

## **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC**

TELEMAR NORTE LESTE S.A. com sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, à Rua do Lavradio, 71, 2º andar, parte, Centro, inscrita no CNPJ/MF sob o número 33.000.118/0001-79 e a pessoa jurídica contratante, doravante denominados simplesmente Oi e ASSINANTE, respectivamente, têm justo e acertado entre si:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. O presente instrumento (Contrato) tem por objeto a prestação e fruição do STFC, na modalidade Local (Serviço), por meio de acesso (Número), disponibilizado pela Oi em endereço indicado pelo ASSINANTE, mediante pagamento de tarifas ou preços, na forma da regulamentação aplicável.

1.1.1 O destinado ao uso do público em geral, é o serviço de telecomunicações que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se a comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

1.1.2 Entende-se por processos de Telefonia, aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão de modos 3,1 kHz – voz ou 7 kHz – áudio ou até 64kbts/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético.

1.1.3 O serviço destina-se à transmissão de voz, podendo ser utilizado, onde tecnicamente possível para transmissão de dados em velocidades inferiores a 64 Kbps.

1.1.4 O número que permite a identificação do ASSINANTE, constitui um bem público, administrado pela ANATEL, e sua utilização não confere qualquer direito de propriedade sobre o mesmo.

1.2 Fora da Área de Tarifa Básica (FATB) a prestação do STFC dependerá de assinatura de contrato específico contendo as cláusulas e condições para a prestação do serviço.

1.3 A Oi compromete-se a tornar disponível, nos termos da regulamentação em vigor, todas as facilidades para o acesso ao STFC nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - DO CÓDIGO DE ACESSO**

2.1. O ASSINANTE terá seu Código de Acesso definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos que permite a sua identificação na prestação do serviço.

2.2. Está garantida ao ASSINANTE, a qualquer tempo, a mudança do Código de Acesso, ficando condicionado ao pagamento do valor correspondente estabelecido previamente pela Oi na sua tabela de tarifas e preços.

**2.3. A Oi pode alterar o Código de Acesso do ASSINANTE, em conformidade com a regulamentação vigente, comunicando-o sobre a alteração, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação.**

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS PLANOS DE SERVIÇO E DOS VALORES DEVIDOS PELO ASSINANTE**

3.1. Ao ASSINANTE é oferecido um Plano Básico de Serviço, nas formas pós-pago ou pré-pago, com estrutura tarifária definida pela Anatel.

3.2. A Oi poderá oferecer aos ASSINANTES Planos Alternativos de Serviço, na formas de pagamento pós-pago e pré-pago, com estruturas de preços e demais características específicas definidas pela Oi.

3.3. As informações sobre os Planos de Serviço ofertados pela Oi, as Prestações, Utilidades e Comodidades do STFC – PUC ofertadas, suas tarifas, preços, formas de pagamento e critérios de aplicação, serão encaminhados ao ASSINANTE após a celebração deste Contrato, de acordo com a opção de plano efetuada e com os serviços adquiridos, assim como estarão divulgadas a qualquer tempo, mediante consulta à Central de Informações e Atendimento pelo Código de Acesso 103 14, pelo acesso à página da Oi na Internet, no endereço, [www.oi.com.br](http://www.oi.com.br), ou nas lojas de atendimento, quando for o caso.

3.4. O Plano Alternativo de Serviço poderá ser descontinuado pela Oi, mediante comunicação de sua intenção ao ASSINANTE e a Anatel, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias do termo final do respectivo Plano.

3.5. Ao ASSINANTE está garantida a transferência de um Plano de Serviço para outro qualquer, ofertado pela Oi, com base nos termos da regulamentação vigente.

3.6. A Oi tornará disponível ao ASSINANTE a oferta de Prestações, Utilidades e Comodidades do STFC - PUC, que podem ser contratadas neste ato ou a qualquer tempo, mediante solicitação expressa do ASSINANTE.

**3.7 – É devido pelo ASSINANTE o pagamento da Tarifa de Habilitação que será exigida a partir da data do início da prestação do serviço. E será cobrada pela Oi por meio de**

**documento de cobrança enviado ao endereço de correspondência do ASSINANTE, em até 5 dias, contados a partir do 1º dia útil seguinte à data da efetiva instalação do terminal telefônico (acesso).**

**3.8. O pagamento da Tarifa de Habilitação, pelo ASSINANTE, implica no aceite das condições contratuais aqui estabelecidas, bem como naquelas informações adicionais encaminhadas e importará na celebração expressa e formal deste Contrato.**

**3.9. Caso o ASSINANTE não efetue o pagamento da Tarifa de Habilitação, ficará entendida a não aceitação das condições estabelecidas neste Contrato, podendo ensejar a imediata cessação da prestação dos serviços pela OI, sendo devido pelo ASSINANTE o pagamento dos valores referentes aos serviços consumidos no período.**

**3.10. Respeitados os direitos dos ASSINANTES, os preços das Prestações, Utilidades e Comodidades - PUC, ou outros serviços e produtos relativos ao STFC, poderão ser revistos, a critério da OI, observada a regulamentação e a legislação pertinente.**

3.11. No intuito de proteger a integridade dos dados cadastrais dos usuários, a OI poderá exigir apresentação de documentos ou assinatura de declaração para o atendimento de solicitação de Habilitação, ou mesmo para a ativação do terminal.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO LUGAR, TEMPO E MODO DE PAGAMENTO**

4.1. Os valores devidos pelo ASSINANTE pelos serviços prestados por meio de plano básico ou alternativo de serviços e/ou Prestações, Utilidades e Comodidades do STFC - PUC, ofertados pela OI, podem ser pagos após a prestação do serviço, na forma pós-pago, mediante faturamento periódico, ou antecipadamente, na forma pré-pago, mediante a aquisição de créditos.

4.2. A cobrança do serviço contratado na forma pós-pago observará o que se segue:

4.2.1. A entrega do documento de cobrança, por código de acesso, ao ASSINANTE ocorrerá pelo menos 5 (cinco) dias antes da data do seu vencimento.

4.2.1.2 Poderá ser apresentado único documento de cobrança, no caso de haver mais de um código de acesso, mediante autorização expressa do ASSINANTE.

4.2.3. O ASSINANTE poderá escolher a data de vencimento do documento de cobrança, dentre as

opções oferecidas pela OI.

4.2.4. O documento de cobrança apresentado ao ASSINANTE corresponderá a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, podendo este período ser dilatado em comum acordo com o ASSINANTE.

4.2.5. O ASSINANTE tem direito ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação.

4.3. Para o serviço contratado na forma pré-pago a prestação do serviço ocorrerá mediante aquisição de créditos vinculados ou não a terminal de ASSINANTE.

4.3.1. Mediante solicitação do usuário, a OI tornará disponível, em até 7 (sete) dias, demonstrativo de prestação de serviço discriminado, observando o disposto na regulamentação.

4.4 O ASSINANTE, mediante autorização expressa, poderá optar pelo recebimento por meio eletrônico do documento de cobrança e de outros documentos relacionados à prestação dos serviços.

4.5 O ASSINANTE do STFC contratado na forma pós-paga poderá realizar o pagamento do documento de cobrança nos Agentes Arrecadores, tais como: lotéricas, rede bancária e outros.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS MULTAS E OUTROS ENCARGOS MORATÓRIOS APLICÁVEIS**

**5.1. Caso ocorra atraso no pagamento das contas, será aplicada multa de 2% (dois por cento) e juros moratórios de 1% ao mês, sobre o valor total do débito, e conforme estabelecido na legislação em vigor.**

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS E PROCEDIMENTO EM CASO DE SOLICITAÇÃO OU RECLAMAÇÃO**

6.1. O ASSINANTE terá à sua disposição Central de Informações e Atendimento da OI, capacitada para proporcionar atendimento 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, para registrar solicitações e/ou reclamações.

6.2. Além do atendimento por meio de suas Centrais de Informações e Atendimento, pelo

**Código de Acesso 103 31**, a OI disponibiliza Atendimento Presencial aos usuários dos serviços da OI, por meio de seus Pontos de Atendimento Presencial.

6.2.1. Informações sobre os endereços de Pontos de Atendimento podem ser obtidas por meio de consulta às Centrais de Informações e

Atendimento, pelo Código de Acesso 103 31, na página da Oi na Internet, no endereço: [www.oi.com.br](http://www.oi.com.br). ou nas Listas Telefônicas Obrigatórias e Gratuitas – LTOG

6.3. O representante legal do ASSINANTE poderá registrar suas solicitações e/ou reclamações perante Oi, na forma escrita, verbal ou por qualquer meio de comunicação à distância, mediante a confirmação de dados cadastrais solicitados pela Oi.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DA REDE INTERNA DO ASSINANTE**

7.1. O ASSINANTE é responsável pela instalação da rede interna (infra-estrutura de tubulação telefônica, proteção elétrica, instalação de fiação interna, tomadas padrão, aparelhos telefônicos e outros) e pelo funcionamento adequado da rede interna, de acordo com os princípios de engenharia e normas técnicas vigentes, assim como as orientações e especificações técnicas que constarem do presente contrato.

7.2 É responsabilidade do ASSINANTE a aquisição, instalação, manutenção e proteção elétrica dos equipamentos terminais e da rede interna que serão conectados à rede externa do STFC.

9.2.1. Durante a suspensão parcial a Oi proverá ao ASSINANTE as condições mínimas para o recebimento de chamadas e acesso a serviços gratuitos da Oi e serviços públicos de emergência.

7.3 É vedado ao ASSINANTE efetuar a conexão de equipamentos terminais sem certificação expedida ou aceita pela ANATEL, às redes externas de telecomunicação de suporte do STFC.

7.4. A responsabilidade relativa ao PTR é exclusiva da Oi.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO**

8.1. O ASSINANTE poderá requerer à Oi a mudança de endereço de instalação do terminal, dentro da mesma localidade, condicionado ao pagamento do valor fixado para o serviço, conforme discriminado na tabela de tarifas e preços da Oi.

#### **CLÁUSULA NONA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS POR FALTA DE PAGAMENTO E A PEDIDO DO ASSINANTE**

9.1. O ASSINANTE inadimplente receberá comunicado em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança, não quitado e não contestado, do seu direito de contestação do débito e da possibilidade de suspensão parcial do serviço em função de inadimplência.

9.2 Transcorridos 15 (quinze) dias após o vencimento do documento de cobrança (conta telefônica), mantida a inadimplência, a Oi poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com bloqueio das chamadas originadas, salvo em hipótese de contestação realizada pelo ASSINANTE nos termos da Cláusula Décima Primeira deste Contrato.

9.3. Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão parcial do provimento do serviço, permanecendo o ASSINANTE inadimplente, a Oi poderá proceder à suspensão total do provimento do serviço, inabilitando-o a originar e receber chamadas, salvo aquelas destinadas aos serviços públicos de emergência, observadas as restrições técnicas.

9.4. A Oi comunicará ao ASSINANTE a possibilidade da suspensão total do provimento do serviço com antecedência mínima de 15 dias.

9.5 Efetivado o pagamento, a reativação dos serviços ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas após a declaração ou comprovação do pagamento pelo ASSINANTE ou da celebração de acordo entre a Oi e o ASSINANTE, salvo se o presente Contrato tiver sido rescindido.

9.5.1. A Oi poderá solicitar do ASSINANTE dados referentes à comprovação do pagamento

declarado: identificação do agente arrecadador, data do pagamento, número da autenticação.

**9.6. Permanecendo o débito, o ASSINANTE receberá aviso de cobrança, por escrito, alertando sobre a possibilidade da rescisão do presente Contrato e da inclusão nos cadastros dos serviços de proteção ao crédito (SPC, SERASA, ou outros).**

**9.7. Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do serviço e permanecendo o ASSINANTE inadimplente, a OI notificará o ASSINANTE, por escrito, sobre a rescisão do Contrato.**

**9.8. Para os clientes pré-pagos, inclusive os da classe AICE, o não pagamento na data prevista, do preço ou da tarifa de assinatura, cobrada de forma pré-paga, relativa à manutenção da disponibilidade e do direito de uso do terminal pré-pago ou AICE, implicará na indisponibilidade do acesso STFC, ficando o cliente impedido de originar e receber chamadas, salvo aquelas destinadas aos serviços de emergência.**

**9.8.1. Em até 15 (quinze) dias após o não pagamento do valor da assinatura, a OI notificará o ASSINANTE por escrito para que o mesmo regularize o pagamento da assinatura, e após transcorridos 30 (trinta) dias do não pagamento do débito será aplicado o disposto no item 9.7 acima.**

**9.9 Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito (SPC, SERASA, ou outros), desde que notifique o assinante por escrito.**

**9.10 O registro a que se refere o item 9.8 somente poderá ser efetivado decorridos 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação pelo ASSINANTE.**

**9.11 Após a rescisão do presente Contrato em virtude de inadimplência, a instalação de novo terminal telefônico ficará condicionada ao pagamento dos valores pendentes e de nova Tarifa de Habilitação pelo ASSINANTE.**

**9.12 O ASSINANTE que estiver adimplente pode requerer à OI, prestadora do STFC na modalidade local, a suspensão do serviço (bloqueio), sem ônus, do terminal na estação**

telefônica e a conseqüente suspensão total de todas as modalidades de serviços, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu Código de

Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

**9.12.1. O atendimento a solicitação de que trata o item 9.12 ocorrerá no prazo de 24 horas.**

**9.13. A solicitação de suspensão do serviço pelo ASSINANTE de forma diversa e em prazos inferiores ou superiores ao estabelecido no item 9.11 acima, poderá ser condicionada ao pagamento de valor específico fixado na Tabela de Tarifas e Preços da OI.**

**9.14. A solicitação de cancelamento do pedido de bloqueio, antes do prazo de 30 dias ou depois do prazo de 120 dias, a contar da data de ativação, poderá ser condicionada a pagamento de valor específico fixado na Tabela de Tarifas e Preços da OI.**

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

10.1. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer momento por solicitação do ASSINANTE, ou por qualquer das partes por descumprimento das condições contratuais e/ou regulamentares.

10.2. O pedido de cancelamento do CONTRATO, por parte do ASSINANTE antes do prazo contratado junto a OI implicará no pagamento de multa à OI, proporcionalmente ao tempo restante para o término do CONTRATO. A multa será rateada entre o período de fidelização do CONTRATO pelas parcelas vincendas aplicando-se seguinte regra de cálculo:  $Multa = (benefício \times parcelas \text{ vincendas}) / \text{período de fidelização}$ .

10.3 No caso de rescisão do contrato de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado ao terminal de ASSINANTE, os créditos não utilizados serão devolvidos ao assinante em moeda corrente ou em depósito em conta corrente, em até 30 (trinta) dias.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

11.1. O ASSINANTE tem o direito de contestar os débitos exigidos pela OI, constantes do documento de cobrança.

11.2. Os valores contestados pelo ASSINANTE, antes do pagamento, serão estornados e será emitida a 2ª (segunda) via da conta.

**11.3. Os valores contestados pelo ASSINANTE e não pagos, se considerados devidos à OI, serão novamente faturados em documento de cobrança, acrescidos dos mesmos encargos moratórios aplicáveis nos casos de**

## **pagamento efetuados em atraso pelo ASSINANTE.**

11.4. Os valores eventualmente cobrados indevidamente pela OI, e efetivamente pagos pelo ASSINANTE, serão restituídos em dobro ao ASSINANTE no próximo documento de cobrança, ou outro meio indicado pelo usuário.

11.5. Os valores cobrados indevidamente terão correção monetária, acrescidos dos mesmos encargos aplicáveis ao ASSINANTE, quanto da ocorrência de valores pagos em atraso, conforme regulamentação e legislação vigentes.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

12.1. Constituem direitos dos ASSINANTES, além dos dispostos nos demais itens do presente Contrato, os discriminados no Capítulo I do Título IV da Resolução Anatel nº 426/2005, quais sejam:

I- ao acesso e fruição do serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;

II- à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço, em suas várias modalidades, nos termos da regulamentação;

III- ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, em suas várias modalidades;

IV- à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços;

V- ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;

VI- à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;

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

VIII- à suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar;

IX- 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;

X- ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço;

XI- 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;

XII- 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);

XIII- ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e solução, de reclamações ou representações contra a prestadora;

XIV- à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XV- 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;

XVI - à substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

XVII- à portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

XVIII- 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, nos termos do Regulamento do STFC;

XIX- 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;

XX- 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;

XXI- 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 no PGMQ-STFC;

XXII- 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 e que seja

comprovada a responsabilidade da OI mediante laudo técnico;

XXIII- de receber cópia do contrato de prestação

de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;

XXIV- à comunicação prévia 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;

XXV- ao atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;

XXVI- de selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada;

XXVII- de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

XXVIII- de não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora; e

XXIX- de substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

### **12.3. Constituem deveres dos ASSINANTES, além dos dispostos nos demais itens do presente Contrato, os discriminados no Capítulo I do Título IV da Resolução Anatel nº 426/2005, quais sejam:**

I- utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II- preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral; e

III- efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado com prestadora de serviços de telecomunicações, observadas as disposições do Regulamento do STFC;

IV- providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras;

V- somente conectar à rede externa da prestadora, terminais que obedeçam aos padrões e características estabelecidas nas demais disposições regulamentares; e

VI- manter atualizado seus dados cadastrais na prestadora de STFC.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOS DIREITOS E DEVERES DA OI**

13.1. Constituem direitos e deveres da OI, além dos dispostos nos demais itens do presente Contrato:

I- prestar o serviço com absoluta observância do disposto no presente Contrato, submetendo-se plenamente à regulamentação editada pela Anatel;

II- manter em perfeitas condições de operação e funcionamento a rede de telecomunicações, em quantidade, extensão e localizações pertinentes e suficientes à adequada prestação do serviço;

III- manter sistema de informação e atendimento do usuário;

IV- divulgar, diretamente ou através de terceiros, os Códigos de Acesso dos Assinantes, com exclusão daqueles que requerem expressamente a omissão dos seus dados pessoais;

V- respeitar rigorosamente o dever de sigilo e confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

VI- respeitar a privacidade dos usuários com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações pessoais a eles referentes;

VII- indenizar os usuários pelos danos efetivos e comprovadamente decorrentes da não prestação do serviço que seria exigível frente à legislação e regulamentação vigentes;

VIII- informar aos Usuários os Códigos de Seleção de Prestadora na forma exigida pela regulamentação vigente;

IX- assegurar ao ASSINANTE a não figuração do seu Código de Acesso em Lista Telefônica e nos Serviços de Auxílio à Lista, quando expressamente solicitado à OI, sem qualquer ônus, nos termos da regulamentação vigente; e

X- manter em sua Central de Informação e Atendimento, disponíveis para todos os assinantes e para o público em geral, informações relativas a ocorrências excepcionais na prestação do serviço que possam causar degradação na qualidade, ou mesmo interrupção momentânea nas comunicações dos terminais telefônicos.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CESSÃO DO CONTRATO**

14.1. A cessão do presente Contrato somente será admitida quando em conformidade com o disposto nos itens abaixo:

a) por sucessão, mediante solicitação do sucessor e apresentação do documento hábil da sucessão.

b) por decisão judicial; ou

c) por solicitação de ASSINANTE, cuja titularidade tenha sido conferida antes de 1º de novembro de 1997, observadas as formalidades exigidas pela Oi.

14.2. O novo titular da assinatura (Cessionário) responderá pelos eventuais débitos e por quaisquer outros encargos do

**antigo ASSINANTE (Cedente) perante a Oi vinculados à prestação do serviço ora contratado.**

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - VIGÊNCIA E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

15.1. O Contrato entra em vigor na data do início efetivo da prestação do serviço, desde que efetuado o pagamento da Tarifa de Habilitação.

15.1.1 O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze), 24 (vinte e quatro) ou 36 (trinta e seis) meses, conforme solicitação do **ASSINANTE**, podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, desde que não haja expressa manifestação contrária de qualquer das partes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

15.1.2 Será considerada data de adesão aquela em que o **ASSINANTE** manifestou o seu interesse expresso de contratar o **SERVIÇO**, seja por atendimento presencial, telefônico ou contratação pela internet, este último quando aplicável.

15.2. As cláusulas que regem o presente Contrato estão registradas em Cartório de Registro de Títulos e Documentos das Capitais dos Estados, nos quais a Oi detém concessão para a prestação do serviço objeto do presente Contrato, conforme informado ao ASSINANTE.

15.3. O presente Contrato e as informações relativas ao serviço ora contratado, encontram-se, também, disponíveis ao público em geral no endereço eletrônico da Oi na Internet: [www.oi.com.br](http://www.oi.com.br)).

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1. As informações cadastrais de **ASSINANTES** que optarem pela figuração em Lista Telefônica e/ou no Serviço de Auxílio à Lista poderão ser utilizados pela Oi.

16.2. O **ASSINANTE** obriga-se a indenizar a Oi por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa em virtude do uso inadequado dos serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, observado o seu direito de defesa.

16.3. Para consulta da cobertura do serviço na sua região ou região de interesse, o **ASSINANTE** deve ligar para 0800 031 0001.

16.4 Para fins de informação, seguem os dados de contato da ANATEL:

16.4.1 Endereço eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

16.4.2 Endereço eletrônico da biblioteca: <http://www.anatel.gov.br/biblioteca/default.asp>

16.4.3 Endereço e Telefones (sede):

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H

CEP 70.070-940 - Brasília - DF

Central de Atendimento: 133 31

16.5 O CONTRATO poderá ser alterado a qualquer momento por força de alterações decorrentes da lei e da regulamentação aplicável. O ASSINANTE será comunicada pela Oi previamente, salvo se o prazo estabelecido não comportar aviso prévio, hipótese que a alteração será automaticamente aplicada ao presente CONTRATO.

**16.6 Poderá ser vedada pela Oi a conexão da rede interna do ASSINANTE à rede externa do STFC, quando, fundamentada em laudo técnico, puder causar danos à rede externa do STFC.**

**16.7 O ASSINANTE é responsável em disponibilizar a rede interna conectada e com continuidade elétrica até o Ponto de Terminação de Rede (PTR) onde será conectada a rede externa pela Oi.**

**16.8 As partes desde já renunciaram mútua e expressamente ao direito de serem indenizadas por danos indiretos, lucros cessantes e insucessos comerciais decorrentes da execução deste Contrato, ainda que provocadas por culpa da outra Parte, salvo nas hipóteses em que uma das partes agir com comprovado dolo ou de má fé, para prejudicar a outra.**

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DECLARAÇÕES E GARANTIAS ANTICORRUPÇÃO**

17.1 O ASSINANTE declara neste ato que está ciente, conhece e entende os termos das leis Anticorrupção brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto do presente contrato, em especial o Foreign Corrupt Practices Act, - Act, 15 U.S.C. §§ 78dd-1 et seq. - ("FCPA") dos Estados Unidos da América do Norte ("Regras Anticorrupção"), comprometendo-se a abster-se

de qualquer atividade que constitua uma violação das disposições destas Regras Anticorrupção.

17.2 O ASSINANTE, por si e por seus administradores, diretores, funcionários e agentes, bem como seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais, durante a consecução do presente Contrato, de forma ética e em conformidade com os preceitos legais aplicáveis. Na execução deste Contrato, nem o ASSINANTE nem qualquer de seus diretores, empregados, agentes ou sócios agindo em seu nome, devem dar, oferecer, pagar, prometer pagar, ou autorizar o pagamento de, direta ou indiretamente, qualquer dinheiro ou qualquer coisa de valor a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros, ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para, qualquer pessoa, e que violem as Regras Anticorrupção ("Pagamento Proibido"). Um pagamento Proibido não abrange pagamento de despesas razoáveis e de boa-fé, tais como, exemplificativamente, despesas de viagem e hospedagem, que estão diretamente relacionados com a promoção, a explicação, demonstração ou de produtos ou serviços, ou de execução de um contrato com um governo ou suas agências, desde que o pagamento seja permitido pela legislação aplicável.

17.3 O ASSINANTE, por si e por seus administradores, diretores, empregados, agentes, proprietários e acionistas que atuam em seu nome ou estão envolvidos no dia-a-dia de suas operações, declara neste ato que tem

conhecimento e concorda inteiramente com os termos do Código de Ética da Oi, que passa a fazer parte integrante deste Contrato e não vai se envolver em qualquer ato ou omissão no cumprimento das responsabilidades estabelecidas no referido Código de Ética da Oi.

17.4 Para os fins da presente Cláusula, o ASSINANTE declara neste ato que:

(a) não violou, viola ou violará as Regras Anticorrupção;

(b) já tem implementado ou se obriga a implementar durante a vigência deste Contrato um programa de conformidade e treinamento razoavelmente eficaz na prevenção e detecção de violações das Regras Anticorrupção e dos requisitos estabelecidos nesta Cláusula;

(c) tem ciência que qualquer atividade que viole as Regras Anticorrupção é proibida e que conhece as consequências possíveis de tal violação.

17.5 Qualquer descumprimento das Regras Anticorrupção pelo ASSINANTE, em qualquer um dos seus aspectos, ensejará a rescisão motivada imediata do presente instrumento, independentemente de qualquer notificação, observadas as penalidades previstas neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO FORO**

18.1. Para dirimir quaisquer questões oriundas do Contrato, fica eleito o foro da localidade onde estiver sendo efetuada a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC ao ASSINANTE, objeto do presente Contrato.