizada dos endereços de todos os Estabelecimentos de Atendimento Presencial localizados na área geográfica de realização da fiscalização, contendo:</p>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Campo</th> <th style="width: 50%;">Descrição</th> <th style="width: 25%;">Formato</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Logradouro</td> <td>Endereço completo do estabelecimento</td> <td>Texto</td> </tr> <tr> <td>Município</td> <td>Município do estabelecimento</td> <td>Texto</td> </tr> </tbody> </table>				Campo	Descrição	Formato	Logradouro	Endereço completo do estabelecimento	Texto	Município	Município do estabelecimento	Texto
Campo	Descrição	Formato										
Logradouro	Endereço completo do estabelecimento	Texto										
Município	Município do estabelecimento	Texto										

UF	Unidade da Federação	Texto
Tipo	Próprio/Terceirizado	Texto
Contr_Atend	Possui contrato “de atendimento”? (sim/não)	Texto
Empr_Resp	Razão social da empresa contratada	Texto

**2.6.** Procedimentos utilizados para registro e tratamento das demandas apresentadas pelos Consumidores nos Estabelecimentos de Atendimento Presencial.

### REGRAS GERAIS DO ATENDIMENTO

**2.7.** Relatório com todos os protocolos de atendimento de, pelo menos, 1 (um) dia dentro do período de análise, definido pelo demandante, contendo, no mínimo, os seguintes campos:

Campo	Descrição	Formato
Num_Prot	Número do protocolo	Texto
Data	Data de abertura	dd/mm/aaaa
Hora	Hora de abertura	hh:mm
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Classificação	Tipo de demanda (informação, reclamação, solicitação de serviço, cancelamento, etc.)	Texto
Síntese	Síntese da demanda do Consumidor	Texto
Canal_Atend	Canal de atendimento (telefone, internet, atendimento presencial ou correspondência)	Texto

**2.8.** Meios utilizados para garantir o atendimento dos Consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala de forma adequada, em todos os canais de atendimento (telefone, internet, atendimento presencial ou correspondência).

**2.9.** Login e senha para acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet.

**2.10.** Relatório com todos os pedidos de histórico de demandas realizados pelos Consumidores da Prestadora, no período de análise, contendo, no mínimo, os seguintes campos:

Campo	Descrição	Formato
Num_Prot	Número do protocolo	Texto
Data	Data de abertura	dd/mm/aaaa
Hora	Hora de abertura	hh:mm
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente.)	Texto
Canal_Atend	Canal de atendimento (telefone, internet, atendimento presencial)	Texto

### ATENDIMENTO TELEFÔNICO

**2.11.** Relatório de todos os protocolos gerados através do Centro de Atendimento Telefônico, nos dias (um dia útil, um sábado, um domingo e um feriado, escolhidos em datas próximas ao limite regulamentar de 6 (seis) meses ou 90 (noventa) dias (para empresas de pequeno porte), para manutenção da gravação da chamada), contendo os seguintes campos:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
Num_Prot	Número do protocolo	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Data	Data de criação do protocolo	dd/mm/aaaa
Hora	Hora de criação do protocolo	hh:mm
Tipo	Tipo de demanda (informação, solicitação de serviço, reclamação, etc.)	Texto

**2.12.** Relatório de solicitações de cópias de gravações de chamadas, registradas no **período de análise**, contendo os seguintes campos:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
Num_Prot	Número do protocolo	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Meio	Meio escolhido pelo Consumidor para disponibilização da gravação solicitada (internet, correspondência)	Texto
Dt_Sol	Data de solicitação da cópia da gravação	dd/mm/aaaa
Dt_Dispon	Data de disponibilização, pela Prestadora, da cópia da gravação solicitada	dd/mm/aaaa

#### **ATENDIMENTO POR INTERNET**

**2.13.** Procedimentos utilizados pela Prestadora para disponibilizar o Atendimento por Internet ao Consumidor.

**2.14.** Descrição detalhada da estrutura do espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet (mapa do site), destacando todos os menus e submenus.

**2.15.** Relatório de protocolos gerados para Consumidores que solicitaram Atendimento por Internet, no **período de análise**, contendo os seguintes dados **e outros que o Agente de Fiscalização entender necessário**:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Num_Sol	Número da solicitação feita pela internet (protocolo)	Texto
Tipo	Informação, solicitação de serviço, reclamação, cancelamento, etc.	Texto
Dat/Hor_Solic	Data/Hora do registro da solicitação feita pela internet	dd/mm/aaaa hh:mm
<b>Outros</b>	<b>Outros</b>	<b>Texto</b>

#### **SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE SERVIÇO**

**2.16.** Procedimentos utilizados para atender as solicitações de cancelamento de serviço feitas pelo Consumidor, para cada canal de atendimento disponível (telefone, internet, atendimento presencial ou correspondência).

**2.17.** Relatório de solicitações de cancelamento de serviço processadas **com intervenção** do atendente, no **período de análise**, contendo os seguintes dados **e outros que o Agente de Fiscalização entender necessário**:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
--------------	------------------	----------------

Num_Sol	Número da solicitação (protocolo)	Texto
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Data_Solic	Data da solicitação de cancelamento de serviço	dd/mm/aaaa
Data_Efet_Canc	Data do efetivo cancelamento do serviço	dd/mm/aaaa
Meio_Reg_Solic	Meio de registro da solicitação de cancelamento (telefone, internet, atendimento presencial ou correspondência)	Texto
Meio_Comprov	Meio de disponibilização do comprovante do pedido de cancelamento (mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência, etc.)	Texto
Serv_Canc	Serviço cancelado (Plano de Serviço, plano de dados, pacote de serviços digitais, pacote de canais de TV por Assinatura, envio de sms, etc.)	Texto
Outros	Outros	Texto

**2.18.** Relatório de pedidos de rescisão do Contrato de Prestação de Serviço processados **sem intervenção** do atendente, no **período de análise**, contendo os seguintes dados e outros que o Agente de Fiscalização entender necessário:

Campo	Descrição	Formato
Num_Sol	Número da solicitação (protocolo)	Texto
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Data_Solic	Data do pedido de rescisão	dd/mm/aaaa
Data_Efet_Resc	Data da efetiva rescisão do Contrato de Prestação de Serviço	dd/mm/aaaa
Desistência	Houve desistência do pedido de rescisão automática (sim/não)	Texto
Meio_Reg_Solic	Meio de registro do pedido de rescisão (correspondência, telefônico ou internet)	Texto
Meio_Comprov	Meio de disponibilização do comprovante do pedido de rescisão (mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência, etc.)	Texto
Outros	Outros	Texto

#### OFERTA DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

**2.19.** Relação detalhada de todas as ofertas de serviços de telecomunicações, inclusive as Ofertas Conjuntas, vigentes e descontinuadas no **período de análise**, contendo os seguintes dados:

Campo	Descrição	Formato
Oferta	Nome comercial da Oferta	Texto
Num_Oferta	Número da Oferta na Prestadora (se for o caso)	Texto
Descrição_Oferta	Descrição sucinta dos serviços contidos na Oferta	Texto
Data_início_Oferta	Data de início da Vigência da Oferta	dd/mm/aaaa

Data_fim_Oferta	Data em que a Oferta foi Descontinuada (se for o caso)	dd/mm/aaaa
Abrangência	Indicar se a Oferta tem abrangência Nacional ou Regional, indicando a região (se for o caso)	Texto
Permanência	Prazo de Permanência da Oferta (fidelização)	Texto
Valor	Valor pago pela Oferta	Numérico

**2.20.** Relacionar as ofertas para atendimento a pessoa natural ou jurídica que se encontre em situação de inadimplência, mediante Plano de Serviço definido pela Prestadora.

**2.21.** Endereço na página da Prestadora na internet onde estão disponibilizados todos os Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e Promoções comercializadas.

**2.22.** Endereço na página da Prestadora na internet onde é disponibilizado mecanismo de comparação de Planos de Serviço e Ofertas Promocionais (**exceto para Prestadora de Pequeno Porte**).

**2.23.** Procedimentos adotados para disponibilizar a comparação de ofertas de serviços de telecomunicações a qualquer interessado.

#### **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

**2.24.** Procedimentos utilizados para registro e tratamento das novas contratações de serviços de telecomunicações ofertados pela Prestadora.

**2.25.** Relatório de registros de contratações de Planos de Serviço com a Prestadora (inclusive migrações de Plano), realizadas no **período de análise**, contendo os seguintes dados:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
Num_Sol	Número da solicitação (protocolo)	Texto
Nome_Plano	Nome do Plano contrato	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Data_Contr	Data da Contratação do Plano	dd/mm/aaaa
Canal_Contr	Canal de contratação/migração (telefone, internet, atendimento presencial)	Texto

**2.26.** Cópias de todos os modelos de Contrato de Prestação de Serviço e Planos de Serviço, bem como dos demais instrumentos (termos de adesão, regulamentos de promoções, etc.) associados às Ofertas de Serviços de Telecomunicação vigentes, inclusive Ofertas Conjuntas de Serviços de Telecomunicações.

**2.27.** Cópias de todos os modelos de sumário com a consolidação das informações contidas no Contrato de Prestação de Serviço, com destaque às cláusulas restritivas e limitadoras de direitos do Consumidor de serviços de telecomunicações.

#### **COBRANÇA E NEGOCIAÇÃO**

**2.28.** Procedimentos utilizados pela Prestadora para apresentar cobrança de serviços prestados em prazo superior a 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.

**2.29.** Identificação dos canais de atendimento disponibilizados para realizar negociação de débitos (internet, telefônico, presencial, etc.).

**2.30.** Cópias de todos os modelos existentes de relatório detalhado de serviços e facilidades prestados.

**2.31.** Relatório de Consumidores que receberam documentos de cobrança de serviços prestados em prazo superior a 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço, emitidos no **período de análise**, contendo as seguintes informações:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF_CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Mês_ref	Mês de referência da fatura	mm/aaaa
Data_venc	Data de vencimento da fatura	dd/mm/aaaa

2.32. Procedimentos utilizados para realizar o desbloqueio, sem ônus, do serviço contratado, quando solicitado pelo Consumidor.

2.33. Cópias de todos os modelos de contratos, termos de adesão e regulamentos de cada plano/oferta comercializado pela Prestadora.

2.34. Relação de solicitações de envio de relatório detalhado na forma impressa permanentemente, registradas no período de análise, contendo as seguintes informações:

Campo	Descrição	Formato
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF_CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Modalidade	Pré-Pago/Pós-Pago	Texto
Protocolo	Número do protocolo de solicitação do relatório detalhado	Texto
Data	Data de solicitação do relatório detalhado	Texto

2.35. Relatório de solicitações de parcelamento de débitos, registradas no período de análise, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

Campo	Descrição	Formato
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF_CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Protocolo	Número do protocolo da solicitação de parcelamento de débitos	Texto
Data	Data da solicitação de parcelamento de débitos	Texto

#### COBRANÇA DE SERVIÇO NA MODALIDADE PRÉ-PAGA

2.36. Relação dos valores disponíveis para recarga e seus respectivos prazos de validade.

2.37. Meios e locais existentes para efetuar a recarga de créditos e respectivas formas de comunicação ao Consumidor sobre a validade dos créditos contratados.

2.38. Modelos de informativos existentes sobre validade dos créditos disponibilizados em cada tipo de ponto de venda: Setores de Atendimento Presencial, Estabelecimentos Associados à Marca da Prestadora, pontos de recarga eletrônica próprios e disponibilizados por meio de contrato com terceiros.

2.39. Relação de todos os Consumidores da modalidade pré-paga da área geográfica de realização da fiscalização, contendo pelo menos:

Campo	Descrição	Formato
Nome	Nome do Consumidor	Texto
CPF/CNPJ	CPF/CNPJ do Consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto

2.40. Meios existentes para consulta ao saldo de créditos e ao prazo de validade destes e se esses canais são gratuitos, independentemente do número de consultas.

2.41. Forma de comunicação ao Consumidor quando seus créditos estiverem prestes a expirar e qual(is) é (são) o(s) prazo(s) praticado(s) para efetivar essa comunicação.

2.42. Relação atualizada de todos os pontos de recarga eletrônica de créditos, existentes na área geográfica de realização da fiscalização, contendo:

Campo	Descrição	Formato
-------	-----------	---------

Id_Ponto	Identificação do ponto de recarga eletrônica	Texto
Endereço	Endereço completo	Texto
Município	Município	Texto
UF	Unidade da Federação	Texto
Tipo	Próprio/Terceirizado	Texto
Tel_Cont	Telefone de contato	Texto

#### **COBRANÇA DE SERVIÇO NA MODALIDADE PÓS-PAGA**

**2.43.** Cópias de todos os modelos de documento de cobrança, inclusive aqueles obtidos pelo Consumidor na página da Prestadora na internet.

**2.44.** Meios pelos quais os Consumidores podem solicitar a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado, inclusive para os casos de cofaturamento.

**2.45.** Procedimentos adotados para que os Consumidores recebam os documentos de cobrança em prazo mínimo de 5 (cinco) dias antes da data de vencimento.

**2.46.** Demonstrar local em seu endereço eletrônico onde o Consumidor tem a sua disposição o documento de cobrança para visualização, bem como a disponibilidade de opção para que o seu fornecimento seja apenas por meio eletrônico.

**2.47.** Informar se há alguma hipótese de cobrança para a emissão de segunda via do documento de cobrança.

**2.48.** Informar todas as datas de vencimento disponíveis para a escolha do Consumidor e os respectivos ciclos de faturamento.

**2.49.** No caso de Consumidores que possuem mais de um código de acesso, informar se o envio dos documentos de cobrança é feito de forma agrupada ou, se não, em qual documento existe a opção para a autorização prévia e expressa do Consumidor para que sejam agrupados os códigos de acesso em um único documento de cobrança, encaminhando modelo(s) deste(s).

**2.50.** Informar se é disponibilizado, mediante solicitação do Consumidor, documento de cobrança com, no mínimo, o demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento, escritos em braile. Caso afirmativo, encaminhar um modelo deste tipo de documento de cobrança.

**2.51.** Os convênios que a Prestadora mantém para permitir uma distribuição conveniente dos locais para pagamento do documento de cobrança, em cada localidade da área geográfica de realização da fiscalização.

**2.52.** De que forma é feita a comunicação aos Consumidores pós-pago de que seu consumo está se aproximando da franquia contratada.

#### **CONTESTAÇÃO E DEVOLUÇÃO DE VALORES**

**2.53.** Procedimentos utilizados para registro e tratamento das contestações de débitos apresentadas pelos Consumidores.

**2.54.** Relatório com os registros de contestações de débitos apresentadas pelos Consumidores, no **período de análise**, contendo os seguintes dados, **conforme o caso**:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
Num_Sol	Número da solicitação (protocolo)	Texto
Data_Contest	Data da contestação de débitos	dd/mm/aaaa
Nome_Cons	Nome do Consumidor	Texto
CPF_CNPJ	CPF / CNPJ do consumidor	Textp
Id_Cons	Código de acesso, Número do contrato, Código do cliente, etc.	Texto
Forma_Pag	Forma de pagamento (pré-paga ou pós-paga)	Texto
Mês_Ref	Mês de referência da fatura contestada (pós-pago)	mm/aaaa
Data_Vcto	Data de vencimento da fatura contestada (pós-pago)	dd/mm/aaaa
Data_Relat	Data de recebimento do relatório detalhado de serviços (pré-pago)	dd/mm/aaaa
Meio	Meio utilizado pelo Consumidor para apresentar a contestação de débitos	Texto
Serv_Contest	Identificação do serviço contestado	Texto

Valor_Fatura	Valor original da fatura contestada	Texto
Data_Pag	Data de pagamento da fatura contestada	dd/mm/aaaa
Valor_Pag	Valor efetivamente pago pelo Consumidor referente à fatura contestada	Texto
Valor_Contest	Valor contestado pelo Consumidor	Texto
Confat	Trata-se de contestação de valor em situação de cofaturamento? (sim/não)	Texto
Data_Fecham	Data de fechamento do protocolo de contestação	dd/mm/aaaa
Data_Not	Data de notificação ao Consumidor do resultado da contestação de débitos	dd/mm/aaaa
Meio_Not	Meio utilizado para notificar o Consumidor do resultado da contestação	Texto
Proced	Contestação foi considerada procedente pela Prestadora? (sim/não)	Texto
Meio_Justif	Meio pelo qual o Consumidor foi notificado das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente (quando aplicável)	Texto
Mês_Reincl	Mês de referência da fatura com a reinclusão do débito relativo à contestação considerada improcedente pela Prestadora (quando aplicável)	mm/aaaa
Data_Ressarc	Data da realização do ressarcimento ao Consumidor (quando aplicável)	dd/mm/aaaa
Meio_Ressarc	Meio escolhido pelo Consumidor para devolução dos valores cobrados indevidamente pela Prestadora (quando aplicável)	Texto
Forma_Ressarc	Forma como a Prestadora efetivamente realizou o ressarcimento ao Consumidor (quando aplicável)	Texto
Valor_Ressarc	Valor ressarcido (quando aplicável)	Valor (R\$)
Créd_Ressarc	Validade dos créditos devolvidos ao Consumidor, na forma de pagamento pré-paga (quando aplicável)	Texto

**2.55.** Informar o índice utilizado para realizar a correção monetária dos valores cobrados dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações.

#### **SUSPENSÃO E RESCISÃO POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITOS**

**2.56.** Procedimentos adotados para suspensão da prestação do serviço por falta de pagamento ou inserção de créditos pelo Consumidor.

**2.57.** Procedimentos adotados para restabelecimento da prestação do serviço, no caso de suspensão por falta de pagamento ou inserção de créditos pelo Consumidor.

**2.58.** Procedimentos utilizados para atender às solicitações de informações, formuladas pelo Consumidor, quanto a registros de inadimplência relativos à sua pessoa, bem como para atender a solicitações de exclusão de registros dessa natureza após os pagamentos dos débitos e respectivos encargos.

**2.59.** Cópias de todos os modelos de notificação utilizados para avisar o Consumidor da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito pré-pago, antes da efetivação da suspensão parcial do provimento do serviço.

**2.60.** Cópias de todos os modelos de comprovante escrito da rescisão, encaminhado ao Consumidor depois de rescindido o Contrato de Prestação do Serviço, na forma de pagamento pós-paga.

**2.61.** Relatório com os registros de suspensão do serviço em decorrência de falta de pagamento ou inserção de créditos pelo Consumidor, ocorridos no período de análise, contendo os seguintes dados:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>	<b>Formato</b>
Nome	Nome do Consumidor	Texto
CPF_CNPJ	CPF / CNPJ do consumidor	Texto
Id_Cons	Identificação do Consumidor (código de acesso, número do contrato ou código de cliente)	Texto
Data_Vcto	Data de vencimento da fatura que originou a suspensão do serviço, quando aplicável (pós-	dd/mm/aaaa



	pago)	
Forma_Notif	Forma pela qual o Consumidor foi notificado da existência de débito vencido (pós-pago) ou de término do prazo de validade do crédito pré-pago	Texto
Data_Notif	Data em que o Consumidor foi notificado da existência de débito vencido (pós-pago) ou de término do prazo de validade do crédito pré-pago	dd/mm/aaaa
Data_Susp_Parc	Data em que se efetivou a suspensão parcial do provimento do serviço	dd/mm/aaaa
Data_Susp_Tot	Data em que se efetivou a suspensão total do provimento do serviço	dd/mm/aaaa
Data_Resc	Data em que se efetivou a rescisão do Contrato de Prestação do Serviço	dd/mm/aaaa
Data_Prot_Créd	Data em que a Prestadora efetivou o registro de débito do Consumidor nos sistemas de proteção ao crédito	dd/mm/aaaa
Data_Pag	Data em que o Consumidor efetuou o pagamento do débito ou inseriu o crédito pré-pago	dd/mm/aaaa
Data_Conhec	Data em que a Prestadora tomou conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de crédito	dd/mm/aaaa
Data_Restab	Data em que foi restabelecido o provimento do serviço ao Consumidor, em face da quitação do débito ou da inserção de crédito	dd/mm/aaaa
Data_Comp_Resc	Data em que o Consumidor recebeu comprovante escrito da rescisão do Contrato de Prestação do Serviço, na forma de pagamento pós-paga	dd/mm/aaaa
Forma_Comp_Resc	Forma pela qual o Consumidor recebeu comprovante escrito da rescisão do Contrato de Prestação do Serviço, na forma de pagamento pós-paga	Texto
Data_Contes	Data da contestação do débito que motivou a suspensão do serviço (se for o caso)	Texto
Data_Not_Contes	Data em que o Consumidor foi notificado da resposta da contestação do débito que motivou a suspensão do serviço (se for o caso)	Texto

Ressalte-se que caso haja necessidade a Anatel pode solicitar a apresentação de outros dados e/ou informações.

### 3. Prazo e local para apresentação dos dados e/ou informações

À Fiscalizada é concedido o prazo de **xxx (xxxx) dias**, contado do recebimento do presente Requerimento de Informações, para apresentar os dados e/ou informações requeridos, que deverão ser apresentados à Anatel no endereço abaixo ou a qualquer uma de suas unidades.

**Indicar o endereço da Gerência Regional ou da Unidade Operacional**

### 4. Informações Complementares

As informações devem ser apresentadas preferencialmente em formato eletrônico (planilha eletrônica, pdf, ou formatos compatíveis com o material disponibilizado), encaminhadas por carta devidamente assinada pelo responsável legal da Fiscalizada.

Eventual pedido de dilação de prazo poderá ser protocolizado, preferencialmente, no endereço indicado no item 3, ou a qualquer uma das unidades da Agência, solicitando prorrogação por no máximo igual período indicado acima, contado a partir do término do prazo inicialmente concedido, desde que devidamente fundamentado.

Os pedidos de dilação serão analisados quanto à pertinência da fundamentação e possíveis prejuízos à fiscalização em curso. Não serão deferidos pedidos de dilação não fundamentados ou protocolados após o término do prazo inicialmente concedido. O prazo para resposta ao pedido de dilação não interrompe o novo prazo para apresentação das informações requeridas em caso de deferimento, tampouco a contagem do atraso, em caso de indeferimento.

Eventuais esclarecimentos sobre o presente Requerimento de Informações poderão ser obtidos junto aos agentes de fiscalização identificados no item 8, **disponíveis, respectivamente nos telefones: ----- e -----**.

### 5. Óbice à Ação de Fiscalização

A recusa no atendimento, o não envio, o envio parcial ou o envio intempestivo de quaisquer dados e/ou informações caracteriza Óbice à Ação de Fiscalização, infração de natureza grave, nos termos do art. 9º, § 3º, VI, do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012, ficando a Fiscalizada sujeita às sanções previstas no art. 173 da LGT e na legislação, regulamentação, contratos, termos e atos aplicáveis, sem prejuízo da adoção das medidas necessárias com o objetivo de concluir a ação de fiscalização obstruída.

#### **6. Identificação do(s) Agente(s) de Fiscalização**

6.1. Nome do Agente de Fiscalização (1)	6.2. Credencial nº	6.3. Assinatura
6.4. Nome do Agente de Fiscalização (2)	6.5. Credencial nº	6.6. Assinatura

6.7. Local, Data e Hora

#### **7. Representante da Fiscalizada no Ato da Fiscalização**

7.1. Nome	7.2. CPF nº		
7.3. Identidade	7.4. Órgão Expedidor	7.5. UF	7.6. Telefone

7.7. Assinatura do representante da Fiscalizada

\_\_\_\_\_