



CONTRATO DE ADESÃO DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET DA **M J RODRIGUES BATISTA LTDA ME**, COM O FIM DE ATENDER AS EXIGÊNCIAS NORMATIVAS DAS RESOLUÇÕES 614/2013 E 632/2014 DA ANATEL, DA LEI Nº 8.078/1990 E OUTRAS REGRAS COMPLEMENTARES.

M J RODRIGUES BATISTA LTDA ME LTDA ME, firma estabelecida na R ENEAS DE CASTRO, nº 89, SLJ ALTOS, Centro, Parambu-CE, inscrita no CNPJ sob o nº 26.375.072/0001-07, neste ato representada na forma de seu estatuto social, a seguir denominada simplesmente **PRESTADORA**. E, de outro lado, o **ASSINANTE**, pessoa física ou jurídica, qualificada no Termo de Adesão ou na Ordem de Serviço de Instalação (OS) ou no Banco de Dados da **PRESTADORA**, resolvem celebrar o presente **Contrato de Adesão ao SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET**, mediante as cláusulas e condições adiante descritas.

1 – DO OBJETO E DA INFRA-ESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA

1.1 – Este instrumento tem por objeto tornar disponível ao **ASSINANTE**, o serviço de acesso à internet, que consiste no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em banda larga, ou seja, **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**, e no serviço de valor adicionado (SVA), ao primeiro associado, o **SERVIÇO DE CONEXÃO À INTERNET (SCI)**, em 01 (um) ponto de **ACESSO** no endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, nos equipamentos de sua propriedade, utilizando quaisquer meios, dentro da área de prestação dos serviços da **PRESTADORA**.

1.2 – Em face das características físicas do serviço, este poderá ser prestado através de redes próprias da **PRESTADORA** ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta a localidades tecnicamente viáveis.

1.3 – Para a fruição do serviço, o **ASSINANTE** deverá possuir computador (ou outro dispositivo semelhante) que possua os requisitos e configurações mínimas necessárias para instalação.

1.4 – É do conhecimento do **ASSINANTE** que a prestação do serviço de acesso à internet pela **PRESTADORA**, com o padrão de qualidade adequado, dependerá do

atendimento, por parte do **ASSINANTE**, dos requisitos e configuração mínima capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido.

1.5 – É do conhecimento prévio do **ASSINANTE** que, caso seu computador (ou outro dispositivo semelhante) não possua os requisitos e configurações mínimas necessárias, a **PRESTADORA** não garantirá o padrão de qualidade e a performance adequada do serviço, tais como, mas não limitado a velocidade e disponibilidade. Neste caso, a **PRESTADORA** não oferecerá o suporte técnico até que as condições mínimas sejam atendidas.

1.6 – O **ASSINANTE** é responsável pela aquisição, instalação e manutenção de seus equipamentos (computador, rede interna, se aplicável, e acessórios).

1.7 – Nos casos de a **PRESTADORA** prestar Visita Técnica ao **ASSINANTE** e verificar a existência de defeitos não atribuíveis a **PRESTADORA**, tal visita será tratada como **VISITA TÉCNICA-DEFEITO INEXISTENTE** e será cobrada do **ASSINANTE**.

1.8 – A **PRESTADORA** fica isenta de qualquer responsabilidade por incompatibilidade dos sistemas operacionais e/ou softwares de propriedade do **ASSINANTE** com o software utilizado para a instalação do serviço.

2 – DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE

2.1 – A adesão ao serviço poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** através de vendedores credenciados pela **PRESTADORA**, por telefone, ou via INTERNET.

2.2 – O **ASSINANTE** obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela **PRESTADORA**. A adesão, ciência e concordância, pelo **ASSINANTE**, dos termos e condições do presente Contrato e do Termo de Adesão, acessório a este Contrato, poderão ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

- a) assinatura no Termo de Adesão;
- b) assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;
- c) confirmação por qualquer meio eletrônico disponibilizado;
- d) fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação ou;
- e) pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela **PRESTADORA**.

2.3 – A **PRESTADORA** poderá introduzir modificações ou aditivo contratual no presente instrumento, mediante o devido registro em cartório, e compromete-se a divulgar nos meios de comunicação as novas versões do presente CONTRATO, ficando facultado ao **ASSINANTE** o direito de formalizar sua oposição, de forma

fundamentada, em até 30 (trinta) dias contados da divulgação. Após esse prazo, passam a vigorar as novas condições contratuais.

2.4 – A eventual anulação de um dos itens do presente instrumento não invalidará as demais regras deste Contrato.

2.5 – A não utilização pela **PRESTADORA** de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

3 – DA FINALIDADE DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ACESSO A INTERNET

3.1 – O **ASSINANTE** poderá utilizar o serviço, ora contratado, para quaisquer fins lícitos, tais como, mas não limitado a:

a) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a pontos remotos dentro da área de prestação de serviços ou;

b) meio de conexão de um computador ou rede de computadores a empresas provedoras de conteúdo e/ou serviços e aplicações disponibilizados na rede mundial de computadores (Internet).

3.2 – A **PRESTADORA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “*on-line*”, pelo **ASSINANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como de qualquer empresa ou entidade com a qual estabeleça tais transações comerciais eletrônicas.

3.3 – O **ASSINANTE** será responsável por quaisquer encargos decorrentes da má e/ou inadequada utilização, direta ou indireta, do serviço e deverá tomar todas as medidas necessárias para impedir a utilização indevida do mesmo por terceiros.

4 – DA MODALIDADE, DOS PLANOS E DAS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

4.1 – Quando da **ADESÃO**, o **ASSINANTE** optará por uma das modalidades oferecidas no **TERMO DE ADESÃO**, assim como por um dos planos de utilização disponíveis, que constarão da solicitação de serviço e da respectiva **OS**.

4.2 – A **PRESTADORA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer dos fatores constantes do **TERMO DE UTILIZAÇÃO**, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **ASSINANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

4.3 – É facultado ao **ASSINANTE**, estando adimplente com suas obrigações perante a **PRESTADORA**, requerer a qualquer tempo à mudança de seu plano para prestação da modalidade de serviço, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade, aumentando-se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua mensalidade, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

5 – DA OPÇÃO DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA

5.1 – Além da escolha de modalidades e planos, a **PRESTADORA** poderá oferecer ao **ASSINANTE**, no ato da contratação ou a qualquer momento, a **OPÇÃO DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA**, que consiste na concessão de benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ ou a agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, que poderá haver a liberação do pagamento da taxa de instalação ou descontos nas mensalidades, ou, ainda, nos pacotes integrados de produtos, mediante o compromisso de permanência na base de **ASSINANTES** da **PRESTADORA**, em um mesmo endereço de instalação, pelo período mínimo a ser estipulado no contrato de permanência, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

Parágrafo primeiro. Na hipótese de o **ASSINANTE** desistir da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA** contratada ou rescindir o presente instrumento antes do período mínimo pré-estabelecido, estará obrigado ao pagamento do valor correspondente ao benefício que lhe foi concedido e efetivamente utilizado, corrigido monetariamente com base no IGPM (ou índice que o venha substituir), valor este, que será cobrado automaticamente mediante fatura.

Parágrafo segundo. No caso de desistência da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA**, cujo benefício concedido incluía a liberação do pagamento da taxa de instalação, ou descontos em mensalidades ou serviços, seu pagamento será integralmente devido.

5.1.2 – Feita a opção descrita no item acima, a fatura mensal do **ASSINANTE** poderá vir a indicar “**OPÇÃO/CONTRATO DE PERMANÊNCIA**” na discriminação dos serviços contratados.

5.2 – Durante a vigência da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA** a alteração e/ou migração de pacote e/ ou velocidade, para pacote e/ou velocidades inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da permanência, será entendida como desistência da **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA** implicando em automática cobrança dos valores referentes aos benefícios efetivamente gozados, na forma descrita no item 6.1 acima.

Parágrafo terceiro. Ressalta-se que o período ou tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses, conforme estabelece o artigo 57, §1º da Resolução 632/2014 da ANATEL.

6 – DAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO(S) SERVIÇO(S)

6.1 – O serviço será prestado em diferentes faixas de velocidade, conforme o plano escolhido pelo **ASSINANTE**, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é “de até” a velocidade definida e indicada na solicitação do serviço e ratificada na **OS** de instalação.

6.2 - A oferta de capacidade contratada pelo **ASSINANTE** corresponde à taxa bruta de transferência de dados, ou seja, inclui a transmissão de informações de controle e cabeçalhos referentes aos protocolos de comunicação de dados como Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelas aplicações do **ASSINANTE**.

6.3 - A **PRESTADORA** utilizará todos os meios, comercialmente viáveis, para atingir a velocidade contratada pelo **ASSINANTE**, nos padrões de mercado, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; contudo, o **ASSINANTE** entende e concorda que tais velocidades podem variar dependendo do equipamento (computador) por ele utilizado, da franquia de tráfego de dados na Internet (se aplicável), além de outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

6.4 - Independentemente da ação ou vontade da **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** fica ciente de que fatores externos podem influenciar diretamente na velocidade de tráfego. A **PRESTADORA** garante ao **ASSINANTE** 100% (cem por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua própria rede, por se tratar de ambiente restrito e controlado. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores (Internet), não há garantias quando a origem de dados for originada ou finalizada em rede de terceiros.

6.5 - O **ASSINANTE** entende e concorda que o serviço poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), seja por dificuldades técnicas e por outros fatores fora do controle da **PRESTADORA**.

6.5.1 – Interrupção do serviço que tiverem causa(s) originada(s) por ação ou inação de **ASSINANTES**, ou por eventos de força maior, caso fortuito ou fato de terceiros, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da **PRESTADORA** previstas neste contrato.

6.6 - O serviço destina-se ao uso do **ASSINANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação, pois tais práticas caracterizam exploração do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM, a qual depende de prévia autorização da Anatel, devendo-se basear-se nos princípios constitucionais da atividade econômica. Conforme dispõe o Art. 10 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, anexo à Resolução 614/2013 da ANATEL, responsabilizando-se o **ASSINANTE** penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

6.7 – Será atribuído ao **ASSINANTE**, pela **PRESTADORA**, um endereço IP público ou privado, fixo ou dinâmico dependendo do plano escolhido.

6.8 – O serviço contratado pelo **ASSINANTE** não permite a disponibilização de terminal(ais) de computador(es) a ele conectado(s) como servidor(es) de rede de qualquer espécie, incluindo, mas não limitado a, servidores: WEB, FTP, SMTP,

POP3, VPN e demais conexões entrantes, sendo tais disponibilizações exclusivas do **ASSINANTE** que contratar serviço adicional de IP fixo.

7 – DA INSTALAÇÃO E DAS CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO E FRUIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) CONTRATADO(S)

7.1 – A instalação de quaisquer equipamentos para a prestação e fruição do serviço deverá ser agendada pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA**.

7.2 – Os equipamentos RECEPTORES necessários à HABILITAÇÃO do serviço estarão discriminados na **OS** de instalação e podem variar de acordo com o plano contratado pelo **ASSINANTE**.

7.3 – A **PRESTADORA** cobrará pela adesão, pelo serviço de INSTALAÇÃO BÁSICA e pela ativação dos serviços sob a denominação de TAXA DE HABILITAÇÃO ou TAXA DE INSTALAÇÃO.

7.3.1 – É a confirmação do pagamento da TAXA DE HABILITAÇÃO que dará início ao processo e prazo de INSTALAÇÃO BÁSICA do serviço.

7.4 – A **PRESTADORA** poderá parcelar a TAXA DE INSTALAÇÃO, sendo que tal não se confundirá com a MENSALIDADE do serviço prestado.

7.4.1 – Neste caso, o pagamento da primeira parcela dará início ao processo e prazo de INSTALAÇÃO BÁSICA do serviço.

7.5 - A **PRESTADORA** cederá ao **ASSINANTE**, em regime de COMODATO, os equipamentos RECEPTORES básicos necessários para fruição do serviço, sendo os mesmos discriminados e qualificados na **OS** de instalação.

7.6 – Caso seja necessária a utilização de material(ais) ou serviço(s) excedente(s) à instalação básica, haverá a cobrança desses valores pela **PRESTADORA**.

7.7 – A instalação de qualquer produto, equipamento ou serviço da **PRESTADORA** está sujeita à análise de viabilidade técnica. No caso de impossibilidade de instalação, a **PRESTADORA** não estará obrigada a realizá-la, devendo ressarcir quaisquer valores pagos pelo **ASSINANTE** sob forma de TAXA DE INSTALAÇÃO, restando, assim, não celebrado este contrato.

7.8 – A **PRESTADORA** promoverá a INSTALAÇÃO BÁSICA, no prazo máximo de 15 (dias) dias úteis, a contar da data da aceitação do **ASSINANTE** ou da sua assinatura no TERMO DE ADESÃO, salvo estipulação em contrário mencionada na **OS**.

7.9 – Na hipótese de identificação de impossibilidade técnica para a INSTALAÇÃO BÁSICA do serviço nas dependências do **ASSINANTE**; ou na ausência de autorização de síndico(s), condômino(s) ou locador(es), a **PRESTADORA** deverá comunicar ao **ASSINANTE** tal impossibilidade.

7.10 – O início da prestação do serviço contratado, assim como o prazo de vigência desse contrato, inicia-se na data de HABILITAÇÃO do serviço pela **PRESTADORA**.

7.10.1 – Tendo, ainda, interesse na contratação do serviço, cabe ao **ASSINANTE**

sanar tais pendências.

7.11 – Durante a HABILITAÇÃO do serviço, o **ASSINANTE** deverá dispor, para perfeita fruição do serviço, das cópias originais dos programas (navegadores, gerenciadores de e-mail, etc.) e sistema operacional instalados no computador, e, deverá, por sua conta e responsabilidade, providenciar se necessário, sua instalação, manutenção ou reinstalação. Nesta hipótese, a **PRESTADORA** não terá qualquer responsabilidade pelas falhas ou perdas daí decorrentes.

7.11.1 – É dever do **ASSINANTE** fazer cópia integral (*backup*) de todos os seus arquivos e programas por ele considerados relevantes, antes da instalação do serviço, para se precaver da possibilidade, comum em meio eletrônico, de alteração ou eliminação de arquivos e/ou programas já existentes na memória do computador do **ASSINANTE**.

7.11.2 – Ao **ASSINANTE** compete também a manutenção de software(s) de segurança atualizado (controle de acesso, *firewall* e antivírus), uma vez que seu computador poderá, eventualmente, estar conectado diretamente à rede mundial de computadores (Internet) e, desta forma, estar exposto à usuários mal intencionados e programas (*software*) maliciosos que visam obter informações ou acesso não autorizado ao computador do **ASSINANTE**.

7.12 – Cabe única e exclusivamente à **PRESTADORA**, ou a quem esta credenciar, a responsabilidade pela manutenção dos serviços e equipamentos RECEPTORES, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do serviço, ora contratado.

7.13 – Fica expressamente vedado ao **ASSINANTE**:

a) Proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo no(s) ponto(s) de instalação (abrangendo equipamentos, receptores, dispositivos, cabos, fontes de alimentação, etc. Instalados pela **PRESTADORA**), devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à **PRESTADORA**, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da solicitação;

b) Promover, por si ou por seus prepostos, ou permitir que qualquer pessoa não autorizada pela **PRESTADORA** promova, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos RECEPTORES utilizados na prestação do serviço **VOCÊ CONNECT**;

c) Utilizar a rede da **PRESTADORA**, de qualquer maneira, para obtenção de serviços não contratados, ficando desde já ciente o **ASSINANTE** que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, configuram ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais. A **PRESTADORA** está autorizada a efetuar, periodicamente, vistoria nos equipamentos RECEPTORES, visando a sua manutenção e funcionamento ideais, na forma contratada.

7.13 – É permitido ao **ASSINANTE** solicitar a transferência de endereço para a mesma cidade, desde que existam condições técnicas de instalação no novo endereço indicado. Caso o **ASSINANTE** deseje transferir a prestação do serviço **VOCÊ CONNECT** para endereço onde exista previsão para atendimento futuro do

serviço, desde que tal previsão não exceda o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias contados da data da solicitação pelo **ASSINANTE**, a prestação do serviço será suspensão por este período. Não cumprido o acima estabelecido, em qualquer das hipóteses, rescindir-se-á automaticamente o presente, sem ônus a qualquer das partes. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o **ASSINANTE** pagará a **PRESTADORA** a taxa de transferência por ela cobrada na ocasião.

7.14 – Igualmente é permitido ao **ASSINANTE** solicitar, nos termos do item anterior, a transferência de endereço para outra cidade brasileira, desde que a **PRESTADORA** preste o serviço naquela cidade nos mesmos moldes (condições de preços e serviços), e desde que existam condições técnicas (viabilidade) de instalação no novo endereço indicado.

7.15 – Cabe ao **ASSINANTE** a obrigação de comunicar à **PRESTADORA** tudo que se refira ao funcionamento e às instalações dos equipamentos **RECEPTORES**, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das **MENSALIDADES**, cabendo também ao **ASSINANTE** comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato.

7.16 – No ato da **ADESÃO**, o **ASSINANTE**, expressamente autoriza a **PRESTADORA** a integrar seus dados pessoais ao banco de dados da **PRESTADORA**, mediante o qual, o **ASSINANTE** passará a ser informado sobre eventuais lançamentos, ofertas especiais, promoções da **PRESTADORA** ou de outras empresas, ressalvando-se, a qualquer tempo, o direito do **ASSINANTE** que não tiver mais interesse no recebimento das informações, de entrar em contato com o **SAC** da **PRESTADORA** e solicitar a exclusão das ações acima referidas.

7.17 – Sem prejuízo de outras não elencadas, são consideradas como práticas lesivas ao serviço e/ou aos demais **ASSINANTES**, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

a) O **ASSINANTE** será inteiramente responsável por manter as configurações e o perfeito funcionamento de seu(s) computador(es), ou demais dispositivos que lhe pertençam, para acesso aos serviços aqui contratados, sendo proibido alterar estas configurações na tentativa de responsabilizar terceiros ou ocultar a identidade ou autoria;

b) As tentativas de interferir nos serviços de qualquer outro **ASSINANTE**, provedor, servidor ou rede, incluindo ataques, tais como “negação de serviço”, ou que provoque o congestionamento de redes, ou tentativas deliberadas de sobrecarregar um servidor;

c) O uso de qualquer tipo de programa ou comando designado a interferir com sessão de **ASSINANTES**;

d) Tentativa de introduzir vírus, códigos nocivos e/ou “cavalos-de-tróia” em computadores de **ASSINANTES** ou de terceiros;

7.18 – Na hipótese de ocorrência dos casos aqui mencionados, a **PRESTADORA** poderá disponibilizar a qualquer tempo às autoridades competentes toda e qualquer

informação sobre o **ASSINANTE**, bem como cancelar a conta automaticamente, sem prévio aviso, respondendo o **ASSINANTE** civil e penalmente pelos atos praticados.

7.19 – O **ASSINANTE** reconhece que não caberá à **PRESTADORA** qualquer responsabilidade decorrente do uso indevido da rede local e/ou mundial de computadores (Internet), por quem quer que seja, ou da troca de mensagens entre o **ASSINANTE** e provedores de conteúdo ou terceiros, ou mesmo de transações comerciais e/ou financeiras ou de qualquer outra natureza praticadas pelo **ASSINANTE** através da rede da **PRESTADORA** ou através da Internet.

7.20 – O **ASSINANTE**, na forma da lei civil e penal brasileira, respeitará os direitos autorais dos softwares, hardwares, marcas, tecnologias, nomes, programas, serviços, sistemas, e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal daqueles direitos.

8 – DO COMODATO DOS EQUIPAMENTOS BÁSICOS DO SERVIÇO

8.1 – Os equipamentos **RECEPTORES** descritos na **OS DE INSTALAÇÃO** e/ou no **PLANO DE SERVIÇO**, conectados à rede da **PRESTADORA**, possibilitam o acesso em banda larga, motivo pelo qual são imprescindíveis para a fruição do serviço ora contratado. O **ASSINANTE** receberá da **PRESTADORA** (ou de terceiros credenciados por ela) tais equipamentos em regime de **COMODATO**, onde o **ASSINANTE** ficará responsável pelo bem, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade dos equipamentos **RECEPTORES**, o que será feito na forma dos artigos 579 a 585 o Código Civil Brasileiro, devendo restituí-los à **PRESTADORA**, mediante visita desta previamente agendada com o **ASSINANTE**, caso haja rescisão do presente contrato, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ou extravio dos aludidos equipamentos, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do(s) equipamento(s) pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**.

8.2 – Sendo a **PRESTADORA** a legítima proprietária dos equipamentos **RECEPTORES** objetos do **COMODATO**, em casos de eventual rescisão contratual, o **ASSINANTE** deverá devolver à **PRESTADORA** os equipamentos discriminados na **OS DE INSTALAÇÃO** e/ou no **PLANO DE SERVIÇO**, no mesmo estado em que os recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 07 (sete) dias contados da rescisão, sob pena de não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor do equipamento vigente à época do pagamento.

8.3 – É vedado ao **ASSINANTE** remover os equipamentos **RECEPTORES** do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao **ASSINANTE** qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura dos aparelhos para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste contrato. A

manutenção dos equipamentos deverá ser feita por empregados da **PRESTADORA** ou por terceiros autorizados pela mesma.

8.4 – Em casos de danificação de equipamentos cedidos em **COMODATO** em decorrência de manutenção indevida, o **ASSINANTE**, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **ASSINANTE**.

8.5 – Mediante a solicitação de desconexão, a desinstalação dos equipamentos deverá ser feita, exclusivamente, por técnicos devidamente habilitados pela **PRESTADORA**, que verificará, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos. Na hipótese dos equipamentos terem sido desinstalados pelo **ASSINANTE**, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da **PRESTADORA** que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao **ASSINANTE**, e que embasará a emissão de cobrança do(s) equipamento(s) avariados e/ou adulterados.

9 – DOS PREÇOS, DA FORMA, DAS MODALIDADES, DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DO SERVIÇO CONTRATADO E DOS DESCONTOS POR FALHAS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.1 – O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** TAXA DE INSTALAÇÃO, TAXAS DE SERVIÇOS e MENSALIDADES referentes à disponibilização dos serviços ora contratados, assim como a eventual contratação de outros serviços solicitados e/ou utilizados.

9.2 – O **ASSINANTE** pagará à **PRESTADORA** os valores pré-estabelecidos na política comercial e constante da OS e do Termo de Adesão, não sendo aceitos quaisquer outros valores que não os estabelecidos pela **PRESTADORA** nesta política comercial. Os valores referentes ao serviço ora contratado serão cobrados a partir da data de instalação do sistema.

9.3 – A **MENSALIDADE** decorrente da prestação da modalidade dos serviços contratados, será incluída na fatura emitida mensalmente pela **PRESTADORA**, sempre referente ao serviço prestado no período do mês anterior, com data de fechamento anterior ao vencimento da fatura (cobrança pós-paga). O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da habilitação do serviço.

9.4 – Quando oferecido pela **PRESTADORA**, o **ASSINANTE** poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as partes.

9.5 – O valor dos serviços será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente anual, com base na variação do Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da

inexistência de sua divulgação, pelo Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, pelo Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou, no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período.

9.6 – A remuneração estabelecida considera a carga tributária e contributiva atualmente incidente sobre o preço dos serviços. A majoração, diminuição, criação ou revogação de tais encargos implicará a necessária e automática revisão do preço, para mais ou para menos, correspondentemente, de forma a neutralizar tal ocorrência e restabelecer o equilíbrio da remuneração, preservando o preço líquido.

9.7 – O não pagamento, por parte do **ASSINANTE**, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora, à razão de 1% (um por cento) ao mês, sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal e a efetiva correção monetária do período.

9.8 – Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu respectivo vencimento, o **ASSINANTE** será considerado inadimplente, podendo neste caso a **PRESTADORA**, após ter iniciado, por si ou por intermédio de terceiros, os procedimentos legais de cobrança (avisos/notificações de cobrança, inscrição no cadastro de inadimplentes – SPC/SERASA), optar:

a) pela suspensão do serviço contratado, nos termos das regras descritas abaixo na cláusula 9.10, linha “a” e “b”.

9.9 – A suspensão do ora serviço contratado SCM – Serviço de Comunicação Multimídia, em caso de inadimplência, é uma faculdade da **PRESTADORA**, que observará os dispositivos 90, 91, 92, inciso, III e 93 da Resolução 632 da ANATEL.

9.9.1 – A suspensão do serviço por inadimplência do **ASSINANTE** suspenderá a cobrança da mensalidade do período suspenso, haja vista que não houve utilização do serviço pelo **ASSINANTE**.

9.10 – A suspensão do serviço poderá ocorrer parcialmente e totalmente, nas seguintes situações:

a) Em caso de transcorridos os 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido, o **ASSINANTE** poderá ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.

b) Em caso de transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o **ASSINANTE** poderá ter suspenso totalmente o provimento do serviço.

9.10.1 – Em caso de transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, a **PRESTADORA** poderá a qualquer tempo, dar o presente contrato por rescindido, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial ao **ASSINANTE**, com a conseqüente e imediata extinção da prestação do serviço e o recolhimento dos equipamentos cedidos em **COMODATO**.

9.11 – Persistindo o débito em aberto, a **PRESTADORA** reservar-se-á o direito de manter o **ASSINANTE** nos órgãos de proteção ao crédito, ficando inscrito até que solva todas as pendências decorrentes do uso do serviço ora contratado.

9.12 – A **PRESTADORA** providenciará a solicitação de exclusão dos dados do **ASSINANTE** aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da quitação realizada.

9.13 – AS INTERRUPTÕES NO SERVIÇO, POR FALHAS ATRIBUÍVEIS À **PRESTADORA**, SERÃO CONCEDIDOS DESCONTOS APLICADOS AO VALOR MENSAL DO SERVIÇO, RECEBENDO O CLIENTE, NA PRÓXIMA FATURA DO SERVIÇO, UM CRÉDITO CALCULADO DE ACORDO COM A SEGUINTE FÓRMULA:

$Vd = (Vm / 1440) \times N$, onde:

Vd = Valor do desconto; Vm = valor da assinatura mensal; N = quantidade de unidades de período de 30 minutos; 1440 = 30dias x 24 horas x 2 (períodos de 30 minutos em cada hora).

9.14 – Para efeito de desconto, o período mínimo de interrupção a ser considerado é de 30 minutos consecutivos, computado a partir da sua efetiva comunicação pelo **ASSINANTE**.

9.15 – Os períodos adicionais de interrupção, ainda que fração de 30 minutos serão considerados, para fins de desconto, como períodos inteiros de 30 minutos.

9.16 – O **ASSINANTE** não terá direito a desconto sobre a Assinatura mensal caso as interrupções ou reduções na qualidade dos serviços decorram: de sua própria rede interna ou de seu próprio computador; por casos fortuitos e de força maior; ou por fatos provocados por terceiros.

9.17 – A **PRESTADORA** poderá realizar interrupções programadas no serviço para possibilitar a realização de manutenção na sua rede.

9.18 – A comprovação para solicitar o desconto é o número do protocolo de atendimento que deverá ser exigido pelo **ASSINANTE** à Central de Atendimento da **PRESTADORA**, exatamente no momento da interrupção do serviço. Esta será a única forma de exigir o desconto. **NÃO SERÃO ACEITAS SOLICITAÇÕES DE DESCONTO QUE NÃO A INFORMADA DE ACORCO COM ESTE PARÁGRAFO.**

10 – DO PROCEDIMENTO DE CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS/COBRANÇAS

10.1 – O **ASSINANTE** tem um prazo de, 3 (três) anos, mediante requerimento contestar junto a **PRESTADORA** valores contra ele lançados, contado o prazo para a contestação a partir da data da cobrança considerada indevida, conforme preceitua o artigo 81 da Resolução 632/2014 da Anatel.

Parágrafo Primeiro. A **PRESTADORA** terá um prazo de 30 dias, para dar uma resposta ao **ASSINANTE** que contesta os débitos/cobranças lançados nas suas faturas mensais.

Parágrafo Segundo. Em caso de ausência de resposta pela **PRESTADORA** ao requerimento de contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias a contar da contestação, o **ASSINANTE** terá direito a devolução automática do valor questionado.

11 – DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO CONTRATADO MEDIANTE SOLICITAÇÃO DO ASSINANTE

11.1 – O **ASSINANTE** adimplente poderá requerer/solicitar a **PRESTADORA** suspensão, sem ônus, da prestação do serviço de Comunicação multimídia – SCM, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo a possibilidade de restabelecimento, sem ônus, da prestação do serviço contrato no mesmo endereço, conforme estabelece o artigo 67 da Resolução 614/2013 da Anatel.

Parágrafo primeiro. Fica vedado a cobrança de qualquer valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão temporária prevista na cláusula acima.

Parágrafo segundo. O restabelecimento do serviço prestado poderá ser solicitado pelo **ASSINANTE**, a qualquer tempo, sem qualquer cobrança para o exercício deste direito.

Parágrafo segundo. A **PRESTADORA** tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender à solicitação de suspensão e de restabelecimento do serviço contratado.

12 – DA VIGÊNCIA E RESCISÃO CONTRATUAL

12.1 – O presente contrato vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do **ASSINANTE** no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do serviço ora contratado, denominado **VOCÊ CONNECT**, podendo ser rescindido pelo **ASSINANTE** a qualquer tempo.

12.2 – Na hipótese de o **ASSINANTE** optar pela **OPÇÃO/CONTRATO DE PERMANÊNCIA** do serviço ora contratado, nos moldes do item 6, o referido contrato vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, o qual chegando ao fim do prazo estabelecido no **CONTRATO DE PERMANÊNCIA** será automaticamente extinto os benefícios/vantagens ou os descontos ao **ASSINANTE**.

12.3 – O presente contrato ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

a) seja cancelada a autorização outorgada à **PRESTADORA** pelo Órgão Federal competente (ANATEL);

b) o **ASSINANTE** que definitivamente não tenha mais interesse na continuidade da assinatura deverá comunicar sua decisão à **PRESTADORA**, agendando a data de sua desconexão, devendo ainda, durante este período, cumprir integralmente com as presentes obrigações contratuais, conforme a modalidade, oferta de capacidade escolhidas, prazo de contratação dos serviços, assim como, obrigações advindas de benefícios especiais condicionados à **OPÇÃO DE PERMANÊNCIA**.

c) o **ASSINANTE** utilize indevidamente os serviços, através da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir de pacote ou velocidade diferente do que efetivamente contratado com a **PRESTADORA**.

12.4 – A rescisão por iniciativa da **PRESTADORA**, sem que lhe seja atribuída qualquer ônus, poderá ocorrer quando o **ASSINANTE** descumprir obrigações regulamentares ou contratuais deste contrato, nas seguintes hipóteses:

a) caso sejam suspensos ou cancelados os sinais do **ASSINANTE** inadimplente, hipótese em que o **ASSINANTE** não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos. Conforme os serviços contratados e o prazo de contratação dos mesmos, poderá neste caso ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;

b) caso ocorra a reprodução, cessão ou sublocação indevida dos sinais transmitidos para terceiros, quer por cópia, modificação da estrutura instalada pela **PRESTADORA** ou por utilização de forma diversa do contratado. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes. Conforme a seleção de serviços escolhido e o prazo de contratação dos serviços poderá neste caso ocorrer, ainda, ônus adicional ao **ASSINANTE**;

c) caso haja constatação, por parte da **PRESTADORA**, de que o **ASSINANTE** está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente instrumento.

13 – DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE

13.1 – Dispõem os artigos 56 a 58 da Resolução 614/2013 da ANATEL que são direitos e deveres do **ASSINANTE**.

13. 1.1 – Dos direitos do **ASSINANTE**:

“Art. 56. O **ASSINANTE** do SCM tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

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**;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

V - à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

VII - à suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;

- VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- XI - à resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela **PRESTADORA**;
- XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor; XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV - 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;
- XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados; e,
- XX - ao acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas ao Centro de Atendimento ao usuário da **PRESTADORA**, em até dez dias.

13.1.2 – Dos deveres dos **ASSINANTES**:

Art. 57. Constituem deveres dos ASSINANTES:

- I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II - preservar os bens da **PRESTADORA** e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- IV - providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **PRESTADORA**, quando for o caso;
- V - somente conectar à rede da **PRESTADORA** terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- VI - levar ao conhecimento do Poder Público e da **PRESTADORA** as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,
- VII - 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.
- Art. 58.** Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os **ASSINANTES** do SCM.”

14 – DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

14.1 - Dispõe os artigos 41 a 55 da Resolução 614/2013 da ANATEL que são direitos e obrigações da **PRESTADORA**.

“Art. 41. Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a Prestadora e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 42. Quando uma Prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de Prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial são considerados parte da rede da Prestadora contratante.

Art. 43. A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Parágrafo único. O acesso telefônico para os Assinantes ao Centro de Atendimento da **Prestadora de Pequeno Porte** deve estar acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre **oito e vinte horas, nos dias úteis**.

Art. 44. A Prestadora deve tornar disponível ao Assinante, previamente à contratação, informações relativas a preços e condições de fruição do serviço, entre as quais os motivos que possam degradar a velocidade contratada.

Art. 45. A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 46. Em caso de interrupção ou degradação de qualidade do serviço, a Prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deve ser amplamente comunicada aos Assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo ser concedido abatimento na assinatura à razão de um trinta avos por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo Assinante.

§ 3º Qualquer interrupção ou degradação do serviço deve ser comunicada à Anatel, no prazo máximo de vinte e quatro horas, com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 4º A comunicação prevista no § 3º deve ser reiterada por meio de sistema interativo disponibilizado pela Agência.

Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras 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 Agência, todos os dados e informações que lhe sejam solicitados referentes ao serviço, inclusive informações técnico-operacionais e econômico-financeiras, em particular as relativas ao número de Assinantes, à área de cobertura e aos valores aferidos pela Prestadora em relação aos parâmetros e indicadores de qualidade;

III - cumprir e fazer cumprir este Regulamento e as demais normas editadas pela Anatel;

IV - utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;

V - 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;

VI - enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;

VII - observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, 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;

VIII - tornar disponíveis ao Assinante, com antecedência mínima de trinta dias, informações relativas a alterações de preços e condições de fruição do serviço, entre as quais modificações quanto à velocidade e ao Plano de serviço contratados;

IX - tornar disponíveis ao Assinante 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 técnico comprovada;

X - prestar esclarecimentos ao Assinante, 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 Assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

XII - observar as leis e normas técnicas relativa à construção e utilização de infraestruturas;

XIII - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso.

XIV - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço; e,

XV - manter à disposição da Anatel e do Assinante os registros das reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão por um período mínimo de dois anos após solução desses e, sempre que solicitada pela Anatel ou pelo Assinante, tornar disponível o acesso de seu registro, sem ônus para o interessado.

Parágrafo único. As Prestadoras devem proporcionar meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual.

Art. 48. A Prestadora deve providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros relacionados às reclamações, solicitações de serviços e pedidos de rescisão e de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Art. 49. A Prestadora que não se enquadre na definição do inciso XIV do art. 4º deste Regulamento deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Assinantes do serviço e respondê-los ou solucioná-los também por meio da internet.

Art. 50. A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada.

Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

Art. 51. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel pode, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 52. A Prestadora deve zelar pelo sigilo inerente a os serviços de telecomunicações e pela confidencialidade dos dados, inclusive registros de conexão, e informações do Assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessários para tanto.

Parágrafo único. A Prestadora 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.

Art. 53. A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

Art. 54. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a Prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação de que trata o caput deste artigo, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155, de 16 de agosto de 1999, com as alterações introduzidas pela Resolução nº 421, de 2 de dezembro de 2005.

Art. 55. A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.”

15 – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

15.1 – A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução 614/2013 o seguinte:

“Art. 40. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

I - fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;

II - disponibilidade do serviço nos índices contratados;

III - emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;

IV - divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;

V - rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;

VI - número de reclamações contra a Prestadora; e,

VII - fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.”

16 – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

16.1 – A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na Internet no site *oficial* da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) www.anatel.gov.br, por meios dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070-940 – Brasília – DF, Biblioteca ANATEL Sede – Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 133; Pabx: (61) 2312-2000; Fax: (61) 2312-2002.