

CONTRATO DE ASSINATURA PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

Pelo presente instrumento, e na melhor forma de direito, de um lado a **SERCOMTEL S.A. – TELECOMUNICAÇÕES**, prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, sociedade anônima de economia mista, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 01.371.416/0001-89, com sede na Rua Professor João Cândido, nº. 555, em Londrina, PR., doravante denominada simplesmente **SERCOMTEL**, e, de outro lado, o **ASSINANTE** nominado e qualificado na FOLHA 01 deste contrato, doravante denominado simplesmente **ASSINANTE**, têm entre si ajustado o presente Contrato de Assinatura para Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a tomada de assinatura pelo **ASSINANTE**, para exercer o direito de haver a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, compreendendo a sua **HABILITAÇÃO**, através do acesso ao Plano de Serviço descrito no ANEXO I deste contrato, e do fornecimento de um número telefônico, denominado Código de Acesso, identificado na FOLHA 01 acima mencionada.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA HABILITAÇÃO E DIREITO AO SERVIÇO

A habilitação tem caráter oneroso e seu valor será devido de acordo com o Plano de Serviço de opção do **ASSINANTE**, indicado no ANEXO I.

§ 1º. Considera-se como início efetivo da prestação do serviço a conexão da rede externa da **SERCOMTEL** até o Ponto de Terminação de Rede - PTR, que habilita o **ASSINANTE** ao imediato e pleno uso do serviço, ficando a rede interna do **ASSINANTE** sob sua responsabilidade.

§ 2º. A adesão aos termos do presente contrato dar-se-á:

- a) Pelo telefone através da central de atendimento da **SERCOMTEL** - telefone 103 43
- b) Pela Internet através do preenchimento de proposta no site da **SERCOMTEL**;
- c) Pela assinatura do contrato nas lojas da **SERCOMTEL** ou em suas credenciadas;
- d) Pela assinatura do contrato quando dos serviços contratados pela central de atendimento 103 43.

§ 3º. O atendimento fora da Área de Tarifa Básica (ATB) poderá ser realizado através da facilidade Ruralfone ou através de Orçamento Específico, o qual passa a fazer parte integrante do presente contrato e cujas despesas serão arcadas pelo **ASSINANTE**.

§ 4º. Em qualquer das hipóteses de adesão previstas, será de inteira responsabilidade do **ASSINANTE** o fornecimento de todos os seus dados pessoais, inclusive endereço de instalação, para a elaboração do cadastro.

§ 5º. O presente contrato obriga as **PARTES** ao seu cumprimento, por prazo indeterminado, a partir da data de sua adesão.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PLANOS DE SERVIÇO

Independentemente do Plano de Serviço escolhido, constante do ANEXO I deste contrato, o **ASSINANTE** poderá, a qualquer tempo, optar pelo Plano de Serviço Básico da **SERCOMTEL**, ou Plano Alternativo de sua opção, quando houver, arcando com os ônus dele decorrentes.

Parágrafo Único. A **SERCOMTEL** poderá, a qualquer tempo, deixar de comercializar o Plano Alternativo de Serviço, de opção do **ASSINANTE**, devendo para tanto notificá-lo, para que, em prazo de até 90 (noventa) dias, efetive a sua opção, sem ônus, para um outro plano de serviço disponível pela **SERCOMTEL**.

CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO ASSINANTE

Além dos naturalmente decorrentes do presente contrato, constituem direitos do **ASSINANTE**:

- a) À liberdade de escolha de sua prestadora de serviço em suas várias modalidades de serviços;
- b) Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, em suas várias modalidades;
- c) À informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços;
- d) Ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação Ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;
- e) À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;
- f) Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- g) À suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar;
- h) À não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- i) Ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;
- j) À privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela prestadora, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização do usuário, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;
- k) De resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela prestadora, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC (PGMQ-STFC);
- l) Ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e solução de reclamações ou representações contra a prestadora;
- m) À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- n) À 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;
- o) À substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- p) À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- q) De não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do serviço;
- r) De ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- s) De 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;
- t) À interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observado os prazos previstos no PGMQ-STFC;
- u) À reparação dos 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;
- v) De receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- w) À comunicação prévia por escrito da inclusão do nome do assinante em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;
- x) Ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada à substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;
- y) De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;
- z) De não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora;
- aa) De substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DEVERES DO ASSINANTE

Além dos naturalmente decorrentes do presente contrato, constituem deveres do **ASSINANTE**:

- a) Responsabilizar-se pelas informações fornecidas para o presente contrato, declarando serem verdadeiras, exatas, atuais e completas sobre si mesmo;
- b) Responsabilizar-se pelos valores decorrentes dos serviços que lhe forem prestados, além da assinatura básica e serviços de terceiros contratados e autorizados pelo mesmo, efetuando, com pontualidade, o pagamento de tarifas ou preços devidos;
- c) Providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infra-estrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **SERCOMTEL**; bem como somente conectar a rede externa da **SERCOMTEL**, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, observando as seguintes condições:
 - c.1) a rede interna, dentro da Área de Tarifa Básica - ATB, deverá estar de acordo com as orientações e especificações técnicas estabelecidas no Manual de Instalação Interna, disponível nas Lojas da Sercomtel, bem como no site da **SERCOMTEL** (www.sercomtel.com.br);
 - c.2) no caso de instalações em áreas rurais, dentro ou fora da Área de Tarifa Básica - ATB, a rede interna deverá estar de acordo com as orientações e especificações técnicas estabelecidas no Procedimento Técnico PTS - 116/05 (Proteção Elétrica

no Ambiente do Cliente em Áreas Rurais) da Sercomtel, entregue ao ASSINANTE por ocasião da adesão ao presente contrato.

- d) Comunicar previamente à **SERCOMTEL** a alteração do local da prestação dos serviços, objeto deste contrato;
- e) Responsabilizar-se pelo uso adequado dos serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, preservando os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral, respondendo pelo uso indevido das instalações e equipamentos até o ponto de conexão física entre a rede externa, da **SERCOMTEL – PTR** e, interna, do **ASSINANTE**, inclusive, sob pena de suspensão da prestação do serviço STFC. A responsabilidade do Assinante neste item não inclui o Ponto de Terminação de Rede - PTR.
- f) Responsabilizar-se pela manutenção da rede interna, incluindo equipamentos, terminais e tudo o mais que a compõem, garantindo a boa recepção dos serviços;
- g) Observar os termos deste contrato, bem como as normas legais e regulamentares relacionadas à fruição dos serviços, inclusive no que se refere à sua segurança e à de terceiros;
- h) Conservar e manter atualizadas as informações fornecidas para o presente contrato, especialmente seu endereço para correspondência, de forma a permitir o recebimento de correspondências e faturas telefônicas.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS DA SERCOMTEL

Além dos naturalmente decorrentes do presente contrato, constituem direitos da **SERCOMTEL**:

- a) Exigir do **ASSINANTE** o pagamento pontual das faturas de serviços telefônicos;
- b) Proceder à alteração do código de acesso do **ASSINANTE**, desde que comunicado com 90 (noventa) dias de antecedência;
- c) Fornecer a terceiros, de forma onerosa ou não, os dados cadastrais do **ASSINANTE**, constantes na Lista Telefônica ou no Serviço de Auxílio à Lista, desde que devidamente autorizado, ressalvado o caso de **ASSINANTE** que optou por não divulgar seu código de acesso. O uso dos referidos dados cadastrais deve se restringir à divulgação de lista de assinantes;
- d) Não efetuar a conexão da rede da **SERCOMTEL** com a da rede interna do **ASSINANTE**, quando esta causar danos à rede de suporte do STFC.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DEVERES DA SERCOMTEL

Além dos naturalmente decorrentes do presente contrato, constituem deveres da **SERCOMTEL**:

- a) Prestar os serviços, objeto deste contrato, dentro de sua área de prestação de serviço, assegurando os padrões de qualidade e na forma prevista na legislação pertinente e regulamentos da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;
- b) Concluir todas as atividades necessárias para a conexão da rede interna do **ASSINANTE**, e efetivo início da prestação de serviços, no prazo máximo de uma semana, contado da data de assinatura ao presente contrato, nos locais considerados na Área de Tarifa Básica e com disponibilidade imediata de rede externa.
- c) Enviar ao **ASSINANTE** as faturas telefônicas de serviços de telecomunicações, pelo menos 05 (cinco) dias antes de seu vencimento, para o endereço de correspondência indicado neste contrato;
- d) Proceder à mudança de local solicitada pelo **ASSINANTE**, observando o disposto na cláusula oitava;
- e) Proceder à retirada do código de acesso do **ASSINANTE** da Lista Telefônica e do Serviço de Auxílio à Lista, mediante sua solicitação.

CLAUSULA OITAVA – DA MUDANÇA DE ENDEREÇO

A solicitação de mudança de endereço poderá ser feita pessoalmente nas lojas da Sercomtel, através da central de atendimento e internet, estando condicionada à existência de condições técnicas e ao pagamento do valor adicional necessário e vigentes na época. O valor cobrado pela mudança de endereço não será superior ao valor da habilitação no plano básico de serviço, e será informado ao **ASSINANTE** por ocasião da solicitação, podendo ser obtido na central de atendimento e na página da **SERCOMTEL** na Internet.

§ 1º Ao ASSINANTE é assegurado o direito de manter o seu código de acesso se no novo endereço puder ser atendido pela mesma central de comutação.

§ 2º O prazo para a efetivação da mudança de endereço, dentro da mesma localidade, obedecerá aos prazos previstos no PGMQ.

CLÁUSULA NONA - DO PAGAMENTO, PENALIDADES E CONTESTAÇÃO DAS FATURAS.

O pagamento das faturas telefônicas, pelo **ASSINANTE**, deverá ser realizado nos bancos autorizados ou nos postos conveniados.

§ 1º. O não pagamento pelo **ASSINANTE**, das faturas telefônicas de serviços de telecomunicações, na data de vencimento, importará nas seguintes sanções:

- a) Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura telefônica, acrescida de juros, no dia seguinte ao vencimento em uma única vez;
- b) Juros de 1% (hum por cento) ao mês, sobre o valor da fatura telefônica;
- c) Suspensão da prestação dos serviços, mediante bloqueio para originar chamada (suspensão parcial) após 30 (trinta) dias de inadimplência e o desligamento total após 30 (trinta) dias da suspensão parcial. Ambos os casos, serão precedidos de notificação com 15 (quinze) dias de antecedência, através de gravação via telefone, ficando o restabelecimento dos serviços condicionado ao pagamento/negociação da totalidade do débito vencido e encargos de mora;

§ 2º. O não recebimento da fatura até a data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE**, não exclui deste a responsabilidade do pagamento, devendo a **SERCOMTEL** ser comunicada com antecedência para as devidas providências.

§ 3º. A **SERCOMTEL** notificará o **ASSINANTE** para quitar os débitos pendentes, sob pena de não o fazendo, vedar o fornecimento de quaisquer outros serviços e assinatura de quaisquer outros contratos, como também, vindo a ocorrer a rescisão contratual em virtude da inadimplência, incluir seu nome e os débitos correspondentes nos sistemas de proteção ao crédito.

§ 4º. No caso da disposição acima, o restabelecimento da Prestação dos Serviços cessada por inadimplência estará sujeito ao pagamento/negociação dos valores devidos e assinatura de novo contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

O **ASSINANTE** poderá contestar a fatura telefônica através da central de atendimento ao cliente da **SERCOMTEL**, pessoalmente ou por representante legal em uma das lojas da **SERCOMTEL**, e será fornecido um número de ordem, que permitirá o **ASSINANTE** acompanhar o andamento de sua contestação.

CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA - DA TRANSFERÊNCIA DE ASSINATURA

O direito do **ASSINANTE** de haver a prestação do serviço telefônico fixo comutado é pessoal e inalienável e a transferência da titularidade da assinatura, objeto do presente contrato, somente será admitida nos seguintes casos:

- a) Sucessão hereditária, mediante apresentação de decisão judicial, quando o **ASSINANTE** for pessoa física;
- b) Sucessão empresarial, no caso de pessoa jurídica, mediante solicitação do sucessor e apresentação da documentação empresarial hábil;
- c) Por decisão judicial.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DA SUSPENSÃO E DA RESCISÃO

O presente serviço será suspenso nas seguintes hipóteses:

- a) A pedido do **ASSINANTE**, quando adimplente, uma única vez, a cada período de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço, sem ônus;
- b) A pedido do **ASSINANTE**, de forma diversa da prevista no item anterior, com ônus;
- c) Por inadimplência do **ASSINANTE**, conforme Item "c" do § 1º da Cláusula Nona;
- d) Por questões técnicas, temporárias ou decorrentes de caso fortuito ou de força maior;
- e) Por determinação judicial;
- f) Pela comprovação, pela **SERCOMTEL**, do mau uso dos serviços contratados pelo **ASSINANTE**;

O presente contrato será rescindido de pleno direito, independente de notificação, nos seguintes casos:

- a) A pedido do **ASSINANTE**, a qualquer tempo, pessoalmente ou por quem legalmente o represente;
- b) Pela **SERCOMTEL**, quando o serviço for utilizado em condições incompatíveis com as previstas neste contrato;
- c) Pela **SERCOMTEL**, após 30 (trinta) dias contados da data do desligamento total, sem o respectivo pagamento das faturas telefônicas.

Parágrafo único. Em qualquer hipótese de suspensão dos serviços ou de rescisão do contrato, os valores pendentes serão devidos pelo **ASSINANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – DO CÓDIGO DE ACESSO

A alteração do código de acesso pode ser feito por iniciativa da **SERCOMTEL** ou a pedido do **ASSINANTE**.

§ 1º. A alteração do código de acesso do **ASSINANTE**, por iniciativa da **SERCOMTEL**, não pode exceder a uma por triênio, salvo casos especiais, devidamente justificados à Anatel, e a mesma deverá ser comunicada ao **ASSINANTE** com 90 (noventa) dias de antecedência, como também através de sistema de interceptação de chamadas.

§ 2º. A alteração do código de acesso pode também ser realizada a pedido do **ASSINANTE**, desde que haja viabilidade técnica, e que seja feito mediante pagamento do valor correspondente.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUARTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A utilização do serviço, objeto do presente contrato, implica, para todos os efeitos legais, na adesão do **ASSINANTE** às condições das normas e demais disposições que regulem a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, em especial a Lei nº. 9.472/97, Decreto nº 4.769/2003 (PGMU) e as Resoluções nº. 341/2003 (PGMQ) e 426/2005, sujeitando-se ao advento de normas futuras, oriundas dos órgãos governamentais competentes, em especial a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente contrato estabelece, ainda, as seguintes disposições:

- a) A FOLHA 01, com as identificações do **ASSINANTE** e as disposições específicas do plano de serviço, constante do ANEXO I, integram o contrato, como se transcritos no seu próprio corpo, bem como o Extrato do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – Resolução nº. 426/2005, publicado na Lista Telefônica Obrigatória Gratuita – LTOG, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e entregue no ato da assinatura do presente contrato, ou ainda, enviado pelo correio, cujo inteiro teor as partes declaram ter pleno conhecimento e aceitam.
- b) A **SERCOMTEL** se reserva no direito de solicitar documentação adicional do **ASSINANTE**, caso o documento apresentado gere dúvidas ou seja insuficiente.
- c) A solicitação de um novo contrato pelo **ASSINANTE**, independente do plano escolhido, implicará em o mesmo estar em total adimplência com o presente contrato, em todos os seus termos.
- d) As lojas de atendimento da Sercomtel estão situadas na Rua Prof. João Cândido, 555; Av. Saul Elkind, 896 e Av. Maringá, 725, sala 1 - B, ambas na cidade de Londrina – Pr.
- e) Os telefones da central de atendimento da Sercomtel são: 103 43 para serviços/repares/faturas; 142 para atendimento aos deficientes auditivos e da fala; 102 para serviço de auxílio à lista telefônica.
- f) A página da **SERCOMTEL** na internet encontra-se no endereço www.sercomtel.com.br
- g) Os pedidos de reparos poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE**, através da central de atendimento da **SERCOMTEL**, onde serão registradas as devidas solicitações e encaminhada a área competente, para serem atendidas dentro do prazo legal, conforme a regulamentação expedida pela **ANATEL**.
- h) Os demais serviços poderão ser solicitados pelo **ASSINANTE** nas lojas e na central de atendimento da **SERCOMTEL**, onde serão registradas as devidas solicitações e encaminhadas a área competente, para serem atendidas dentro do prazo legal, conforme a regulamentação expedida pela **ANATEL**.
- i) As reclamações poderão ser efetuadas pessoalmente nas lojas da **SERCOMTEL**; pela Ouvidoria, atendida através do telefone 103 43, Internet ou por carta.

CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA – DO FORO

As partes elegem o foro do domicílio do Assinante como competente para nele dirimir eventuais conflitos oriundos deste contrato. Caso o Assinante não aceite o foro ora eleito, poderá ser considerado o da Prestadora de Serviços.

Londrina, _____

Inscrição nº _____

Sercomtel S.A. - Telecomunicações

Assinante