

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

Pelo presente instrumento, de um lado a doravante denominada **PRESTADORA**, conforme identificada a seguir:

DADOS DA PRESTADORA

Nome Empresarial:

SISTEL FIBRAS SERVICOS DE COMUNICACAO MULTIMIDIA LTDA

CNPJ:
23.540.507.0001-33

Ato de Autorização – Anatel
Nº 2598 de 12 de Maio de 2020

Endereço:

R BARAO DO RIO BRANCO, 518

Bairro:
CENTRO

Cidade:
Jaboticabal

Estado:
São Paulo

CEP:
14.870-330

Telefone:
(16) 3212-8558

S.A.C:
0800 321 0001

Site
www.sistelfibra.com.br

E-mail
contato@sistelfibra.com.br

E de outro lado a pessoa física ou jurídica, doravante denominado(a) **ASSINANTE** conforme identificado(a) no **TERMO DE ADESÃO**.

As partes identificadas têm entre si, justo e contratado, e que será regido pelas cláusulas a seguir, sem prejuízos às normas da ANATEL e demais dispositivos das legislações vigentes.

O **ASSINANTE** declara, por meio da assinatura deste contrato, que foi informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018. Declara também ser manifestação livre, informada e inequívoca a autorização do tratamento de seus dados pessoais.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

1.1 Aplicam-se ao presente **CONTRATO** as seguintes definições:

I - **Acessibilidade**: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

II - **Área de Tarifa Básica (ATB)**: parte da área local definida pela Agência, dentro da qual o serviço é prestado ao assinante em contrapartida a tarifas ou preços do plano de serviço de sua escolha;

III - **Área local**: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;

IV - **Assinante**: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a prestadora, para fruição do serviço. Bem como, definido como consumidor de acordo com o Art. 2º da Lei nº 8.078/1990.

V - **Atendimento pessoal**: atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicação, mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço.

VI - **Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT)**: equipamento terminal de usuário, interligado ou não a uma central de comutação;

VII - **Código de acesso**: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

- VIII - Código de Seleção de Prestadora (CSP):** conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou longa distância internacional;
- IX - Distribuidor Geral (DG):** elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;
- X - Estação telefônica:** conjunto constituído de uma ou mais centrais de comutação e as instalações que as abrigam ou complementam;
- XI - Plano de serviço:** documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- XII - Poder de Mercado Significativo (PMS):** posição que possibilita influenciar de forma significativa as condições do mercado relevante, assim considerada pela Agência;
- XIII - Ponto de Terminação de Rede (PTR):** ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante;
- XIV - Portabilidade de código de acesso:** facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;
- XV - Posto de Serviço de Telecomunicações (PST):** conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispondo de, pelo menos, TUP e TAP, que possibilita o atendimento pessoal ao usuário;
- XVI - Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC):** atividade intrínseca ao serviço de STFC, vinculada à utilização da sua rede, que possibilita adequar, ampliar, melhorar ou restringir o uso do STFC;
- XVII - Prestadora:** pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC;
- XVIII - Processos de telefonia:** aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 kHz-voz ou 7 kHz-áudio ou até 64 kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético;
- XIX - Rede de telecomunicações:** conjunto operacional contínuo de circuitos e equipamentos, incluindo funções de transmissão, comutação, multiplexação ou quaisquer outras indispensáveis à operação de serviço de telecomunicações;
- XX - Rede externa:** segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;
- XXI - Rede interna do assinante:** segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive;
- XXII - Relação de assinantes:** conjunto de informações que associa os nomes de todos os assinantes indicados do STFC na modalidade local, aos respectivos endereços e códigos de acesso de determinada localidade, respeitadas as manifestações de não divulgação de seus códigos de acesso;
- XXIII - Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral (STFC):** serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- XXIV - Tarifa ou preço de assinatura:** valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada para fruição contínua do serviço;
- XXV - Tarifa ou preço de habilitação:** valor devido pelo assinante, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC;
- XXVI - Tarifa ou preço de utilização:** valor devido pelo usuário pelo uso do STFC, por unidade de medição;
- XXVII - Telefone de Uso Público (TUP):** aquele que permite a qualquer pessoa utilizar o STFC, por meio de acesso de uso coletivo, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;
- XXVIII - Terminal:** equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

XXIX - Usuário: qualquer pessoa que utiliza o STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora;

XXX - Utilização da Marcação Alternativa: Benefício procedimental concedido pela Anatel, através de autorização expressa cumpridos os requisitos da Resolução nº.749/2022 da Anatel, às empresas que não possuem Código de Seleção de Prestadora (CSP) próprio permitindo ao usuário de serviço de telecomunicação estabelecer conexão.

XXXI - Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): Lei que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO DO CONTRATO

2.1 Este Contrato tem por objeto regular a prestação e a fruição, pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade local, por meio de acesso identificado por um Código de Acesso, disponibilizado pela **PRESTADORA**, em endereço de instalação indicado pelo **ASSINANTE**, mediante pagamento de tarifas ou preços, na forma da regulamentação aplicável.

2.2 Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC compreende em serviço destinado ao uso do público em geral, sem um serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando Processos de Telefonia.

2.3 Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao STFC poderão ser requeridas pelo **ASSINANTE**, qualquer momento e serão objeto de cobrança específica.

2.4 Neste ato o **ASSINANTE** contrata, por adesão, além desta **PRESTADORA**, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de Serviços de Telecomunicações, na modalidade Longa distância Nacional.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO

3.1 A adesão ao presente Contrato pelo **ASSINANTE** pode efetivar-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos abaixo elencados:

3.1.1 Por meio de **ASSINATURA** de **TERMO DE ADESÃO IMPRESSO**;

3.1.2 Por meio de **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE/DIGITAL** de **TERMO DE ADESÃO**;

3.1.3 Por meio de **ACEITE TELEFÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**.

3.2 Por meio da **ASSINATURA** ou **ACEITE ELETRÔNICO/ONLINE/DIGITAL** ou **TELEFÔNICO** do **TERMO DE ADESÃO**, o **ASSINANTE** declara que teve amplo e total conhecimento prévio de todos os direitos, deveres e garantias de atendimento, condições dos serviços ofertados, detalhes referentes a plano de serviço, valores de mensalidade e formas de pagamento.

3.2.1 Nas formas de aceites citadas no item 3.1.2, o **ASSINANTE** receberá uma cópia dos contratos e termos firmados no endereço eletrônico indicado nos dados de cadastros.

3.3 As partes reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com formato digital (no formato eletrônico e/ou biométrico) fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil, possuindo autenticidade e integridade.

3.4 Após formalizada a contratação por qualquer outro meio por ele disponibilizado, salvo no estabelecimento comercial, o uso dos serviços ou a ausência de manifestação objetiva da desistência da contratação pelo **ASSINANTE** por mais de sete dias consecutivos, a contar da data de ativação dos Serviços, implicará na anuência e aceitação integral dos termos deste instrumento e características do serviço contratado.

3.5 A **PRESTADORA** poderá a seu próprio critério solicitar meios que comprovem a identidade ou identificação do **ASSINANTE**, com intuito de mitigar fraudes ou falsificações nos procedimentos de contratação dos serviços. Entre os mecanismos de segurança adotados, a **PRESTADORA** poderá solicitar *selfie* (registro digital fotográfico) do titular juntamente com um documento de identificação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

CLÁUSULA QUARTA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

4.1 A prestação do serviço terá início efetivo quando da instalação da linha telefônica, ou seja, quando a extensão da Rede Pública de Telecomunicação da **PRESTADORA** for conectada ao endereço de instalação mencionado pelo **ASSINANTE**, no respectivo "Ponto de Terminação da Rede".

CLÁUSULA QUINTA – DIREITOS DA PRESTADORA

5.1 Além do disposto na legislação específica, no Regulamento do STFC, quando aplicáveis, são direitos da **PRESTADORA**:

5.2 Empregar no serviço equipamentos que não lhe pertença;

5.3 Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

§1º A **PRESTADORA**, em qualquer caso, continua sendo responsável perante a Anatel e os **ASSINANTES** pela prestação e execução do serviço;

§2º A relação entre a **PRESTADORA** e os terceiros são regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

5.4 Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

5.5 Suspender o provimento do Serviço ao **ASSINANTE**, quando da sua inadimplência, nos termos da **cláusula 13** deste Contrato;

5.6 Comercializar e divulgar as informações sobre o **ASSINANTE** para os fins definidos na regulamentação, respeitada a manifestação de não divulgação;

5.7 Não se responsabilizar pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras;

5.8. Na alteração de código de acesso a pedido do assinante, é facultada à prestadora a cobrança pela alteração.

CLÁUSULA SEXTA – DEVERES DA PRESTADORA

6.1 São deveres da **PRESTADORA**, dentro outros previstos na regulamentação:

6.2 Prestar o Serviço conforme especificado no Contrato, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do Serviço perante o **ASSINANTE**;

6.3 Realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do Serviço, excetuados os equipamentos terminais do **ASSINANTE** e a Rede Interna do **ASSINANTE**;

6.4 Quando aplicável, tornar disponíveis os equipamentos de sua propriedade necessários a prestação dos Serviços Contratados;

6.5 Não condicionar oferta do Serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecida, ainda que prestados por terceiros;

6.6 A **PRESTADORA** deve manter um Centro de Atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, no mínimo no período compreendido de **8 (oito) horas ininterruptas, das 10h00min às 18h00min nos dias úteis.**

O número mantido pela **PRESTADORA** do S.A.C. é **0800 321 0001**, e dispõe o endereço virtual eletrônico **www.sistelfibra.com.br**.

6.6.1 A **PRESTADORA** deve manter um Centro de Atendimento para seus **ASSINANTES**, com discagem direta gratuita, mediante chamada de terminal fixo ou móvel.

6.7 Atender as solicitações de reparo por falhas ou defeitos do **ASSINANTE** resolvendo num prazo de até **48 (quarenta e oito) horas** a contar de sua solicitação protocolada.

6.8. As reclamações e pedidos de informação apresentados pelo **ASSINANTE** deverão ser respondidos durante o atendimento e resolvidas no prazo máximo de **7 (sete) dias corridos**, contados a partir de seu recebimento.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

6.8.1 As solicitações que não puderem ser atendidas de imediato deverão ser atendidas em, no máximo, **10 (dez) dias corridos**, contados a partir de seu recebimento.

6.8.2 Todo atendimento receberá um protocolo da **PRESTADORA**, que deverá ser informado ao **ASSINANTE** no início do atendimento.

6.9 Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

6.10 Disponibilizar acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

6.11 Fornecer, mediante solicitação do **ASSINANTE**, o detalhamento das chamadas locais medidas em minutos, que permita identificar, para cada chamada local realizada, (i) o número do telefone chamado, (ii) a data e horário de realização (iii) a duração e (iv) o seu respectivo valor;

6.12 Disponibilizar na central de atendimento, no site da internet e nas lojas de atendimento, gratuitamente, ao **ASSINANTE**, os endereços de suas lojas de atendimento pessoal e postos de serviço de telecomunicações (PST);

6.13 Oferecer ao **ASSINANTE**, no mínimo, **06 (seis)** possíveis datas de vencimento de cobrança;

6.14 Entregar Nota fiscal/Fatura via correio ou qualquer outro meio acordado entre as Partes, no endereço informado pelo **ASSINANTE**, com antecedência mínima de **05 (cinco) dias** do vencimento.

6.15 A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

6.16.1. A **PRESTADORA** se compromete a não:

A) alterar os dados do **ASSINANTE** ;

B) divulgar os dados do **ASSINANTE** , exceto se exigido pela lei, ou se o **ASSINANTE** permitir expressamente por escrito;

C) acessar os dados do **ASSINANTE** exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do **ASSINANTE** em relação aos aspectos de suporte ao cliente.

6.16.2. Não obstante o disposto neste contrato, as informações confidenciais poderão ser reveladas nas seguintes hipóteses:

A) exigência legal aplicável,

B) Ordem ou decisão judicial ou em processo administrativo ou arbitral, ou;

C) solicitação de qualquer autoridade ou órgão regulador do Brasil. Em quaisquer das situações previstas nesta cláusula, a **PRESTADORA** divulgará as informações confidenciais somente até a extensão exigida por tal ordem administrativa, arbitral ou judicial, e previamente orientada pela opinião de seus assessores legais, comprometendo-se a tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para preservar a confidencialidade das informações confidenciais, incluindo a obtenção de uma medida protetiva ou outro provimento que possa assegurar a concessão de tratamento confidencial às informações confidenciais.

6.16.3. A **PRESTADORA** não será responsável por violações dos dados e informações acima referidas resultantes de atos de funcionários, prepostos ou de pessoas autorizadas pela **ASSINANTE** e nem daquelas resultantes da ação criminosa ou irregular de terceiros ("hackers") fora dos limites da previsibilidade técnica do momento em que a mesma vier a ocorrer.

6.17. De acordo com o Regulamento dos Serviços de Comunicação Multimídia, aprovada pela ANATEL 614/2013, bem como pela Lei n°. 12.965/2014 (Marco Civil na Internet), a **PRESTADORA** deverá manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão dos **ASSINANTES** pelo prazo mínimo de 01 (um) ano.

6.18. A **PRESTADORA** observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologias necessárias para assegurar este direito dos usuários.

6.19 A **PRESTADORA** deverá disponibilizar, no Atendimento por Meio Digital, relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus **ASSINANTES**.

CLÁUSULA SÉTIMA - DIREITOS DO ASSINANTE

7. 1 São direitos do **ASSINANTE**:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

- 7.1.1 Acesso e fruição dos serviços dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação, e conforme as condições ofertadas e contratadas;
- 7.1.2 Liberdade de escolha da **PRESTADORA** e do Plano de Serviço;
- 7.1.3 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;
- 7.1.4 Prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste;
- 7.1.5 Inviolabilidade 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;
- 7.1.6 Não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese da **Cláusula 14** ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) sempre após notificação prévia pela **PRESTADORA**;
- 7.1.7 Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **PRESTADORA**;
- 7.1.8 Apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento;
- 7.1.9 Resposta eficiente e tempestiva, pela **PRESTADORA**, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;
- 7.1.10 Encaminhamento de reclamações ou representações contra a **PRESTADORA**, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- 7.1.11 Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- 7.1.12 Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito, ou de acordo celebrado com a **PRESTADORA**;
- 7.1.13 Não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, 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;
- 7.1.14 Obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos das regulamentações específicas de cada serviço;
- 7.1.15 Rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;
- 7.1.16 Receber o contrato de prestação de serviço, bem como o Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 7.1.17 Transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço;
- 7.1.18 Não recebimento de mensagens de cunho publicitário em sua estação móvel, salvo consentimento prévio, livre e expresso;
- 7.1.19 Não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante a sua suspensão total;
- 7.1.20 Não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa.
- 7.1.21 A obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela prestadora, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;
- 7.1.22 A substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- 7.1.23 A portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

- 7.1.24 Ter reparados os danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;
- 7.1.25 Obter substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede;
- 7.1.26 Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;
- 7.1.27 À interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados os prazos previstos neste Regulamento;
- 7.1.28 Selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada; e
- 7.1.29 A não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada.
- 7.1.30 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;
- 7.1.31 A optar pelo não recebimento de chamadas publicitárias ou com o objetivo de vender serviços ou produtos das Prestadoras de serviços de telecomunicações;
- 7.1.32 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;
- 7.1.33 De acordo com o Art. 66 da Resolução 765/2023 da Anatel, a **PRESTADORA** poderá prover o ressarcimento ao Consumidor prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo.
- 7.1.33.1 O ressarcimento disposto na cláusula anterior deverá ocorrer:
- A) de forma proporcional ao valor da Oferta contratada e ao período de indisponibilidade do serviço; e
- B) até o segundo mês subsequente ao evento, respeitado o ciclo de faturamento.
- 7.33.2 No caso de solicitação de reparo, o cálculo do valor a ser ressarcido ao Consumidor deverá considerar o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e o restabelecimento do serviço.

CLÁUSULA OITAVA – DOS DEVERES DO ASSINANTE

8.1 São deveres do **ASSINANTE**:

- 8.1.1 Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- 8.1.2 Respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- 8.1.3 Comunicar às autoridades competentes irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por **PRESTADORA** de serviço de telecomunicações;
- 8.1.4 Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;
- 8.1.5 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 certificadas;
- 8.1.6 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;
- 8.1.7 Permitir acesso da **PRESTADORA**, ou de terceiros que esta indicar, sempre que necessário, no local de instalação para fins de manutenção ou substituição de equipamento necessário para prestação do serviço.
- Parágrafo único:** Constatando a ausência do **ASSINANTE**, este desde já autoriza os funcionários da **PRESTADORA** que adentrem sua residência para instalação, manutenção ou substituição de equipamento na presença de outra pessoa maior de 18 (dezoito) anos, mediante apresentação de documento.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

8.1.8 Comunicar à **PRESTADORA** sobre ocorrência de falhas no funcionamento do serviço ou equipamento, mediante abertura de ordem de serviço para atendimento e;

8.1.9 Comunicar imediatamente à sua **PRESTADORA**:

I) O roubo, furto ou extravio de terminal de acesso móvel ou outros equipamentos terminais necessários ao provimento do serviço contratado;

II) A transferência de titularidade do Código de Acesso de Usuário ou do contrato de prestação de serviço; e/ou,

III) Qualquer alteração das informações cadastrais; e

IV) O não recebimento do documento de cobrança.

8.10 O **ASSINANTE** declara ter ciência de que não faz jus aos descontos por motivo de interrupção dos serviços nos termos da Resolução nº 717/2019 da Anatel, a qual revogou este direito anteriormente previsto na Resolução nº 426/2005;

8.11 O **ASSINANTE** autoriza desde já a utilização do procedimento da Marcação Alternativa por parte da **PRESTADORA**, a qual, possuindo autorização para uso deste benefício concedido pela Anatel, permite a conexão dos serviços de conexão ao **ASSINANTE**.

8.12 O **ASSINANTE** fica ciente desde já que a caixa postal eletrônica vinculada ao endereço eletrônico de sua titularidade (e-mail) e o WhatsApp (número telefônico) cadastrado serão meios de comunicação entre **PRESTADORA** e **ASSINANTE**, bem como a remessa via postal (Correios), para informar o **ASSINANTE** de toda e qualquer particularidade inerente aos serviços contratados, assim como outras informações que entender de interesse recíproco.

CLÁUSULA NONA – PLANOS DE SERVIÇO

9.1 O presente serviço será prestado pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE**, de acordo com Plano de Serviço de sua livre escolha dentre aqueles disponibilizados pela **PRESTADORA** de acordo com a regulamentação vigente.

9.1.1 Entende-se por Plano de Serviço, o documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, utilização e facilidades, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

9.2 O **ASSINANTE** deverá optar por um dos Planos de Serviço, seja básico ou alternativo, disponíveis quando da Solicitação do Serviço, que será parte integrante desse Contrato (Anexo).

9.2.1 A **PRESTADORA** disponibilizará o preço de seus serviços em seu portal e por meio de Centro de Atendimento Telefônico.

9.3 Pela prestação do Serviço do **ASSINANTE** pagará tarifas e preços do Plano de Serviço contratado, onde também estão fixados critérios para reajuste.

9.4 O **ASSINANTE** adimplente poderá migrar para outros Planos de Serviço, oferecidos pela **PRESTADORA**, homologados pela ANATEL, a qualquer época, observados os critérios objetivos estabelecidos no Plano de Serviço contratado.

9.5 Os Planos de Serviço alternativos poderão ser descontinuados pela **PRESTADORA** na forma da regulamentação vigente. Nesse caso, o **ASSINANTE** possui o direito de migrar para qualquer outro Plano de Serviço da **PRESTADORA**, sem a necessidade de pagamento de taxa de habilitação e/ou taxa de migração.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO CÓDIGO DE ACESSO

10.1 É vedada a alteração de código de acesso do **ASSINANTE**, pela **PRESTADORA**, exceto quando for a seu pedido ou mediante sua expressa autorização, ou nos casos decorrentes de determinação da Anatel.

10.2 Na alteração de código de acesso a pedido do **ASSINANTE**, é facultada à prestadora a cobrança pela alteração.

10.3 O prazo máximo para atendimento da alteração a pedido do **ASSINANTE** é de **72 (setenta e duas) horas**.

10.4 Na alteração de código de acesso mediante autorização expressa do **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** deve informar o novo código que lhe será designado, bem como dar ampla publicidade do novo código de acesso, sem ônus, por meio do sistema de interceptação de chamadas.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

10.5 As chamadas destinadas a código de acesso alterado devem ser interceptadas, pela **PRESTADORA**, sem ônus, pelo prazo mínimo de **90 (noventa) dias**.

10.5.1 Quando a alteração de código de acesso se der em função de pedido do **ASSINANTE**, deve ser disponibilizada opção de não divulgação do novo código de acesso.

10.5.2 A alteração de código de acesso que envolva mudança de localidade também é objeto da interceptação.

10.5.3 A implementação da interceptação das chamadas deve ser efetuada, pela **PRESTADORA**, em até 24 (vinte e quatro) horas da alteração do código ou da solicitação pelo **ASSINANTE**.

10.5.4 A **PRESTADORA** pode oferecer prazos adicionais de interceptação de chamadas sob a forma de PUC.

10.6 A **PRESTADORA** deve assegurar o direito do **ASSINANTE** à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - PREÇO, CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E REAJUSTE

11.1 Para a utilização dos Serviços Contratados deverá o **ASSINANTE** realizar os pagamentos mensais estipulados pela **CONTRATADA** através do **TERMO DE ADESÃO**, documento onde estará disposto o plano contratado pelo **ASSINANTE** e valor pago pelo mesmo para fruição dos serviços, sendo de maneira PÓS PAGA.

11.2 Os créditos ora inseridos estão sujeitos a prazo de validade, variando de acordo com o valor da recarga efetuada pelo **ASSINANTE** e serão deduzidos na medida de sua utilização, conforme disposto no **TERMO DE ADESÃO**.

11.3 Fica disponibilizado ao **ASSINANTE** pontos de recarga eletrônica, podendo ser adquiridos mediante ao endereço virtual eletrônico: **www.sistelfibra.com.br**

11.4 Enquanto não rescindido o presente contrato, sendo inserido novos créditos a **PRESTADORA** revalidará a totalidade do saldo.

11.5 Atingida a franquia disponibilizada conforme o crédito inserido e previsto no **TERMO DE ADESÃO**, será a velocidade reduzida, conforme estipulada no **TERMO DE ADESÃO** até o vencimento do crédito inserido.

11.6 A utilização além da franquia estabelecido no **TERMO DE ADESÃO** implicará no bloqueio do serviço até que uma nova franquia/recarga seja ativada pelo **ASSINANTE**.

11.7 O **ASSINANTE** poderá verificar em tempo real o crédito existente bem como o prazo de validade dos créditos inseridos, acessando o endereço virtual eletrônico **www.sistelfibra.com.br** ou pelo **S.A.C 0800 312 0001**.

11.8 As inclusões de outros serviços disponibilizados pela **PRESTADORA** poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE** junto à **PRESTADORA** (ponto adicional), pelo que pagará as respectivas taxas de serviços adicionais, relativas às suas instalações, e serão adicionados à mensalidade do mês referente à solicitações os valores correspondentes aos pontos adicionais, em conformidade com a tabela de preços da **PRESTADORA** vigente à época em que forem pleiteados.

11.9 Os valores deste contrato serão reajustados a cada período de **12 (doze) meses**, através do Índice **IGPM-FGV** ou outro de mesma natureza. Caso vedada legalmente à utilização desse índice, será utilizado índice legalmente indicado para substituí-lo.

11.10 A **PRESTADORA** poderá definir datas-bases para a realização de reajustes, desde que, cumulativamente:

I) Observe o período mínimo de 12 (doze) meses, contados da data da contratação da oferta pelo **ASSINANTE**.

II) Informe ao **ASSINANTE** a data-base que está vinculado no momento da contratação.

III) Faça constar as datas-bases na Oferta quando de seu registro na Anatel, se for o caso de registro.

11.11 A **PRESTADORA** poderá a seu exclusivo critério cobrar:

I - Taxa de instalação e/ou

II - Valor mensal correspondente a manutenção e/ou locação dos equipamentos disponibilizados para prestar os serviços contratados por meio de ponto adicional.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

11.12 Os critérios de tarifação, tanto de chamada fixo-fixo local, quanto de chamada fixo-móvel local, estarão disposto na Cláusula Quarta do Termo de Adesão.

11.13 A **PRESTADORA** realizará o arredondamento da fração do centavo na apresentação do valor final de qualquer registro individual cobrado, garantida a devida informação ao **ASSINANTE**.

11.14 A **PRESTADORA** emitirá, sem ônus, o documento de cobrança ao **ASSINANTE** referente ao período faturado, correspondente, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação do serviço.

11.15 É vedado à **PRESTADORA** cobrar pela emissão de segunda via do documento de cobrança.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA FORMA DE COBRANÇA MODALIDADE PÓS-PAGO

12.1 O plano básico ou alternativo de serviço na forma pós-pago é aquele em que a cobrança pela prestação do serviço ocorre mediante faturamento periódico, sendo vedada a cobrança antecipada pela **PRESTADORA** de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

12.2 O documento de cobrança apresentado pela **PRESTADORA** ao **ASSINANTE** deve corresponder, em regra, a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, devendo ser apresentado de maneira clara, inteligível, ordenada, em padrão uniforme e deve conter, a discriminação do período que compreende a cobrança do serviço, o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao **ASSINANTE**, bem como todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos.

12.2.1 A entrega do documento de cobrança ao **ASSINANTE**, por código de acesso, constituído de demonstrativo e fatura dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

12.2.2 Havendo autorização expressa do **ASSINANTE**, o documento de cobrança pode ser apresentado e obtido por meio da Internet.

12.3 O documento de cobrança deverá ser pago pontualmente na rede bancária credenciada.

12.4 O **ASSINANTE** pode optar por receber o documento de cobrança por meio eletrônico, assim, deverá informar a **PRESTADORA** seu endereço eletrônico e mantê-lo atualizado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

13.1 A contestação de débito encaminhada pelo **ASSINANTE** à **PRESTADORA** via notificação ou através da Central de Atendimento Telefônico, em relação a qualquer cobrança feita pela **PRESTADORA** será objeto de apuração e verificação acerca da sua procedência.

13.2 O **ASSINANTE** terá o prazo máximo **03 (três) anos** da data da cobrança, para realizar a contestação de débito perante a **PRESTADORA**.

13.3 A partir do recebimento da contestação de débito feito pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** terá o prazo máximo de **30 (trinta) dias** para apresentar a resposta.

13.4 O débito contestado deverá ter sua cobrança suspensa, e sua nova inclusão fica condicionada à devida comprovação da prestação dos serviços objetos do questionamento, junto ao **ASSINANTE**, ou da apresentação das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela **PRESTADORA**.

13.5 A contestação de débito suspende a fluência dos prazos para suspensão e rescisão contratual, até que o **ASSINANTE** seja notificado da resposta da **PRESTADORA** à sua contestação.

13.6 Sendo a contestação apenas parcial, ou seja, em relação apenas a uma parte da cobrança encaminhada pela **PRESTADORA**, fica o **ASSINANTE** obrigado ao pagamento da quantia incontroversa, de acordo com a data de vencimento prevista no **TERMO DE ADESÃO**, sob pena de incorrer nas penalidades decorrentes do atraso no pagamento previstas em Lei e neste Contrato.

13.7 A **PRESTADORA** cientificará o **ASSINANTE** do resultado da contestação do débito, com as razões da decisão.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

13.8 Sendo a contestação julgada procedente, os valores contestados serão retificados, sendo encaminhado ao **ASSINANTE** um novo documento de cobrança com os valores corrigidos, sem que seja feita a aplicação de qualquer encargo moratório (multa e juros) ou atualização monetária.

13.9 Caso o **ASSINANTE** já tenha quitado o documento de cobrança contestado, e sendo a contestação julgada procedente, a **PRESTADORA** se compromete a proceder à devolução automática em dobro do valor pago, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês e atualização monetária.

13.10 O **ASSINANTE** que efetuar o pagamento da quantia cobrada indevidamente poderá requerer à **PRESTADORA** o abatimento do valor no documento de cobrança seguinte à cobrança indevida ou a devolução do valor através de transferência bancária, considerada procedente a contestação dos débitos.

13.11 Sendo a contestação julgada improcedente, os valores contestados não serão retificados e a conta original deverá ser paga pelo **ASSINANTE**, acrescentando-se os encargos moratórios (multa e juros) e atualização monetária.

13.12 A **PRESTADORA** poderá prover o ressarcimento ao **ASSINANTE** prejudicado por indisponibilidade do serviço, seja por interrupção ou por reparo dos serviços.

13.13 Nos casos em que haja pagamento em duplicidade do documento de cobrança pelo **ASSINANTE**, a **PRESTADORA** compromete-se a efetuar a devolução do valor pago em excesso por meio de abatimento no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, podendo o **ASSINANTE** requerer a devolução do valor via sistema bancário, que será realizado em até **30 (trinta) dias**, contados da solicitação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS PENALIDADES

14.1 Por falta de pagamento:

14.1.1 O inadimplemento das obrigações por parte do **ASSINANTE**, da mensalidade referente à Prestação de Serviço de Telefonia, com o não pagamento de valores por ele acordados ao aderir o presente Contrato resultarão nas penalidades registradas nesta Cláusula que, em respeito às regulamentações vigentes ocorrerão da seguinte forma:

14.1.2 Transcorridos **15 (quinze) dias** do término do prazo de validade do crédito, o **ASSINANTE** terá o fornecimento do serviço **SUSPENSO TOTALMENTE**, o que resultará apenas no recebimento de chamadas, ficando impossibilitado de originar chamadas, enviar mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas a Cobrar.

14.1.3 Transcorridos **60 (sessenta) dias** da **SUSPENSÃO TOTAL** do fornecimento do serviço, fica o **ASSINANTE** ciente que o **CONTRATO** poderá ser **RESCINDIDO**.

14.2 É vedada a cobrança de tarifa ou preço referente ao restabelecimento do serviço.

14.3 Por descumprimento contratual:

14.3.1 No caso de descumprimento pelo **ASSINANTE** de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, que não seja referente à fidelidade, em que já existe cláusula e multa específica a depender do caso, fica o **ASSINANTE** automaticamente sujeito ao pagamento de multa penal compensatória no importe equivalente a **10% (dez por cento)** da soma de todas as mensalidades, referentes ao serviço de telefonia fixa comutada (STFC), previstas no **TERMO DE ADESÃO** (considerando todo o período de vigência contratual), facultando-se ainda às **CONTRATADAS**, a seus exclusivos critérios, a rescisão de pleno direito do presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – CANCELAMENTO

15.1 Além das hipóteses de cancelamento por descumprimento contratual previstas neste instrumento, a **PRESTADORA** poderá cancelar os Serviço em decorrência de atos do poder público ou de terceiros que impeçam sua execução, devendo a **PRESTADORA** envidar seus melhores esforços para comunicar, por escrito, ao **ASSINANTE**, com a maior antecedência possível, bem como facilitar para que outra prestadora assumira as obrigações estabelecidas no presente instrumento. Nenhuma

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

indenização será devida ao **ASSINANTE** em caso de cancelamento pela **PRESTADORA** por atos do poder público ou de terceiros que impeçam a execução do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - EXTINÇÃO CONTRATUAL

16.1 O presente contrato poderá ser extinto nas seguintes hipóteses:

16.1.1 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.

16.1.2 Por distrato, mediante acordo comum entre as partes.

16.1.3 Por rescisão, pela inobservância de disposições legais pelas partes, bem como por descumprimento pelas partes de quaisquer das obrigações neste contrato avençadas, e ainda comercialização ou cessão dos serviços contratados a terceiros pelo **ASSINANTE** sem prévia anuência da **PRESTADORA**, além de qualquer forma de uso dos serviços de maneira fraudulenta, ou ilegal pelo **ASSINANTE** com o propósito de prejudicar terceiros ou à própria **PRESTADORA**, onde nesta hipótese responderá o **ASSINANTE** pelas perdas e danos ao lesionado.

16.2 A rescisão do contrato pelo **ASSINANTE** poderá ser realizada a qualquer tempo mediante comunicação à **PRESTADORA**, a qual poderá ser realizada por qualquer meio de atendimento.

16.3 A rescisão independe de adimplemento contratual, sem prejudicar a exigibilidade dos encargos decorrentes da prestação dos serviços e do contrato de permanência.

16.4 Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeito imediato.

16.5 Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente terão efeito após 2 (dois dias úteis) da efetivação do pedido.

16.6 O **ASSINANTE** deverá pagar pelos serviços usufruídos durante o prazo de processamento do pedido de rescisão sem intervenção de atendente.

16.7 O **ASSINANTE** poderá cancelar seu pedido de rescisão no prazo de **2 (dois) dias**.

16.8 A **PRESTADORA** somente poderá rescindir o contrato após transcorridos sessenta dias da suspensão total dos serviços, descumprimento comprovado de obrigações contratuais ou regulamentares pelo **ASSINANTE**, ou quando ocorrido a descontinuidade da oferta do serviço, desde que avisado previamente ao **ASSINANTE**.

16.9 Além das formas previstas neste instrumento o contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, independente de notificação, nos seguintes casos: (a) extinção da autorização da **PRESTADORA** para prestação do serviço contratado; (b) falecimento, decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer uma das partes deste contrato; (c) se as partes, de comum acordo optarem pela rescisão antecipada do contrato; (d) em caso de descontinuidade do plano de serviço ofertado pela **PRESTADORA**, facultando ao **ASSINANTE** a migração para outro de sua escolha.

16.10 O contrato será extinto ainda:

16.10.1 Caso o **ASSINANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **PRESTADORA** devendo o **ASSINANTE** responder pelos danos causados.

16.10.2 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/LICENÇA DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADA (STFC)**, concedida à **PRESTADORA** pelo órgão federal competente, hipótese em que **PRESTADORA** ficará isenta de qualquer ônus.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA ANTICORRUPÇÃO

17.1 Na execução do presente Contrato é vedado às partes e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- I - Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- II - Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

III - Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;

IV - Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou

V - De qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, do Decreto nº 8.420/2015, do U.S. Foreign Corrupt Practices Act de 1977 ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

18.1 O **ASSINANTE** autoriza a coleta de dados pessoais imprescindíveis a execução deste contrato, tendo sido informado quanto ao tratamento de dados que será realizado pela **PRESTADORA**, nos termos da Lei nº 13.709/2018, especificamente quanto a coleta dos seguintes dados:

18.1.1 Dados relacionados à sua identificação pessoal, a fim de que se garanta a fiel contratação pelo respectivo titular do contrato;

18.1.2 Dados relacionados ao endereço do **ASSINANTE** tendo em vista a necessidade da **PRESTADORA** identificar o local de instalação, manutenção dos serviços, envio de documentos/notificações e outras garantias necessárias ao fiel cumprimento do contrato ora assinado;

18.1.3 Os dados coletados poderão ser utilizados para identificação de terrorismo, compartilhamento para órgãos de segurança, conforme solicitação legal pertinente, compartilhamento com autoridade administrativa e judicial no âmbito de suas competências com base no estrito cumprimento do dever legal, bem como com os órgãos de proteção ao crédito a fim de garantir a adimplência do **ASSINANTE** perante esta **PRESTADORA**.

18.2 Os dados coletados com base no legítimo interesse do **ASSINANTE**, bem como para garantir a fiel execução do contrato por parte da **PRESTADORA**, fundamentam-se no artigo 7º da LGPD, razão pela qual as finalidades descritas na **cláusula 18.1** não são exaustivas.

18.2.1 A **PRESTADORA** informa que todos os dados pessoais solicitados e coletados são os estritamente necessários para os fins almejados neste contrato;

18.2.2 O **ASSINANTE** autoriza o compartilhamento de seus dados, para os fins descritos nesta cláusula, com terceiros legalmente legítimos para defender os interesses da **PRESTADORA** bem como do **ASSINANTE**.

18.3 É garantido ao **ASSINANTE**, titular dos dados pessoais tratados, de acordo com o art. 9º da LGPD, a consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integridade de seus dados pessoais. Ficam garantidas ainda, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento. Todas as informações estarão facilmente acessíveis, de forma clara e precisa, sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.

18.3.1 O **ASSINANTE**, titular dos dados, nos termos do artigo 18, inciso VI, da LGPD, também possui o direito de solicitar a exclusão dos dados pessoais tratados com seu consentimento, com exceção das hipóteses previstas no art. 16 desta Lei. A exclusão de dados será efetuada sem que haja prejuízo por parte da **PRESTADORA**, tendo em vista a necessidade de guarda de documentos por prazo determinado de **05 (cinco) anos**, conforme lei civil. Para tanto, caso o **ASSINANTE** deseje efetuar a revogação de algum dado, deverá preencher uma declaração neste sentido, ciente que a revogação de determinados dados poderá importar em eventuais prejuízos na prestação de serviços;

18.3.2 O **ASSINANTE** autoriza, neste mesmo ato, a guarda dos documentos (contratos/documentos fiscais/notificações/protocolos/ordens de serviços) - em que pese eles possuam dados pessoais - por parte da **PRESTADORA** a fim de que ela cumpra com o determinado nas demais normas que regulam o presente contrato, bem como para o cumprimento da obrigação legal nos termos do artigo 16, inciso I, da Lei Geral de Proteção de Dados.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

18.4 Em eventual vazamento indevido de dados a **PRESTADORA** se compromete a comunicar seus assinantes sobre o ocorrido, bem como sobre qual o dado vertido;

18.5 A **PRESTADORA** informa que serão adotadas todas as medidas cabíveis para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais através de um sistema que colherá e tratará os dados na forma da lei;

18.5.1 A **PRESTADORA** informa que efetuará a manutenção do registro das operações de tratamento de dados pessoais da forma mencionada na cláusula anterior.

18.6 Rescindido o contrato, os dados pessoais coletados serão armazenados pelo tempo determinado na **cláusula 17.3**. Passado o termo de guarda pertinente a **PRESTADORA** se compromete a efetuar o descarte dos dados adequadamente.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

19.1 A utilização do serviço, objeto do presente contrato, implica, para todos os efeitos legais, na adesão do **ASSINANTE** às condições das normas e demais dispositivos que regulem a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, em especial a Lei n. 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e as Resoluções n. 612/2013 (Regimento Interno da Anatel), e Resolução da Anatel N° 765/2023, sujeitando-se ao advento de normas futuras, oriundas dos órgãos governamentais competentes, em especial a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – OBRIGAÇÕES REGULATÓRIAS DO ASSINANTE RELATIVAS À IDENTIFICAÇÃO DAS CHAMADAS E USO ADEQUADO DOS RECURSOS DE TELECOMUNICAÇÕES

20.1 O **ASSINANTE**, se considerado usuário corporativo, obriga-se, nos termos das disposições regulatórias emanadas pela **Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL**, notadamente o **Despacho nº 262/2024**, a garantir a rastreabilidade, autenticidade e integridade das chamadas originadas em sua rede, observando integralmente as seguintes exigências:

20.1.1 Conservação de Registros: Manter, pelo prazo mínimo de **5 (cinco) anos**, os registros de todas as chamadas originadas, assegurando que os referidos registros contenham, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Data e horário de início da chamada;
- b) Duração da chamada;
- c) Código de acesso do terminal originador e do destinatário;
- d) Identificação do responsável pela geração da chamada, quando aplicável.

20.1.2 Disponibilização de Registros: Fornecer os registros descritos no inciso anterior à **PRESTADORA**, à **ANATEL**, ou a qualquer autoridade administrativa ou judicial competente, sempre que formalmente solicitado, no prazo improrrogável de **10 (dez) dias**.

20.1.3 Uso Adequado dos Recursos de Telecomunicações: O **ASSINANTE** assume o dever de utilizar os recursos de telecomunicações exclusivamente para fins lícitos e em estrita observância às disposições regulatórias e normativas aplicáveis, sendo vedado:

- a) Comercializar, disponibilizar, utilizar ou permitir o uso de qualquer tecnologia, sistema, software, equipamento ou mecanismo que oculte, substitua, modifique ou adultere o código identificador de chamadas ou o recurso numérico originário, de forma fraudulenta ou em desconformidade com a regulamentação vigente;
- b) Utilizar numeração pertencente a terceiros sem a devida autorização ou em desacordo com as normas estabelecidas pela **ANATEL**;
- c) Realizar a terminação de chamadas com código identificador de chamadas ou numeração que não corresponda ao assinante originador legítimo, especialmente quando tal prática tiver por objetivo burlar regras de tarifação, roteamento ou rastreabilidade das chamadas.

Sanções e Penalidades: O descumprimento de quaisquer das disposições estabelecidas nesta cláusula caracterizará infração contratual grave, sujeitando o **ASSINANTE** às seguintes penalidades, sem prejuízo

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

das demais sanções legais e regulatórias aplicáveis:

- a) **Suspensão imediata** do serviço contratado, sem necessidade de notificação prévia, sempre que houver indício de irregularidade que comprometa a rastreabilidade, autenticidade ou integridade das chamadas;
- b) **Rescisão unilateral** do contrato, por justa causa, com a aplicação das penalidades contratuais cabíveis;
- c) **Responsabilização administrativa, civil e criminal** do **ASSINANTE**, nos termos da legislação vigente, em especial as disposições do Código Penal, do Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e da regulamentação setorial de telecomunicações

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 21.1 O **ASSINANTE** poderá, por meio do portal da **PRESTADORA** ou por meio da Central de Atendimento, contratar o serviço objeto do presente contrato, modificar os já contratados, fazer reclamações, dar sugestões entre outros.
- 21.2 O presente contrato obriga as partes e seus sucessores a qualquer título.
- 21.3 A **PRESTADORA** não estará obrigada a substituir seus equipamentos por outros de tecnologia mais recente.
- 21.4 A **ANATEL** pode ser acessada pelo **ASSINANTE** por meio do website (www.anatel.gov.br) ou pelos telefones **1331** ou **1332**, sendo este último para pessoas com deficiência auditiva.
- 21.5 A **PRESTADORA** se reserva no direito de alterar o presente contrato para atualização e/ou adequação de seus termos e condições, obrigando-se, neste caso, a divulgar a última versão do Contrato no portal da **PRESTADORA**.
- 21.6 O **ASSINANTE** autoriza a **PRESTADORA** a enviar para os dados cadastrais fornecidos no momento da contratação (telefone; e-mail e etc.) promoções da própria **PRESTADORA** ou de seus parceiros.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA PUBLICIDADE

- 22.1 Para a devida publicidade deste contrato, o mesmo está registrado em cartório de registro de títulos e documentos da cidade de **Jaboticabal** estado de **São Paulo**, e encontra-se disponível no endereço virtual eletrônico www.sistelfibra.com.br.
- 22.2 A **PRESTADORA** poderá ampliar ou agregar outros serviços, introduzir modificações no presente contrato, inclusive no que tange às normas regulamentadoras desta prestação de serviços, mediante termo aditivo contratual que será registrado em cartório e disponibilizado no endereço virtual eletrônico www.sistelfibra.com.br.
- 22.3 Qualquer alteração que porventura ocorrer, será comunicada por aviso escrito que será lançado junto ao documento de cobrança mensal e/ou mensagem enviada por correio-eletrônico (e-mail), ou correspondência postal (via Correios), o que será dado como recebido e aceito automaticamente pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA

- 23.1 Este contrato entra em vigor na data de sua assinatura e terá validade enquanto houver obrigações entre as partes decorrentes da prestação do (s) serviço (s). O prazo de prestação do (s) serviço (s) objeto de contratação é determinado de **12 (doze) meses**, passando este período prorroga-se automaticamente por iguais períodos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – FORO

- 24.1 O presente instrumento obriga herdeiros e/ou sucessores, a qualquer tempo, sendo neste ato eleito pelas partes o foro da comarca da cidade de **Jaboticabal**, no estado de **São Paulo** competente para dirimir quaisquer questões referentes ao presente, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
- 24.2 E, por estarem de acordo com as cláusulas e termos do presente contrato, as partes declaram não estarem 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 e aderem ao presente documento assinando em **02 (duas)** vias de igual teor, juntamente com as testemunhas abaixo que a tudo presenciaram

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE PÓS-PAGO

Jaboticabal/SP, 27 de maio de 2025.

ASSINATURA:
PRESTADORA:
CNPJ:


SISTEL FIBRAS
23.540.507/0001-33

T Tabelionato Ana Carolina Carvalho Silveira - Tabelião
Rua Wlton e Quadra de Melo, 878 | Jaboticabal/SP | CEP 14070-100
Fone/Fax: 16 3299.1220 | tabelionato@tabelionato.com.br

Reconheço por semelhança com valor econômico a(s) firma(s) de: **ALEX APARECIDO RODRIGUES CHIARELLI, Dou. fe. Jaboticabal-SP, 27 de maio de 2025.** En test de verdade.
Elide Borboni - ESCRIVENTE
Seg: c15c37230e5e44e7e8a6f243dee4cbf1 Total: R\$ 13,18.
Atendente: Elide Borboni
VALIDO SOMENTE COM SELLO DE AUTENTICIDADE

111974
FIRMA
VALOR ECONÔMICO 1
C10472AA0175878

IV Tabelião de Notas
ELIDE BORBONI
Escrivente