

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **CONTRATADA**, a empresa **XXXXX**, com sede na Rua **xxx**, inscrita no CNPJ sob o nº **xxxxxxx**, detentora de autorização para prestação de Serviço de Comunicação Multimídia, conforme **ATO/DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO** nº **xxxxx**, que prestará o Serviço de Comunicação Multimídia, denominado neste contrato como **SCM**, a pessoa física ou jurídica aqui denominada **CONTRATANTE** devidamente identificada no **TERMO DE ADESÃO**.

Tendo justo e acertado o presente Contrato de Prestação de Serviços, que se regerá pelas cláusulas seguintes e pelas condições descritas no presente, na forma da regulamentação do **SCM** editada pela Agência Nacional de Telecomunicações - **ANATEL**.

CLÁUSULA 1ª - OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) pela **CONTRATADA** da porta de acesso à internet banda larga ao **CONTRATANTE**, no endereço solicitado pelo **CONTRATANTE** e indicado no **TERMO DE ADESÃO**. A **CONTRATADA** irá disponibilizar os serviços contratados levando-se em conta o estudo prévio de viabilidade técnica.

1.2. Caracterizará a Adesão da **CONTRATANTE** ao presente Contrato, a ocorrência de um dos seguintes fatores:

- a)** assinatura do **TERMO DE ADESÃO** pelo Titular ou por Procurador por ele indicado que possua capacidade civil, no ato da Instalação;
- b)** solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Presencial da **CONTRATADA** com a respectiva Assinatura do **TERMO DE ADESÃO**;
- c)** solicitação do serviço através do Centro de Atendimento Telefônico da **CONTRATADA** com o respectivo Aceite expresso das condições de contratação em ligação gravada;
- d)** preenchimento de proposta pelo Titular no site da **CONTRATADA**, com o preenchimento do **ACEITE ON LINE**;
- e)** aceite ou assinatura online do contrato ou termo de adesão.

§ 1º Em qualquer das hipóteses acima, a **CONTRATANTE** deverá fornecer todos os seus dados pessoais para o cadastro na **CONTRATADA**, e preenchendo os requisitos inerentes à contratação, principalmente em razão da capacidade civil, poderá, após a análise por parte da **CONTRATADA** da viabilidade técnica, contratar os serviços objeto deste Instrumento, estipulando-se prazo para a Instalação no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**;

§ 2º A assinatura do Titular ou procurador por ele indicado na Ordem de Serviço no ato da Instalação declara a entrega e o cumprimento da instalação dos equipamentos necessários para a prestação do serviço objeto do presente Contrato.

1.2.1 Os serviços serão prestados ao **CONTRATANTE** de forma ininterrupta, **24 (vinte e quatro)** horas por dia, **07 (sete)** dias por semana, incluindo-se sábados, domingos e feriados, a partir da data de sua ativação até o término deste contrato, ressalvadas as interrupções provocadas por falhas independentes da vontade da **CONTRATADA** contidas na cláusula quarta.

1.2.2 O **CONTRATANTE**, uma vez que tenha se tornado usuário da **CONTRATADA**, terá disponível o acesso à rede internet via rádio, cabo, fibra óptica, ou outra tecnologia aplicável, de acordo com o plano escolhido voluntariamente pelo **CONTRATANTE**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

CLÁUSULA 2ª - PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1 O prazo para iniciar a prestação dos serviços pela **CONTRATADA** é até **15 (quinze) dias**, contados da data em que o **CONTRATANTE** firmar o **TERMO DE ADESÃO**. Para início da contagem deste prazo, serão observadas as condições climáticas locais, devendo, ainda, o **CONTRATANTE** disponibilizar as condições físicas do imóvel/local e quando se tratar de instalação em condomínio, este também deverá providenciar a autorização por escrito do síndico do condomínio e/ou dos demais condôminos para conexão dos sinais para prestação dos serviços.

2.2. O **SCM** será prestado mediante a adesão, pelo **CONTRATANTE**, ao plano e/ou pacote de serviços de seu interesse, ofertado pela **CONTRATADA**, em qualquer de suas modalidades.

2.3. Após o período de permanência mínima, quando existente, a **CONTRATADA** reserva a si o direito de criar, alterar ou modificar e excluir produtos, planos e pacotes de serviços, de acordo com as normas regulatórias e legislação aplicável, comunicando o **CONTRATANTE** previamente 30 (trinta) dias.

2.4. O **CONTRATANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados, de acordo com as características e modalidade do plano e/ou pacote de serviços contratado, bem como decorrentes de fatores externos, alheios à vontade da **CONTRATADA**.

2.5. A **CONTRATADA** não dispõe de mecanismos de segurança lógica da rede interna do **CONTRATANTE**, sendo do **CONTRATANTE** a responsabilidade pela preservação dos seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede interna.

2.6. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do **CONTRATANTE**, o qual deverá respeitar as leis vigentes, usufruindo do Serviço de forma ética e moral.

CLÁUSULA 3ª - DOS EQUIPAMENTOS

3.1. Para tornar viável a prestação de serviço objeto do presente contrato, caso o cliente assim o queira, a **CONTRATADA** podrá ceder a título de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os direitos de uso e gozo dos equipamentos descritos no **TERMO DE ADESÃO** devendo ser utilizados exclusivamente para a execução dos serviços ora contratados no Contrato de Prestação de Serviços de Telecomunicações, os quais serão instalados no endereço indicado pelo **CONTRATANTE**;

3.1.1 O **CONTRATANTE** declara estar ciente que o valor pago pela instalação/ativação (serviço) não configura direito de propriedade sobre os equipamentos disponibilizados em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, os quais continuarão a pertencer a **CONTRATADA**.

3.2 Em caso de **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** de equipamentos, serão de responsabilidade do **CONTRATANTE**, usar e administrar os equipamentos como se próprios fossem, obrigando-se a mantê-los em perfeitas condições de uso e conservação, comprometendo-se, pela guarda, preservação e integridade dos mesmos até a efetiva restituição à **CONTRATADA**.

3.3 O **CONTRATANTE** deverá manter a instalação dos equipamentos quando da cessão em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO** nos locais adequados e indicados pela **CONTRATADA**, observadas as condições da rede elétrica, bem como condições técnicas necessárias ao correto funcionamento dos equipamentos, tais como filtros de linha e no-breaks;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

3.4 O **CONTRATANTE** não poderá prestar por si ou por intermédio de terceiros não credenciados, reparos ou consertos nos equipamentos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**.

3.5 O **CONTRATANTE** deverá restituir (entregar/devolver) todos os bens cedidos em **COMODATO** ou **LOCAÇÃO**, à **CONTRATADA**, caso haja rescisão por quaisquer motivos do Contrato de Prestação de Serviços no prazo máximo de até **7(sete)** dias.

3.5.1 Caso o **CONTRATANTE** não devolva os equipamentos ou tenha transferido seu domicílio sem informar a **CONTRATADA**, bem como nos casos de dano de responsabilidade não atribuíveis a **CONTRATADA**, depreciação por mau uso, perda/extravio, furto ou roubo o **CONTRATANTE** autoriza desde já que a **CONTRATADA** emita automaticamente, independente de qualquer modalidade de notificação, fatura de cobrança calculada sobre o valor atualizado total dos bens no mercado, podendo, ainda, a **CONTRATADA** utilizar de meios legais cabíveis para resolução da avença, todas as despesas daí decorrentes, serão suportadas pelo **CONTRATANTE**.

3.6 Caso o **CONTRATANTE** assim prefira, poderá adquirir os equipamentos necessários para a prestação dos serviços, seja comprando-os da **CONTRATADA** ou de terceiros a sua escolha.

3.7 Caso haja a necessidade de nova configuração dos equipamentos em razão de atos do **CONTRATANTE** ou de terceiros, será cobrada a taxa de VISITA TÉCNICA IMPRODUTIVA no valor discriminado no **TERMO DE ADESÃO**, para reparo ou configuração dos equipamentos.

CLÁUSULA 4ª - PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. Pela prestação do Serviço, a **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, mensalmente, os valores vigentes na data de prestação dos serviços, incluindo, mas não limitado, a mensalidade, taxa de instalação, taxa de visita técnica, taxa de configuração taxa de transferência de titularidade ou mudança de endereço e demais serviços adicionais, que poderão variar de acordo com as condições comerciais oferecidas pela **CONTRATADA**, e com as opções contratadas pelo **CONTRATANTE**.

4.2. Os valores devidos pela **CONTRATANTE**, inclusive tributos e demais encargos incidentes, serão cobrados mediante a emissão de fatura mensal, exclusivamente aos serviços de Telecomunicações, que será encaminhada ao endereço eletrônico ou residencial da **CONTRATANTE**, conforme acordado no momento da contratação e cadastro.

I - O não recebimento da fatura mensal não isenta a **CONTRATANTE** de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de seu vencimento.

4.3 O atraso no pagamento de quaisquer dos valores devidos pela **CONTRATANTE** acarretará a incidência, a partir do primeiro dia útil após o vencimento e até a data do efetivo pagamento, de atualização monetária, de multa de 2% (dois por cento), de juros de 1% (um por cento) ao mês calculado pro rata.

I - A atualização monetária do débito a que se refere à cláusula anterior será calculada “pro rata die” pela variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou pelo índice oficial que vier a substituí-lo.

II - Caso o IPCA não seja divulgado em tempo hábil, os valores decorrentes da presente contratação poderão ser reajustados pelo Índice de Preços ao Consumidor (INPC).

4.4. Caso a inadimplência da **CONTRATANTE** não seja sanada, após decorridos **15 (quinze) dias** da data de Notificação de Vencimento (que pode ocorrer através de mensagem em tela inicial, E-mail, SMS, ou qualquer outra forma de notificação), a **CONTRATADA** poderá suspender totalmente a prestação do serviço, cujo restabelecimento ficará condicionado ao

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

efetivo pagamento do valor devido, com os acréscimos incidentes, conforme estabelecido na cláusula 4.3, item I.

4.5. Na hipótese da inadimplência não ser sanada em até 60 (sessenta) dias da data do início da Suspensão total, a CONTRATADA poderá realizar a Rescisão do Contrato, mediante qualquer aviso ou notificação, judicial ou extrajudicial, com a conseqüente extinção da prestação do serviço, sem prejuízo do protesto do título correspondente, bem como inserir o(s) débito(s) correspondente(s) nos órgãos de proteção e restrição ao crédito e congêneres e a aplicação no previsto na cláusula 4.3 deste Contrato.

CLÁUSULA 5ª - REAJUSTE

5.1. As partes elegem o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, como fator de correção monetária dos preços estabelecidos, aplicável a cada 12 (doze meses) de contratação.

5.2. Os reajustes ocorreram somente em períodos superiores à 12 (doze) meses de contratação, não ocorrendo em períodos inferiores a este, podendo ser aplicado imediatamente ao Contrato, após comunicado antecipadamente a CONTRATANTE, portanto, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência.

CLÁUSULA 6ª - VIGÊNCIA

6.1. O prazo de prestação do(s) serviço(s) objeto de contratação é determinado pelo TERMO DE ADESÃO, passando este período, o serviço poderá ser renovado por iguais e sucessivos períodos, salvo se denunciado por qualquer das partes, por escrito até 30 (trinta) dias antes do fim do respectivo período, desde que ocorra a manifestação de ao menos uma das partes, e posteriormente acordado pela outra.

6.2. Este contrato poderá possuir a fidelização em virtude do benefício concedido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, e que será aceito no TERMO DE ADESÃO e regulamentado no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, sendo a opção escolhida pelo CONTRATANTE no ato da contratação do(s) serviço(s).

CLÁUSULA 7ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. Constituem DIREITOS da CONTRATANTE:

- i) ao acesso ao serviço, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- ii) à liberdade de escolha da Prestadora e da(s) Oferta(s);
- iii) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias, observado o disposto na regulamentação vigente;
- iv) ao acesso a informações claras, objetivas, suficientes, redigidas com linguagem simples e apresentadas de maneira a assegurar um processo decisório adequado a seus próprios interesses;
- v) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações, e as atividades de intermediação da comunicação das pessoas com deficiência, nos termos da regulamentação;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº **XX**/2024

- vi)** ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, canais de atendimento e suporte, formas de pagamento, Prazo de Permanência, Prazo de Vigência e extinção da Oferta, eventuais Serviços de Valor Adicionado, especialmente os preços cobrados, bem como a data e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- vii)** ao conhecimento sobre medidas para o uso eficiente e adequado do serviço, especialmente em relação à gestão do uso dos dados contratados;
- viii)** à não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo na hipótese de descumprimento de deveres constantes do art. 6º da Resolução 765/2023 da Anatel, sempre após notificação prévia pela Prestadora;
- ix)** à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, inviolável, redigido de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme, respeitados o período de faturamento e a antecedência mínima previstos no caput e § 1º do art. 54;
- x)** ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;
- xi)** à resposta eficiente e tempestiva, pela Prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- xii)** ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;
- xiii)** à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- xiv)** a ter restabelecida a prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou do acordo celebrado com a Prestadora;
- xv)** à rescisão do contrato de prestação de serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com Prazo de Permanência;
- xvi)** ao recebimento dos documentos da(s) Oferta(s) contratada(s) sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- xvii)** à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial da(s) Oferta(s);
- xviii)** ao não recebimento de mensagem de cunho publicitário ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- xix)** a optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;
- xx)** a não ser cobrado por qualquer valor alheio à Oferta contratada sem sua autorização prévia e expressa;
- xxi)** a receber orientação quanto à correta destinação dos equipamentos necessários à utilização dos serviços de telecomunicações ao fim de sua vida útil e quanto aos riscos ambientais que representam.
- xxii)** a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- xiii)** à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- xiv)** a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- xv)** à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

7.2. É permitido ao **CONTRATANTE**, mediante solicitação à **CONTRATADA** com antecedência mínima de (trinta dias) e desde que haja viabilidade técnica, a migração do plano contratado (velocidade) pelo qual optou no ato da contratação do serviço, para qualquer outro plano disponibilizado pela **CONTRATADA** desde que esteja adimplente com os pagamentos das mensalidades. A efetiva migração de plano se dará com solicitação formalizada e poderá implicar na alteração dos valores e condições acordadas, inclusive com a aplicação de multa rescisória para os casos em que haja prazo de permanência mínima.

7.3. Constituem DEVERES da CONTRATANTE:

- i)** utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- ii)** preservar os bens da **CONTRATADA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- iii)** providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**, quando for o caso;
- iv)** comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por Prestadora de serviço de telecomunicações;
- v)** cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação de serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua fruição, observadas as disposições regulamentares, devendo levar ao conhecimento da **CONTRATADA**, quando for o caso, o não-recebimento do documento de cobrança respectivo até o dia útil anterior à respectiva data de vencimento. A alegação de não recebimento, pelo **CONTRATANTE**, do documento de cobrança, não o eximirá da obrigação de proceder ao pagamento na data de vencimento estabelecida e o atraso implicará na aplicação das penalidades previstas neste instrumento;
- vi)** indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção, cabendo à Prestadora o ônus da prova;
- vii)** somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificados;
- viii)** permitir acesso da **CONTRATADA** ou de terceiros que esta indicar sempre que necessário, no local da instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamentos;
- ix)** o **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **CONTRATADA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;
- x)** **NÃO** utilizar os serviços para: §1º Chain letters (correntes): disseminação de mensagens que solicitam o reenaminhamento das mesmas a diversos outros usuários;
§2º Spamming: propagandas ou mensagens enviadas com múltiplas cópias para usuários que não optaram pelo seu recebimento, independentemente de virem nelas registradas a opção de exclusão da lista de endereços do remetente indesejado.
- xi)** comunicar imediatamente à sua Prestadora:
 - a)** o roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;
 - b)** a transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,
 - c)** qualquer alteração de suas informações cadastrais;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº **XX**/2024

xii) Preservar e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento de equipamentos cedidos pela **CONTRATADA** que se encontrem instalados em suas dependências, inclusive espaço físico e alimentação elétricos adequados além de preservar os bens voltados à utilização do público em geral.

xiii) Não desconectar, reparar, modificar ou manipular de qualquer forma os equipamentos da **CONTRATADA**;

xix) Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção de sua rede interna e equipamentos, a fim de inibir utilizações indevidas (invasões de rede e equipamentos por terceiros, etc), incluindo os equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite expedido pela **ANATEL**;

xx) Não usar o serviço ora contratado indevidamente ou de maneira fraudulenta ou legal, nem auxiliar ou permitir que terceiros o façam, sob pena de rescisão imediata do Contrato, bem como a obrigação do **CONTRATANTE** de ressarcir à **CONTRATADA** os serviços não tarifados, as perdas e danos e os lucros cessantes. Para os fins do presente instrumento, o uso indevido, fraudulento ou ilegal inclui, mas não se limita a:

I. Obtenção ou tentativa de obtenção do serviço através de quaisquer meios ou equipamentos com a intenção de evitar o pagamento da contraprestação devida;

II. O fornecimento ou revenda a terceiros de serviços de telecomunicações ou serviços de valor adicionado tendo como suporte o serviço ora contratado e/ou os equipamentos e acessos a ele relacionados.

III. Interferência no uso do serviço por outros usuários e uso do serviço com violação de lei ou que possa resultar em ato ilegal;

IV. Fornecer qualquer serviço particular a terceiros, que seja considerado ilegal.

V. O **CONTRATANTE** é responsável e obriga-se a responder e a indenizar a **CONTRATADA** e/ou terceiros por quaisquer danos, ações judiciais, processos administrativos, custos e despesas que forem decorrentes, durante a vigência deste contrato, do uso indevido, impróprio, abusivo e/ou ilegal dos serviços;

7.4. Toda e qualquer reclamação/solicitação do **CONTRATANTE** para com a **CONTRATADA** deverá ser formalizada, preferencialmente via telefone, acompanhada do respectivo protocolo de atendimento ou outro meio formal como aviso escrito, correio-eletrônico (e-mail), correspondência postal (via Correios) ou ainda pessoalmente na sede da **CONTRATADA**.

7.5. Em caso de alteração nas regras e regulamentos de interconexão, de remuneração de uso de redes ou caso ocorra ato ou fato de terceiro que venha a afetar o fluxo de receita da **CONTRATADA** ou a forma de remuneração decorrente do Serviço contratado, as Partes deverão renegociar de boa-fé este contrato em até 10 (dez) dias após sua ocorrência, com objetivo de recompor o equilíbrio financeiro do Contrato e de assegurar a continuidade da prestação do Serviço em condições comercialmente viáveis para ambas. Não havendo acordo entre as Partes, o presente Contrato será extinto sem que seja devido a qualquer uma das Partes multa ou indenização.

CLÁUSULA 8ª - DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 constituem **DIREITOS** da **CONTRATADA**, além dos previstos na Lei n.º 9.472/97, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

i) empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

- ii) contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço;
- iii) A livre exploração do serviço objeto deste Contrato, prestado em regime privado e no interesse coletivo, devendo observar os direitos e condicionamentos estabelecidos no Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e demais regulamentações específicas do serviço;
- iv) Faturar mensalmente à **CONTRATANTE** os valores por ela devidos em razão da utilização do serviço, incluindo serviços adicionais;
- v) Incluir nas faturas mensais despesas relativas a meses anteriores que não tenham sido incluídas na fatura do período correspondente à realização da despesa;
- vi) Reajustar os preços dos serviços, a cada período de 12(doze) meses ou no menor período admitido em lei;
- vii) Com vistas ao reequilíbrio econômico-financeiro do Contrato, proceder à revisão de seus preços em virtude da ocorrência de fatos ou eventos supervenientes que alterarem as condições iniciais de prestação do serviço, inclusive no tocante à variação dos custos e valores dos meios de transmissão nacionais e internacionais empregados na prestação do serviço que implique aumento dos encargos da **CONTRATADA**. Em tais hipóteses, a **CONTRATADA** comunicará a **CONTRATANTE** oferecendo a negociação dos valores sobre a alteração de seus preços 30 (trinta) dias antes de sua vigência.

8.2. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as **CONTRATADAS de SCM têm a OBRIGAÇÃO de:**

- i) prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- ii) apresentar à ANATEL, na forma e periodicidade estabelecidas na regulamentação e sempre que regularmente intimada, por meio de sistema interativo disponibilizado pela ANATEL, todos os dados e informações que lhes sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de **CONTRATANTES**, à área de cobertura e aos valores aferidos pela **CONTRATADA** em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;
- iii) cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução nº 765/2023 e as demais normas editadas pela ANATEL;
- iv) cumprir e fazer cumprir a regulamentação da Resolução nº 614/2013 e as demais normas editadas pela ANATEL;
- v) utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela ANATEL;
- vi) permitir, aos agentes de fiscalização da Anatel, livre acesso, em qualquer época, às obras, às instalações, aos equipamentos e documentos relacionados à prestação do SCM, inclusive registros contábeis, mantido o sigilo estabelecido em lei;
- vii) disponibilizar ao **CONTRATANTE**, por qualquer meio, cópia do Contrato e do Plano de Serviço contratado;
- viii) observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes da **CONTRATADA**, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- ix) tornar disponíveis ao **CONTRATANTE**, informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo vedada a recusa à conexão de equipamentos sem fundamento técnica comprovada;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

- x)** prestar esclarecimentos ao **CONTRATANTE**, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- xi)** observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o **CONTRATANTE**, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;
- xii)** observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;
- xiii)** manter as condições subjetivas, aferidas pela ANATEL, durante todo o período de exploração do serviço;
- xiv)** em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção. § 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de **72 horas**, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre **0 h (zero hora) e 6 h (seis horas)** para a planta interna e entre **6 h (seis horas) e 12 h (doze horas)** para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior. §2º O desconto deverá ser efetuado no documento de cobrança em aberto, até o segundo mês subsequente ao evento ou outro meio indicado pelo **CONTRATANTE**.
- xv)** Nos termos do artigo 72, caput e § 1º da lei nº 9.472/97, valer-se de informações relativas à utilização individual do serviço pela **CONTRATANTE** apenas para fins da execução de sua atividade, bem como não divulgá-las sem a anuência expressa e específica da **CONTRATANTE**;
- xvi)** Nos termos do § 2º, do artigo 72, da Lei nº 9.472/97, somente divulgar a terceiros informações agregadas sobre o uso de seus serviços, se as mesmas não permitirem a identificação, direta ou indireta, da **CONTRATANTE**, ou a violação de sua intimidade;
- xvii)** A **CONTRATADA** deve zelar pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registro de conexão e informações do **CONTRATANTE**, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.
- xviii)** A **CONTRATADA** deve tornar disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações às autoridades que, na forma da lei, tenham competência para requisitar essas informações mediante solicitação por escrito. A **CONTRATADA** deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão da **CONTRATANTE** pelo prazo mínimo de um ano, ressalvada a hipóteses de designação de Blocos de IP's à **CONTRATANTE** devidamente registrada no ente nacional competente para tal, configurando a responsabilidade pela Guarda dos Registros de Conexão pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 9ª - CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

9.1 A **CONTRATANTE**, no prazo de 3 (três) anos, pode contestar junto à **CONTRATADA** valores contra ela lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida. Observadas as regras estabelecidas nos Artigos 60 e seguintes do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC aprovado pela Resolução 765/2023 ANATEL.

CLÁUSULA 10ª - CONCESSÃO DE CRÉDITOS

10.1 A **CONTRATADA** deve conceder créditos sobre os valores praticados na ocorrência de quaisquer das seguintes situações:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

I - nas interrupções cujas causas não sejam originadas pela **CONTRATANTE**;

II - quando o nível de qualidade não atingir as especificações previstas nas disposições contratuais e regulamentares, exceto nos casos em que tal fato tenha sido provocado pela **CONTRATANTE**; e

§ 1º Ficam excluídos os créditos nas situações em que for caracterizado caso fortuito ou força maior, devidamente justificado.

10.2 Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, que tenham se originado em sua rede (externa), a **CONTRATADA** deve descontar da assinatura o valor proporcional do período de perdurar esta interrupção, excetuadas as interrupções programadas e as ocasionadas por caso fortuito ou de força maior.

§ 1º Para efeito de concessão de créditos, adotará como início da contagem do tempo, o horário de registro da ocorrência do fato que proporciona à **CONTRATANTE** o direito de receber o crédito.

§ 2º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada às **CONTRATANTES** que serão afetados, com antecedência mínima de 72 horas, devendo ser concedido abatimento na assinatura no caso das manutenções programadas que não forem realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa, excluído os casos fortuitos e de força maior.

§ 3º O desconto deverá ser efetuado no documento de cobrança em aberto, até o segundo mês subsequente ao evento ou outro meio indicado pela **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA 11ª - CASOS FORTUITOS E DE FORÇA MAIOR

11.1. O atraso ou falta de cumprimento de qualquer obrigação de instalação, início ou continuação do serviço por parte da **CONTRATADA** não gerará qualquer tipo de responsabilidade da mesma caso sejam motivados por caso fortuito e de força maior nos termos do artigo 393 do Código Civil Brasileiro.

CLÁUSULA 12ª - RESCISÃO

12.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

I) Por denúncia, por interesse de quaisquer das partes, independente de justificativa, mediante aviso prévio e formalizado à outra parte, caso haja interesse em programação da data para o cancelamento dos serviços e extinção do presente contrato.

II) Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

III) Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, como no caso de inadimplemento por parte do **CONTRATANTE**, e ainda, comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **CONTRATANTE** sem prévia anuência da **CONTRATADA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **CONTRATANTE**, com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **CONTRATADA**, onde nesta hipótese responderá o **CONTRATANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

IV) Por comunicação prévia (prazo de 30 dias) e inequívoca, por meio de Ofício com Aviso de Recebimento por parte da **CONTRATADA** ao **CONTRATANTE** mediante a hipótese de a prestação do serviço restar prejudicada durante o cumprimento do Contrato por parte da **CONTRATADA**, devido à inviabilidade técnica encontrada em razão do local da prestação do

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

serviço ou outro fator ulterior que venha a prejudicar as condições técnicas previamente estabelecidas na contratação do serviço.

V) O serviço quando prestado com equipamentos de Radiação Restrita nos termos do Regulamento Anexo à Resolução ANATEL 506/2008 tem caráter secundário, sem proteção a interferências, podendo ser degradado ou mesmo interrompido. Nesse caso, o presente contrato poderá ser considerado rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

Parágrafo único: O serviço nas características da cláusula anterior requer visada direta à base da **CONTRATADA**, visada esta que pode ser comprometida pelo crescimento de árvores, construções, etc. Nesse caso, não havendo alternativa para o restabelecimento do serviço ficará este contrato rescindido sem que tal fato possa implicar em feito indenizatório de qualquer espécie.

VI) Caso o **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, devendo o **CONTRATANTE** responder pelos danos causados;

§ 1º A ocorrência de mudança de endereço de instalação ou alteração do plano previamente solicitado poderá ser considerada quebra contratual por parte do **CONTRATANTE**, dando margem a rescisão contratual motivada por parte da **CONTRATADA**.

§ 2º Nas hipóteses em que o **CONTRATANTE** deu causa à rescisão contratual ou solicitou sua rescisão imotivada, incluindo, mas não se limitando a inadimplência, conforme previsto nos itens acima, **estará** sujeita à penalidade de **COBRANÇA DE MULTA** específica pela extinção do contrato, quando da existência de fidelidade prevista no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

12.2 O contrato será extinto sem qualquer multa:

I) Por determinação legal, ou por ordem emanada da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços objeto deste contrato, ou caso seja **CANCELADA A AUTORIZAÇÃO** ou **DISPENSA DE AUTORIZAÇÃO** do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), concedida à **CONTRATADA** pelo órgão federal competente, hipótese em que a **CONTRATADA** ficará isenta de qualquer ônus;

II) Pelo **CONTRATANTE**, em caso de descumprimento das obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, salvo quando ocasionadas por caso fortuito ou força maior;

III) Quando não houver a existência de **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** que estipule prazo mínimo de contratação vinculada a concessão de benefício.

CLÁUSULA 13ª - DA MANUTENÇÃO E QUALIDADE DE TRANSMISSÃO

13.1 Sendo os equipamentos necessários para conexão à internet de propriedade da **CONTRATADA**, os serviços de manutenção/assistência técnica serão realizados com exclusividade pela **CONTRATADA** ou por assistência técnica por ela autorizada, ficando **EXPRESSAMENTE VEDADO** ao **CONTRATANTE**:

I) Proceder qualquer alteração na rede externa de distribuição dos sinais, ou nos pontos de sua conexão ao(s) aparelho(s) retransmissor(es);

II) Permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **CONTRATADA** manipule a rede externa, ou qualquer outro equipamento que a componha;

III) Acoplar equipamento ao sistema de conexão do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) que permita a recepção de serviço não contratado pelo **CONTRATANTE** com a **CONTRATADA**.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

13.2 A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, necessários à prestação dos serviços, serão de sua inteira responsabilidade, podendo o **CONTRATANTE** solicitar assistência à **CONTRATADA AUTORIZADA**, se estabelecida condição para tanto entre as partes.

13.3 A **CONTRATADA** compromete-se a atender as solicitações de suporte/questionamentos do **CONTRATANTE** resolvendo-as num prazo de até **48 (quarenta e oito)** horas a contar da solicitação protocolada.

13.4 A velocidade mínima recebida dependerá da capacidade de processamento do roteador e dispositivos que serão utilizados, o servidor ao qual o conteúdo acessado encontra-se hospedado, bem como o meio de transmissão utilizado (a conexão por wi-fi terá desempenho menor do que a conexão cabeada). Recomenda-se que o usuário consulte o manual e especificações dos dispositivos que serão conectados à rede a fim de ter ciência quanto a capacidade de recepção e envio de dados, bem como a velocidade de processamento dos mesmos, de forma que a limitação da velocidade estará condicionada às características do equipamento conectado.

13.5 A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelos dispositivos pessoais que serão conectados à rede, bem como não será responsável pelas possíveis interferências internas ou externas no wi-fi. Paredes, móveis, ou outros obstáculos físicos, assim como dispositivos eletrônicos que emitem frequências, como micro-ondas, telefones sem fio, dentre outros, poderão comprometer a qualidade do sinal do roteador até o dispositivo que será conectado;

13.6 A conexão de equipamentos não homologados, serviços clandestinos (IPTV, TVbox, HTV box, dentre outros), o acesso à fontes não confiáveis ou a servidores estrangeiros, poderão reduzir o desempenho da internet, pois a velocidade de recebimento de dados (*ping*) depende também do destino que será acessado.

13.7 Para a correta medição da velocidade, o **CONTRATANTE** deverá efetuar utilizar medidores homologados pela Anatel, conectar o computador/notebook diretamente no cabo de rede e desconectando os demais dispositivos da rede antes de iniciar o teste. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pelas medições realizadas via wi-fi.

CLÁUSULA 14ª - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A REQUERIMENTO DO CONTRATANTE

14.1 O **CONTRATANTE** adimplente pode requerer a suspensão, sem ônus, da prestação dos serviços de comunicação multimídia (SCM), uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação dos serviços contratados no mesmo endereço. Este prazo não será cumulativo caso o **CONTRATANTE** não o utilize no período a que teria direito.

Parágrafo Único: Em hipótese alguma haverá a concessão do pedido de suspensão dos serviços em face de **CONTRATANTE** inadimplente.

CLÁUSULA 15ª - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

15.1 A **CONTRATADA** se compromete a tratar qualquer Dado Pessoal obtido por meio da relação com o **CONTRATANTE** apenas para finalidades comerciais específicas e legítimas, devendo ser armazenados apenas pelo tempo necessário;

15.1.1. A **CONTRATADA** não disponibilizará Dados Pessoais advindos da relação com o **CONTRATANTE** a qualquer terceiros, exceto se expressamente autorizado por escrito pelo

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

CONTRATANTE ou por meio de solicitação por autoridade competente (Lei Nº 12.965/2014 e Decreto Nº 8.771/2016) ou determinação legal.

15.1.2. A **CONTRATADA** responsabilizará colaboradores por violações a este Contrato, bem como não aferirá lucro por meio do compartilhamento não autorizado pelo **CONTRATANTE** dos Dados Pessoais advindo da presente relação contratual para quaisquer propósitos.

15.2. A **CONTRATADA** deverá notificar prontamente o **CONTRATANTE** sobre a ocorrência violação de sua segurança interna, comprometimento ou vazamento de Dados Pessoais e as medidas para mitigação ou remediação tomadas ou planejadas pela **CONTRATADA** em resposta ao Incidente.

15.3. O **CONTRATADO** se compromete a eliminar todos os dados pessoais do **CONTRATANTE** após três anos do término da relação contratual, salvo se houverem débitos a receber, onde apenas os dados necessários para identificação e cobrança do débito serão guardados até a sua quitação.

CLÁUSULA 16ª - DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. A ativação do(s) serviço(s) ficará sujeita a viabilidade técnica, análise financeira e de crédito pela a **CONTRATADA**, bem como a apresentação e análise dos documentos do **CONTRATANTE**.

16.2. Qualquer alteração nos termos e condições de prestação do serviço ora contratados deverá ser formalizada por meio de Termo Aditivo devidamente firmado pelas partes.

16.3. O presente Contrato não poderá ser cedido ou transferido, no todo ou em parte, sem autorização prévia e por escrito da outra parte, sendo nula e ineficaz toda cessão ou transferência ocorrida sem esse consentimento.

16.4. É dispensável a obtenção da autorização a que se refere à cláusula anterior na hipótese de cessão do Contrato pela **CONTRATADA** para uma de suas subsidiárias ou afiliadas, controladas ou controladoras, ou, ainda, em caso de reorganização societária, inclusive cisão, fusão ou incorporação.

16.5. O **CONTRATANTE** deverá respeitar as leis e regulamentações vigentes, utilizando os serviços ora contratados de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados confidenciais.

16.6. Ocorrendo alterações na Lei ou em qualquer regulamento aplicável aos serviços objeto deste contrato, as partes reconhecem que estas alterações, a partir de suas respectivas vigências, incorporam-se automaticamente ao presente instrumento, passando a constituir direito ou dever do **CONTRATANTE** ou da **CONTRATADA**, mediante a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro para ambos, conforme o caso.

16.7. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier(em) a ser considerada(s) inválida(s), ilegal(is), nula(s) ou inexecutável(is), a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável nunca tivesse existido.

16.8. O não exercício pela **CONTRATADA** de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato, ou ainda, sua eventual tolerância ou demora quanto a infrações contratuais por parte do **CONTRATANTE**, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais e/ou direito adquirido, mas tão somente ato de mera liberalidade.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES Nº XX/2024

16.9. O número da Central de Atendimento da **CONTRATADA** é **XXXXXXXXXX** com funcionamento no período compreendido entre 8 (oito) e 18 (dezoito) horas, nos dias úteis, as solicitações realizadas fora do período de atendimento telefônico poderão ser realizadas por meio do endereço eletrônico: **suporte@CONTRATADA.com.br** ou site Central de Suporte <http://suporte.CONTRATADA.com.br/>.

16.10. O **CONTRATANTE** declara que teve conhecimento e anui com as cláusulas e condições dos contratos citados acima e que regem os serviços contratados, notadamente o contrato de **SCM**.

16.11. A ANATEL mantém uma central de atendimento telefônico para receber críticas, reclamações e sugestões sobre seus serviços à sociedade brasileira, e a respeito dos prestadores de serviços de telecomunicações do Brasil. O número para discagem gratuita é: **1331**, sendo para deficientes auditivos o número **1332**. O endereço da sede da ANATEL em Brasília: **SAUS Quadra 06 Blocos E e H - CEP 70.070-940 - Brasília -DF - Biblioteca - Anatel Sede - Bloco. F – Térreo**.

16.12. A **CONTRATADA** se enquadra, para todos os fins de direito, no conceito de Prestadora de Pequeno Porte (PPP), motivo pelo qual é isenta de determinadas obrigações previstas no Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, Resolução ANATEL 614/2013, bem como no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução ANATEL 765/2023, e ainda, é dispensada do cumprimento de metas de qualidade previstas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, Resolução ANATEL 717/2019, conforme disposto no §2º, art.1º do referido dispositivo.

CLÁUSULA 17ª - DA SUCESSÃO E DO FORO

17.1. O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **XXXXXXXXXX**, Estado do **XXXXXX**, competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estar e acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, o **CONTRATANTE**, ao dar aceite ao **TERMO DE ADESÃO** impresso, manifestar o aceite telefônico por meio da central de atendimento da **CONTRATADA**, ou assinalar o aceite online, via endereço eletrônico da **CONTRATADA**, declara não estar contratando e/ou aceitando o presente sob premente coação, estado de necessidade ou outra forma de vício de consentimento, tendo conhecimento de todo direito e obrigação que assumem nesta data.

Município - UF, XX de XXXXXXXXXXXX de 202x.

CONTRATADA: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CNPJ: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX