



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO Regiões I e II do Plano Geral de Outorgas – PGO

Pelo presente instrumento, na melhor forma de direito, de um lado **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, prestadora do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, n.º. 1.376, São Paulo, SP, doravante denominada Prestadora, e de outro lado, o Assinante, nominado e qualificado no Termo de Adesão ao Serviço STFC, doravante denominado Assinante, têm entre si ajustado o presente Contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CÓDIGO DE ACESSO

1.1. O presente instrumento tem por objeto as principais condições da prestação e utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, nas **Regiões I e II** do Plano Geral de Outorgas – PGO, doravante denominado simplesmente Serviço, entre a Prestadora e o Assinante, de acordo com a legislação aplicável, com o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, sem prejuízo de regulamentos presentes e futuros expedidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel que disciplinam a prestação do Serviço.

1.2. O objeto do presente Contrato contempla a disponibilidade da prestação pela Prestadora, ao Assinante, mediante pagamento inicial de habilitação, de Preço de assinatura mensal (“Assinatura”) e preço de utilização, dentro da área de autorização da Prestadora nos termos da Regulamentação da Anatel, em especial a Resolução n.º 426, de 09 de dezembro de 2005, bem como a Resolução 632, de 07 de março de 2014.

1.3. O Assinante será identificado na prestação do serviço por meio do Código de Acesso (Número do Telefone), definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos.

1.4. O Código de Acesso poderá ser alterado nas seguintes condições:

a) Em atendimento à solicitação do Assinante, desde que haja viabilidade técnica;

b) Por iniciativa da Prestadora, não podendo exceder a 1 (uma) por triênio, salvo em casos excepcionais. O Assinante será comunicado da alteração com antecedência mínima de 90 (noventa) dias e terá direito ao serviço de Interceptação das chamadas para informar o novo número do código de acesso, pelo prazo variável de 60 (sessenta) a 120 (cento e vinte) dias, conforme a classe de utilização do serviço, nos termos da regulamentação.



CLÁUSULA SEGUNDA - DO PLANO DE SERVIÇO

2.1. Este contrato se aplica a qualquer Plano de serviço ofertado pela PRESTADORA, seja básico ou alternativo.

2.2. O Plano de serviço encontra-se descrito no Termo de Adesão e Contratação de Serviços STFC, estando neste documento dispostas as condições da prestação do serviço, funcionalidades, prazo de vigência, preços, o lugar, tempo e modo de seu pagamento.

2.3. Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao STFC poderão ser requeridas pelo Assinante, a qualquer momento, sujeitas à disponibilidade técnica e serão objeto de contratação específica.

2.4. Neste ato o Assinante contrata, por adesão, além desta Prestadora, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de Serviços de Telecomunicações, nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.

2.5. A Prestadora não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras Prestadoras/Operadoras.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES PARA O INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. Para que a prestação do serviço possa ocorrer onde exista Rede de Telecomunicações (“Rede”) da Prestadora, o Assinante deverá atender aos requisitos descritos nas cláusulas deste Contrato.

3.1.1. O Assinante está ciente que, em razão de características atinentes à telefonia fixa, a habilitação estará adstrita ao endereço indicado para utilização e condicionada à existência de cobertura de Rede no referido lugar específico mencionado pelo Assinante.

3.1.2. O Assinante deverá originar chamadas unicamente do endereço por ele mencionado como sendo o de instalação do Serviço.

CLÁUSULA QUARTA - DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. O início da fruição do serviço se dará quando da sua habilitação.

4.2. O valor da habilitação do serviço é o estabelecido no respectivo Plano de Serviço ao qual o Assinante aderir.



4.3. Para a modalidade local, a prestação do Serviço terá início efetivo quando da ativação do terminal, quando se tratar de sistema de acesso fixo sem fio.

4.4. Para as modalidades longa distância nacional e longa distância internacional, o início da prestação do Serviço ocorrerá a partir da opção do ASSINANTE pelo Código de Seleção de Prestadora ao efetuar chamada ao código de acesso desejado.

CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS

5.1. Pela prestação dos serviços contratados o Assinante pagará os valores fixados pela Prestadora de acordo com o Plano Alternativo ou Básico homologado, os quais serão lançados em Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações.

5.1.1. Os reajustes dos preços serão efetuados em conformidade com a regulamentação em vigor.

5.1.2. Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre a prestação do serviço ora contratado permitirá a modificação dos valores cobrados, nos termos da legislação.

CLÁUSULA SEXTA - DA FORMA DE COBRANÇA

6.1. A conta telefônica relativa ao Serviço prestado corresponderá a 30 (trinta) dias de prestação do serviço e será enviada ao Assinante, no endereço por ele indicado, com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência da data escolhida para vencimento. O não recebimento da conta até a data do seu vencimento, seja por extravio ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo o CLIENTE, nessas hipóteses, entrar imediatamente em contato com a VIVO, sob pena da aplicação das penalidades previstas na Cláusula Décima Segunda.

6.1.1 Na primeira fatura de cobrança o valor do serviço poderá ser cobrado proporcionalmente ("pro rata die") aos dias faltantes para o fechamento do ciclo de faturamento, de acordo com a data de vencimento escolhida pelo Assinante.

6.2. A Prestadora poderá cobrar em único documento de cobrança, além do Serviço, demais serviços de telefonia e facilidades da Prestadora contratados pelo Assinante.

CLÁUSULA SÉTIMA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS ASSINANTES



7.1. Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são direitos do Assinante:

7.1.1. Ao acesso e fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, dentro da Área de Serviço da Prestadora;

7.1.2. À liberdade de escolha de sua prestadora de Serviço, em suas várias modalidades;

7.1.3. Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, em suas várias modalidades;

7.1.4. À informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, em suas várias modalidades, facilidades, comodidades adicionais e preços;

7.1.5. À inviolabilidade e ao sigredo 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;

7.1.6. Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

7.1.7. Ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do Serviço;

7.1.8. De resposta eficiente e pronta às suas solicitações, reclamações e correspondências, pela Prestadora, conforme estabelece a regulamentação;

7.1.9. Ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e acompanhamento, de reclamações ou representações contra a Prestadora;

7.1.10. À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

7.1.11. 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 da regulamentação;

7.1.12. De selecionar a prestadora do Serviço de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância por ele originada, nos termos da regulamentação;



- 7.1.13. De não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;
- 7.1.14. Ao detalhamento do documento de cobrança, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;
- 7.1.15. À suspensão da prestação do Serviço ou à rescisão do contrato do Serviço prestado, quando solicitar;
- 7.1.16. À não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de inadimplência diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de seus deveres, sempre após notificação prévia pela prestadora;
- 7.1.17. 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 a sua prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento;
- 7.1.18. À obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada à 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;
- 7.1.19. À substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;
- 7.1.20. À portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- 7.1.21. Ao restabelecimento integral do SERVIÇO, sem qualquer espécie de restrição não autorizada, em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação total do débito em atraso ou da celebração de acordo com a prestadora, com a exclusão, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, de toda e qualquer informação de inadimplência sobre ele anotada;
- 7.1.22. À interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, nos termos deste Regulamento;
- 7.1.23. De receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do Termo de Adesão e Contratação dos serviços STFC, sem qualquer ônus, nos termos da regulamentação;



7.1.24. À comunicação prévia da inclusão de seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à Prestadora;

7.1.25. De não ser onerado por alteração de tecnologia, modernização ou rearranjo da rede de suporte do Serviço contratado, inclusive quanto à substituição de seu equipamento terminal do STFC.

7.1.26. Ter suas solicitações atendidas dentro dos prazos regulamentares.

7.1.27. Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela Prestadora para o vencimento do documento de cobrança;

7.1.28. Ser informado, no documento de cobrança, sobre a existência de faturas não pagas;

7.1.29. À devolução, em dobro, do valor igual ao que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável, quando do pagamento de quantia cobrada indevidamente;

7.1.30. Ter o Centro de Atendimento Telefônico disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, pelo número 1058 e *8486. Portadores de necessidades especiais de fala e audição acesso pelo 0800 772 8346.

7.2. Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são obrigações do Assinante:

- a) Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- b) Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- c) Comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviços de telecomunicações;
- d) Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço contratado, sujeitando-se às sanções cabíveis em caso de inadimplência;
- e) Providenciar, no imóvel indicado, infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento do serviço contratado;



- f) Somente conectar à rede externa da Prestadora terminais homologados pela Anatel; e
- g) Manter atualizado seus dados cadastrais junto à Prestadora.

7.3. O não cumprimento dos deveres dos itens “a” a “e” podem ensejar a indisponibilidade ou suspensão do Serviço ora contratado.

7.3.1. O não cumprimento do dever do item “f” torna indisponível a prestação do Serviço ora contratado.

CLÁUSULA OITAVA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

8.1. Sem prejuízo dos direitos previstos na regulamentação aplicável e neste Contrato, são direitos da Prestadora:

8.1.1. Exigir o cumprimento dos deveres do Assinante estabelecidos na regulamentação em vigor, além daqueles previstos neste Contrato.

8.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados, observada a regulamentação aplicável.

8.1.3. Utilizar as informações sobre os Assinantes, constantes em seu cadastro, para os fins definidos na regulamentação, com exclusão daqueles que requererem expressamente a omissão dos seus dados pessoais.

8.2. Sem prejuízo das obrigações previstas na regulamentação aplicável e neste Contrato, são obrigações da Prestadora:

8.2.1. Configurar, supervisionar e garantir o funcionamento do serviço objeto deste Contrato.

8.2.2. Prestar os esclarecimentos necessários ao Assinante, de modo a permitir à adequada prestação do Serviço.

8.2.3. Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o perfeito funcionamento do Serviço.

CLÁUSULA NONA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO



9.1. Poderá ser requerida pelo Assinante, de forma onerosa, a mudança de endereço de instalação do STFC, quando demandar, a seu pedido, a alteração do código de acesso, sendo certo que o valor cobrado a título de mudança de endereço não será superior ao valor da habilitação praticado pela Prestadora no Plano Básico.

a) após a solicitação, terá início um estudo técnico de viabilidade do novo endereço verificando se ele está de acordo com o Termo de Autorização;

b) a prestação do serviço poderá ser atendida, ficando, porém, condicionada ao resultado do referido estudo;

9.1.1. A troca de endereço não será onerosa quando a troca de endereço de instalação, dentro de uma área local, envolver a mesma prestadora de STFC e com a solicitação de portabilidade do código de acesso.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA CONTESTAÇÃO DE VALORES

10.1. O Assinante poderá contestar os valores cobrados pela Prestadora, segundo os seguintes procedimentos:

a) O Assinante tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela Prestadora não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos.

b) A contestação poderá ser feita por correspondência, telefone ou, ainda, pessoalmente nas lojas de atendimento.

c) Caberá a devolução dos valores pagos indevidamente em valor igual ao dobro do que se pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela Prestadora aos valores pagos em atraso, quando contestados e reconhecida sua improcedência.

d) Os valores acima referidos serão devolvidos na conta telefônica (documento de cobrança) subsequente ou por outro meio indicado pelo usuário, como por exemplo depósito em conta corrente de titularidade do Assinante, depósito em instituição bancária oficial em nome do titular, entre outras, observado o ciclo de faturamento da Prestadora.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS A PEDIDO DO ASSINANTE



11.1. O Assinante poderá requerer a suspensão do serviço, quando estiver adimplente, a ser prestado, 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.

11.2. Não obstante a possibilidade de suspensão do serviço acima mencionada, a Prestadora poderá cobrar do Assinante os valores advindos de débitos anteriores.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES POR FALTA DE PAGAMENTO

12.1. O não pagamento de débitos decorrentes diretamente atrelados à prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado bem como demais serviços contratados junto à Prestadora, não contestados, demonstrados na conta telefônica, até a data de seu vencimento sujeitará o Assinante às seguintes sanções:

12.1.1. Multa moratória, no percentual de 2%, aplicada sobre o valor total da conta no dia seguinte ao do vencimento.

12.1.2. Juros moratórios mensais, no percentual de 1% ao mês, contados dia-a-dia, a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento, aplicado sobre o valor total da conta de serviços.

12.1.3. Atualização do débito até a data do efetivo pagamento, de acordo com o IGP-DI/FGV, ou outro índice definido pelo Poder Público que venha a substituí-lo.

12.1.4. Após 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço.

12.1.4.1. Durante a suspensão parcial, o Assinante tem direito a:

(i) originar chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência;

(ii) receber chamadas que não gerem cobrança ao Assinante; e

(iii) ter acesso a serviços gratuitos da Prestadora.

12.1.4.2. Após 30 (trinta) dias da suspensão parcial da prestação do serviço telefônico, a suspensão total da prestação do serviço telefônico.



12.1.4.3. É vedada à Prestadora a cobrança de tarifa ou preço de assinatura durante o período de suspensão total do serviço por inadimplência do Assinante.

12.1.5. Após 30 (trinta) dias da suspensão total, o cancelamento da prestação do serviço, com a consequente rescisão deste instrumento e a inclusão do CPF do Assinante nos órgãos de Consulta Pública de Proteção ao Crédito.

12.1.5.1. A Prestadora notificará o Assinante da rescisão do contrato e, transcorridos 15 (quinze) dias do recebimento da referida notificação pelo Assinante, o registro do débito poderá ser incluído nos órgãos de Proteção ao Crédito.

CLÁUSULA DECIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO

13.1. Este Contrato poderá ser extinto nas seguintes situações:

13.1.1. O presente contrato de prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade local poderá ser rescindido, a qualquer tempo, por solicitação do Assinante, alteração da titularidade do contrato ou pelo não cumprimento das condições contratuais pelas Partes.

13.1.2. Por iniciativa da Prestadora, mediante prévia comunicação escrita, ante o descumprimento, por parte do Assinante, das obrigações contratuais e/ou regulamentares, especialmente, no caso da inadimplência no pagamento previsto na Cláusula Décima Segunda, ou quando caracterizado o uso inadequado da linha telefônica pelo Assinante.

13.2. O desligamento do terminal decorrente de rescisão deste Contrato será efetivado pela Prestadora nos moldes da Resolução 632/2014 da ANATEL, imediatamente quando efetivado com intervenção de atendente e em até 2 (dois) dias úteis do pleito quando processados sem intervenção de atendente.

13.3. Na hipótese de extinção por solicitação do Assinante à Prestadora, o mesmo permanecerá responsável pelo pagamento de todos os serviços utilizados, até a data do efetivo cancelamento.

13.4. O Assinante deverá indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa em virtude do uso inadequado da linha telefônica.

13.5. Por ação da Prestadora: quando o Serviço for utilizado em condições incompatíveis com as previstas neste instrumento ou após 30 (trinta) dias contados da data de suspensão total da prestação do Serviço sem o respectivo pagamento dos débitos referentes à prestação do Serviço.



13.5.1. A Prestadora poderá ainda rescindir o presente Contrato, independente de notificação judicial ou extra-judicial, em caso de utilização do Serviço para a prática de crimes contra crianças e adolescentes.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – PORTABILIDADE NUMÉRICA

14.1. A Portabilidade Numérica deverá sempre ser solicitada junto à Operadora Receptora.

14.2. É permitido à Operadora Receptora cobrar pela Portabilidade Numérica, nos limites definidos pela regulamentação vigente.

14.3. Os prazos para realização da Portabilidade deverão ser aqueles estabelecidos na regulamentação vigente.

14.4. A solicitação de Portabilidade pode ser recusada nos seguintes casos:

- I – dados incorretos ou incompletos;
- II - Código de Acesso inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;
- III – existência de outra solicitação de Portabilidade para o Código de Acesso em questão em andamento.

14.5. O cancelamento da solicitação de Portabilidade é prerrogativa exclusiva do solicitante, que deverá formalizá-lo, na Operadora Receptora, em até 2 (dois) dias úteis a partir da solicitação, sob pena do processo de Portabilidade ser concluído com sucesso, implicando a ativação do Código de Acesso, conforme condições contratuais e comerciais devidamente definidas entre as Partes.

14.6. O ASSINANTE está ciente e declara, expressamente, que, uma vez solicitada a Portabilidade do Código de Acesso, em caso de inconsistência nos dados necessários para a conclusão, com sucesso, do processo de Portabilidade, caberá a ele e não à Prestadora a adoção das providências junto à Operadora Doadora para regularização das pendências identificadas, não podendo a Prestadora ser responsabilizada, de qualquer maneira e em qualquer instância, pela não concretização do processo, neste particular.

14.7. Sendo a solicitação de Portabilidade concluída com sucesso, será realizada ativação do código de acesso no Plano de Serviço contratado, na data da Janela de Migração identificada ou



em data posterior acordada livremente entre a Prestadora e solicitante, pelos meios disponíveis para tanto, respeitados os prazos regulamentares.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

15.1. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes ou que venham a ser expedidas pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço, em especial o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução n.º 426 de 9/12/2005, Resolução n.º 632 de 7/30/2014, e a Lei Geral de Telecomunicações n.º 9.472, de 16/7/97, que dispõe sobre a organização dos Serviços de Telecomunicações, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: www.anatel.gov.br.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO FORO

16.1. Fica eleito o foro do domicílio do Assinante para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 23 de janeiro de 2015.

TELEFÔNICA BRASIL S/A



ANEXO I - ATENDIMENTO AO ASSINANTE

1. POR TELEFONE: Através do número 1058, para solicitação de serviços e obtenção de informações. Serviço Ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Portadores de necessidades especiais de fala e audição acesso pelo 0800 772 8346.
2. POR CORRESPONDÊNCIA: A ser encaminhada à Vivo - Caixa Postal 26577, CEP 04311-970- São Paulo/SP.
3. PESSOALMENTE: Lojas de Atendimento da Prestadora. A relação, com endereço das Lojas de Atendimento está disponível, devidamente atualizada, no site www.vivo.com.br e por meio do telefone 1058 cuja chamada é gratuita de qualquer terminal fixo, móvel ou terminal de uso público (TUP).