

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LOCAL – PLANOS DE SERVIÇO LIVRE

### Objeto

O objeto do presente Contrato é a prestação, pela EMBRATEL, do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local, de acordo com os critérios estabelecidos no Plano de Serviço de escolha do Cliente.

### O Cliente e a Embratel

Para facilitar o entendimento deste texto, a palavra Cliente será usada para designar a pessoa física que contrata junto à Embratel a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado na Modalidade Local para uso residencial ou a pessoa jurídica que contrata o serviço para uso comercial. Esta pessoa está identificada na nota de compra do terminal de acesso (quando este for adquirido junto à Embratel) ou na ordem de serviço de solicitação de habilitação do Plano de Serviço.

A palavra Embratel, por sua vez, será usada neste texto para identificar a Empresa Brasileira de Telecomunicações - EMBRATEL que tem sua sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, à Av. Presidente Vargas 1012, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ/MF sob o número 33.530.486/0001-29.

### O Serviço

A Embratel foi autorizada a prestar o chamado Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) na modalidade Local, em conformidade com o estabelecido no Termo de Autorização celebrado entre a Embratel e a

Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL. O STFC é o serviço que conecta dois pontos, por meio das mais variadas tecnologias e permitindo a comunicação entre os mesmos, sendo um ponto o do endereço de habilitação do Serviço, e o outro, um telefone fixo ou móvel (um celular, por exemplo).

As características do STFC e a forma pela qual o Serviço deve ser prestado estão descritas no Termo de Autorização acima mencionado, no Descritivo do Serviço disponibilizado no ato da habilitação do Terminal de Acesso, em regulamentos e resoluções da ANATEL e em regras gerais contidas na legislação em vigor.

### O Plano de Serviço

Um Plano de Serviço é um conjunto de especificações que definem as condições sob as quais a Embratel prestará o Serviço para o Cliente, e será de sua livre escolha, mediante indicação no ato da contratação do Serviço (sendo permitida a alteração de sua opção mediante prévia manifestação à EMBRATEL). A Embratel possui dois tipos de planos de serviço LIVRE:

\* Planos Pré-Pagos são planos onde, após realizar um pré-pagamento de um determinado valor, dependendo do plano, o cliente poderá fazer ligações locais para telefones fixos, celulares e de Longa Distância.

\* Planos Pós-Pagos são planos nos quais o cliente realiza as chamadas que deseja e se compromete ao pagamento posterior do valor devido em função da realização das chamadas ou do comprometimento mínimo mensal contratado.

As características principais do Plano de Serviço escolhido pelo Cliente estão contidas no Descritivo do Serviço entregue quando da habilitação do Terminal de Acesso, o qual é parte integrante deste instrumento. Informações mais detalhadas sobre o Plano de Serviço estão disponíveis no site [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br) ou por meio da Central de Atendimento a Clientes que pode ser acessada pelo número 103 21.

No caso de o Cliente optar pela alteração de seu Plano de Serviço poderá obter todas as informações acerca do novo plano no site [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br) ou por meio da Central de Atendimento a Clientes.

#### Terminal de Acesso

A Embratel utiliza tecnologia digital (Wireless Local Loop), que consiste no acesso fixo sem fio, através de radiofrequência, para prover a ligação de um terminal para a central telefônica sem a necessidade de utilização dos tradicionais pares metálicos. Em virtude das características específicas deste tipo de tecnologia, **as ligações efetuadas dos Terminais de Acesso podem, eventualmente, sofrer interferências e ou interrupções, além de bloqueios ao sinal, em virtude de agentes/fatores externos.**

Para que o Cliente possa usar o Serviço da Embratel com a tecnologia sem fio, nas localidades em que a Embratel utilize tal tecnologia, é necessário que disponha de um terminal de acesso ("Terminal de Acesso"), o qual deve ser compatível com a tecnologia e a rede utilizadas pela Embratel e certificado e homologado pela Anatel.

Os modelos de Terminal de Acesso estarão disponíveis ao Cliente para aquisição, através da Embratel e/ou de revendedor autorizado.

O Cliente, a seu critério, pode optar por fazer uso de outro modelo de Terminal de Acesso, desde que se trate de equipamento regularmente certificado e/ou homologado perante a ANATEL e que esteja de acordo com as especificações técnicas definidas pela Embratel. Uma taxa de habilitação do Terminal de Acesso poderá ser cobrada de acordo com a tabela de preços do plano de serviço vigente na época da ativação.

O Cliente deverá providenciar a infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do Terminal de Acesso, de acordo com os princípios de engenharia, as normas técnicas vigentes, assim como, com as orientações e especificações recomendadas pela Embratel, de forma a prevenir, dentre outras ocorrências, a existência de fraudes.

O ônus decorrente da aquisição e manutenção do Terminal de Acesso é de responsabilidade do Cliente.

#### Endereço de Habilitação

Por obrigação regulamentar, o endereço de habilitação é aquele indicado pelo Cliente e tecnicamente aprovado pela Embratel para a prestação do Serviço, somente podendo ser alterado mediante prévia comunicação à Embratel, que verificará a viabilidade técnica da instalação na nova localidade, adotando os procedimentos necessários à nova habilitação mediante o pagamento do preço por ela estipulado.

O Serviço prestado, objeto deste contrato, é o Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local. Desta forma, é vedado o transporte do Terminal de Acesso para local diverso do endereço de habilitação, sem prévia e expressa autorização da Embratel.

A qualquer tempo, desde que seja atestado pela equipe técnica da Embratel que a qualidade do sinal no endereço indicado pelo assinante para a instalação do terminal é insuficiente para a prestação regular do serviço, quando atendido com a tecnologia WLL, a Embratel garante ao assinante o direito de rescindir o presente contrato, sendo, quando aplicável, ressarcido na forma estabelecida na legislação em vigor.

É autorizada à Embratel a desativação do Serviço em caso de uso indevido do mesmo. Considera-se uso indevido do Serviço, dentre outras situações, o uso do Terminal de Acesso fora dos limites do endereço de habilitação indicado pelo Cliente.

Às solicitações de alteração de endereço são aplicáveis as regras previstas no item Código de Acesso e Alteração do Endereço.

### Seus Direitos

O Cliente adere aos termos e condições de prestação do Serviço aqui contidos, aceitando-os integralmente, quando da realização de qualquer chamada através do Terminal de Acesso, devendo, caso discorde dos mesmos, entrar em contato com a Central de Atendimento a Clientes antes de utilizar o Serviço.

O Cliente adimplente com o Serviço poderá requerer o bloqueio, sem ônus, do Terminal de Acesso na estação telefônica e a consequente

suspensão total da prestação de todas as modalidades de STFC, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do Serviço no mesmo endereço de habilitação.

A solicitação de suspensão do Serviço de forma diversa da ora prevista sujeita o Cliente ao pagamento de valor pela efetivação do bloqueio.

A ocorrência de suspensão parcial do Serviço conforme previsto na regulamentação não isenta o Cliente do pagamento mensal correspondente ao comprometimento mínimo previsto no Plano de Serviço.

O Cliente poderá solicitar que seu nome, endereço de habilitação do Serviço e Código de Acesso não constem na lista telefônica e do serviço de informação, bastando para isso entrar em contato com a Embratel e requisitar gratuitamente a não divulgação dos referidos dados.

O Cliente poderá renovar ou substituir o Plano de Serviço que tenha escolhido por indicação no ato da aquisição do Serviço, por outro disponível através dos procedimentos previstos no Descritivo do Serviço.

O Cliente poderá transferir o presente Contrato após a comprovação do pagamento de todos os débitos existentes oriundos da prestação do Serviço ora contratado, observadas as condições previstas no Descritivo do Serviço. Referida transferência só será concretizada após a verificação das condições técnicas de atendimento no novo endereço.

Alem dos direitos acima descritos o Cliente possui todos aqueles previstos na regulamentação vigente.

### Seus Deveres

O Cliente concorda e reconhece ser o único responsável pelo uso e conservação do Terminal de Acesso e em utilizá-lo de acordo com as especificações e orientações da Embratel. O uso não autorizado, em desacordo com a regulamentação em vigor ou em desconformidade com as orientações da Embratel pode implicar em penalidades para o Cliente, como o término do relacionamento e conseqüente interrupção do Serviço pela Embratel.

O Cliente deverá utilizar o Serviço somente para a comunicação, com fins legítimos e legais, podendo a Embratel suspender a prestação do Serviço caso isso não ocorra, sem prejuízo das penalidades previstas na Lei.

O Cliente deve pagar à Embratel o valor previamente contratado e as facilidades e serviços adicionais ou eventualmente solicitados, de acordo com o estabelecido no item O Pagamento dos Serviços e a Contestação de Débitos, para ter direito ao uso dos mesmos.

### Suspensão e Cancelamento do Serviço

Aos clientes que optaram pelos Planos de Serviço Pós-Pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços poderão ser aplicadas as seguintes disposições:

- Incidência de multa moratória de 2% (dois por cento) a partir do dia seguinte ao vencimento, além da atualização do débito até a data do

efetivo pagamento, a ser calculada com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, publicado pela FGV), e juros de 01% (um por cento) ao mês.

- Suspensão parcial do Serviço (impossibilidade de originar chamadas), a partir do 30º (trigésimo) dia de inadimplemento sem contestação do Cliente, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias por parte da Embratel.
- Suspensão total do Serviço (impossibilidade de receber e originar chamadas), após decorrido um período mínimo de 30 (trinta) dias da suspensão parcial do Serviço, mediante aviso prévio de 15 (quinze) dias por parte da Embratel.
- Rescisão contratual após transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço e inclusão do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito (mediante prévia notificação ao Cliente).

Uma vez efetuado o pagamento do débito total pelo Cliente, a Embratel restabelecerá a prestação do Serviço no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a comprovação do crédito, desde que não tenha ocorrido a rescisão contratual.

Aos clientes que optaram pelos Planos de Serviço Pré-Pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços poderão ser aplicadas as seguintes sanções:

- O direito de uso dos serviços depende de prévio pagamento do valor estabelecido no Plano de Serviço escolhido pelo Cliente. A falta de renovação do mesmo ou a sua não substituição por outro disponível após o seu vencimento

impossibilitará o Cliente de originar chamadas (suspensão parcial) até a efetivação da renovação ou substituição, independente de qualquer aviso prévio.

- Decorridos 30 (trinta) dias da suspensão parcial sem renovação (recarga do valor contratado) ou substituição do Serviço, o Cliente não poderá originar ou receber chamadas de sua linha (suspensão total).
- Decorridos, por fim, 30 (trinta) dias da suspensão total dos Serviços, a Embratel poderá cancelar os mesmos e rescindir o presente Contrato, sem comunicação prévia.

São aplicáveis aos Planos de Serviço-Pós-pagos e Pré-pagos no que se refere à Suspensão e Cancelamento dos Serviços as seguintes disposições:

Nos casos de interrupção para manutenção, quando previsíveis, a Embratel comunicará o Cliente nos termos da regulamentação em vigor.

A Embratel não se responsabiliza por quaisquer falhas, atrasos, paralisações ou interrupções na prestação do Serviço que sejam causadas por caso fortuito ou de força maior, limitações ou falhas causadas por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações, utilização inadequada do Terminal de Acesso pelo Cliente ou qualquer outra causa que não possa ser imputada à Embratel.

A suspensão do Serviço a pedido do Cliente segue as regras previstas no item Seus Direitos.

Caso haja alteração nos procedimentos e prazos para suspensão do Serviço ou para

rescisão deste Contrato, a Embratel comunicará a alteração ao Cliente com antecedência.

### Extinção Contratual

O presente Contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

- Extinção do Plano de Serviço, nos termos da regulamentação vigente.
- Extinção da Autorização da Embratel para prestação do STFC, que impossibilite a continuidade da prestação do Serviço.
- Denúncia pelo Cliente, mediante aviso prévio de 24 (vinte e quatro) horas.
- Rescisão pelo Cliente, mediante notificação, em caso de descumprimento de quaisquer das obrigações e deveres da Embratel previstos neste Contrato e na regulamentação em vigor.
- Rescisão pela Embratel, mediante notificação na forma da regulamentação em vigor, nas seguintes hipóteses:
  1. uso indevido do Serviço pelo Cliente, conforme este Contrato e regulamentação da ANATEL;
  2. nos Planos de Serviços sem cobrança de assinatura, mediante prévia notificação, se o Cliente não originar ou deixar de receber pelo menos 1 (uma) chamada passível de tarifação, a cada intervalo de 12 (doze) meses;
  3. não pagamento pelo Cliente do valor da habilitação, no prazo estabelecido pelo documento de cobrança emitido pela Embratel, ou no

caso de não pagamento dos documentos de cobrança referentes à prestação do Serviço, respeitando-se os procedimentos previstos na regulamentação vigente;

4. descumprimento de quaisquer das obrigações e deveres do Cliente previstos neste Contrato e na regulamentação em vigor.

Havendo a rescisão contratual por inadimplência do Cliente, a Embratel poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, mediante prévia notificação ao Cliente.

Extinto o presente Contrato, o Cliente permanecerá responsável por todas as obrigações decorrentes da prestação do Serviço até a data da rescisão.

#### Código de Acesso e Alteração do Endereço

Exclusivamente para a prestação do Serviço, a Embratel atribuirá um número de telefone ("Código de Acesso") ao Cliente.

A Embratel informará ao Cliente o seu Código de Acesso, que poderá ser alterado por ela desde que o Cliente seja comunicado com a antecedência prevista nas regras da ANATEL.

A manutenção do Código de Acesso utilizado pelo Cliente em caso de solicitação de mudança de endereço de habilitação terá o seu atendimento pela Embratel condicionado à (i) existência da facilidade da portabilidade do código de acesso, na forma prevista na regulamentação e (ii) a viabilidade técnica de atendimento no endereço solicitado.

Mediante pagamento pelo Cliente à Embratel do valor correspondente vigente à época da solicitação de mudança de endereço de instalação

do Serviço, o Cliente poderá solicitar a referida mudança desde que observadas as condicionantes acima.

Caso não seja possível a mudança de endereço prevista neste Contrato, o Cliente não terá direito a indenização ou devolução de quaisquer valores pagos.

O Cliente poderá, ainda, solicitar a substituição de seu Código de Acesso, ficando a aceitação sujeita à análise de viabilidade técnica pela Embratel.

#### Pagamento do Serviço e Contestação de Débitos

Pela utilização do Serviço, o Cliente concorda em pagar à Embratel o valor da habilitação, os valores referentes ao uso do Serviço, as facilidades opcionais, os serviços adicionais e os outros serviços decorrentes da prestação do Serviço, quando aplicáveis.

O Cliente deverá arcar com os custos de todos os tributos federais, estaduais e/ou municipais e outros encargos que incidirem sobre o Serviço, os quais, de acordo com a legislação vigente, já estão incluídos no valor do Plano de Serviço escolhido. O Cliente e a Embratel reconhecem que toda e qualquer alteração na legislação tributária aplicável ao Serviço contratado deverá ser repassada ao Cliente, acarretando em alterações nos preços do Serviço.

Os preços relativos à utilização do Serviço poderão sofrer reajustes na forma e prazos previstos na regulamentação.

O valor correspondente ao preço da habilitação será cobrado através de emissão de documento de cobrança

pela Embratel a ser enviado ao Cliente .

A Embratel emitirá documentos de cobrança correspondentes à prestação do Serviço, que serão encaminhados ao endereço de cobrança indicado pelo Cliente.

Os documentos de cobrança acima mencionados corresponderão a 30 (trinta) dias de prestação do Serviço ao Cliente. O Cliente autoriza, desde já, a Embratel a emitir documentos de cobrança com periodicidade superior a 30 (trinta) dias.

Caso o Cliente apresente contestação parcial, deverá ser suspensa a cobrança da parcela impugnada e efetuado o pagamento da parte incontroversa.

Em caso de dúvidas sobre os valores cobrados pelo Serviço, o Cliente poderá entrar em contato com a Central de Atendimento a Clientes 103 21 e contestar tais valores, na forma e prazos previstos na regulamentação vigente.

A contestação de débitos poderá ser apresentada pelo Cliente, ou por seu representante legalmente constituído, na Central de Atendimento a Clientes, através do número divulgado no documento de cobrança, na forma escrita ou verbal ou por qualquer meio formal ou de comunicação à distância.

A Embratel atribuirá um número a ser informado ao Cliente para possibilitar o acompanhamento de sua contestação.

#### Outros aspectos de seu interesse

#### Vigência e Condições de Término

O relacionamento do Cliente com a Embratel será por prazo indeterminado, contado a partir da data de ativação do Serviço. Se o Cliente desejar encerrar o relacionamento com a Embratel, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar o encerramento do Serviço, sendo este desabilitado do Terminal de Acesso.

Independentemente do prazo de vigência do relacionamento com o Cliente, o presente Contrato pode ser rescindido, a qualquer momento, nas hipóteses previstas no item Extinção Contratual deste instrumento.

#### Migração entre Planos

O valor de migração entre planos de serviços é cobrado quando da migração do terminal cadastrado de um Plano de Serviço para outro, de acordo com os valores previstos no planos de serviço de destino. Para mais informações consulte [www.embratel.com.br](http://www.embratel.com.br)

#### Ligações de Longa Distância

O Cliente poderá realizar chamadas de longa distância nacionais e internacionais, selecionando a operadora de sua preferência, através da marcação do Código de Seleção de Prestadora (CSP), concordando com as condições de prestação do serviço daquela operadora, inclusive quanto à forma de cobrança.

#### Diversos

Toda e qualquer tolerância da Embratel quanto ao descumprimento, ou cumprimento irregular, pelo Cliente, das condições estabelecidas neste Contrato, não significará alteração das disposições pactuadas, mas tão somente mera liberalidade da Embratel.

O Cliente concorda que a Embratel pode ceder as obrigações oriundas deste Contrato para terceiros, quando estas forem necessárias para realização da cobrança ou desenvolvimento de outras atividades relacionadas ou correlatas à prestação do STFC. Se referida cessão ocorrer, a cobrança dos Serviços poderá ser feita por esses terceiros.

Caso o Plano de Serviço contemple a utilização de duas linhas em um mesmo Terminal de Acesso, cada uma das linhas terá o seu próprio endereço de habilitação e Código de Acesso. Nessa situação todas as condições descritas neste Contrato são válidas para cada uma das linhas.

O Serviço será prestado de acordo com o endereço de habilitação indicado pelo Cliente, ou seja, cada linha estará disponível para o recebimento e originação de chamadas quando se encontrar no respectivo endereço de habilitação.

No caso de duas linhas habilitadas em um mesmo Terminal de Acesso, a Embratel emitirá um único documento de cobrança mensal, incluindo o Serviço utilizado através de ambas as linhas.

Todas as reclamações e solicitações deverão ser feitas através de ligação gratuita para a Central de Atendimento a Clientes 103 21.

Por meio desta Central de Atendimento o Cliente também poderá tirar quaisquer dúvidas com relação ao Serviço.

As condições desse Termo estão registradas no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro sob o número **1781977**, para

que sejam públicas e estejam disponíveis a quaisquer interessados.

Coloque aqui seu código de acesso: