

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC)

Por este instrumento, TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A – TELESP, concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado nos setores 31, 32 e 34 do Plano Geral de Outorgas, aprovado pelo Decreto n.º 2.534, de 02.04.98, inscrita no CNPJ sob n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, n.º 851 – 21º Andar, São Paulo - Capital doravante denominada **Prestadora**; e de outro lado, o **Assinante**, pessoa física ou jurídica que utiliza, por meio deste contrato, o Serviço Telefônico Fixo Comutado fornecido pela **Prestadora**, têm, entre si, justo e acertado o presente Contrato, consubstanciado nas seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E CÓDIGO DE ACESSO

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a disponibilidade da prestação pela **Prestadora**, ao **Assinante**, mediante pagamento inicial de habilitação, de tarifa de assinatura mensal ("Assinatura") e tarifas de utilização, do Plano Básico de Serviço Pós-Pago, dentro da área de concessão da **Prestadora** (setores 31, 32 e 34 da Região III do Plano Geral de Outorgas), nos termos da Regulamentação da Anatel, em especial a Resolução 426, de 9 de dezembro de 2005.

1.2. 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.

1.3. O Código de Acesso será 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 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, variável de 60 a 120 dias, conforme a classe de utilização do serviço, nos termos da regulamentação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PLANO DE SERVIÇO

2.1. O Plano Básico de Serviços encontra-se disponível ao **Assinante**, a qualquer momento, nos diversos canais de Atendimento ao **Assinante** constante do Anexo I do presente Contrato.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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 técnicos explicitados na cláusula 7.2.4 deste Contrato.

3.2. Para que a prestação do serviço possa ocorrer onde não exista "Rede" da **Prestadora** (Fora da Área de Tarifa Básica - FATB) o **Assinante** deverá, além de atender aos requisitos técnicos explicitados na cláusula 7.2.4 deste Contrato, arcar com os custos para implantação dos meios adicionais para a prestação do STFC, a cuja aceitação está sujeita a validade do presente Contrato, nos termos da regulamentação vigente.

CLÁUSULA QUARTA - DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

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

4.2. O **Assinante** pagará a Tarifa de Habilitação, cujo valor está disponível nos diversos canais de Atendimento ao **Assinante** (Anexo I – relação de canais de atendimento) e na Internet, que poderá ser exigido numa única vez ou, quando disponível, de forma parcelada, em Documento de Cobrança (Conta Telefônica), emitido nos termos da cláusula sexta abaixo.

CLÁUSULA QUINTA - DAS TARIFAS E PREÇOS

5.1. Pela prestação dos serviços contratados o **Assinante** pagará tarifas e preços, estabelecidos no Plano Básico de Serviços.

5.1.1. Os reajustes 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 5 (cinco) dias de antecedência da data escolhida para vencimento.

6.2. O **Assinante** poderá efetuar o pagamento da conta telefônica nas datas acordadas, em qualquer ponto de atendimento da rede credenciada pela **Prestadora**.

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. O acesso ao serviço telefônico contratado, na forma prevista por este instrumento.

7.1.2. A inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as exceções legais e judiciais.

7.1.3. A privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG) na forma da Regulamentação em vigor.

7.1.4. O atendimento permanente e ininterrupto, conforme discriminado no Anexo I.

7.1.5. A escolha da data de pagamento do documento de cobrança, dentre aquelas oferecidas pela **Prestadora**.

7.1.6. A Transferência de Titularidade, em casos de sucessão ou por decisão judicial, devendo, para tanto, apresentar os documentos correspondentes.

7.1.7. A solicitação à **Prestadora** da não divulgação do seu código de acesso (número de telefone).

7.1.8. A solicitação de substituição de seu código de acesso.

7.1.9. A Interceptação das chamadas destinadas ao código de acesso, substituído por iniciativa da **Prestadora** feita nos prazos definidos no item 1.3 deste Contrato.

7.1.10. O bloqueio, temporário ou permanentemente, parcial ou totalmente, ao acesso às comodidades ou utilidades oferecidas, bem como aos serviços de valor adicionado.

7.1.11. O recebimento do detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação.

7.1.12. A 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.

7.1.13. A comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à **Prestadora**.

7.2. Sem prejuízo das obrigações previstas na regulamentação aplicável e neste Contrato, são obrigações do **Assinante**:

7.2.1. Manter sempre atualizado o seu telefone de contato e seus endereços de correspondência e instalação, a fim de que a **Prestadora** possa atender prontamente suas solicitações.

7.2.2. Efetuar o pagamento referente à prestação do STFC.

7.2.3. Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, sob pena de rescisão deste Contrato, conforme a cláusula 13.1.2.

7.2.3.1. Entende-se como uso inadequado do serviço a prática, pelo **Assinante**, de quaisquer atos que resultem na alteração das condições do presente contrato, especialmente alteração de quaisquer configurações e características técnicas do Plano e dos equipamentos que suportam a prestação do serviço, bem como utilizar o Plano fora dos moldes e da finalidade específica descrita neste contrato, sem prévia e expressa concordância por escrito da **Prestadora**.

7.2.4. Responsabilizar-se pela aquisição, manutenção e proteção da sua rede interna, incluindo seus equipamentos terminais que devem ter certificação ou aceite pela ANATEL, e que serão conectados à rede pública da **Prestadora**, obedecendo aos seguintes requisitos:

(i) Para casas, o **Assinante** deverá adquirir um bloco conector que deve ser instalado no poste de acesso à Rede Pública;

(ii) Para prédios, o cabeamento da prumada, a fiação e as tomadas deverão estar prontas; bem como, o cabo de entrada até a caixa de distribuição geral.

7.2.5. Conectar à rede externa da **Prestadora**, somente terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidos na regulamentação vigente.

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. Mediante decisão fundamentada em laudo técnico, vedar a conexão da Rede Interna do **Assinante**, quando puder causar danos à Rede de suporte do STFC.

8.1.4. 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 STFC.

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

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, 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 dentro da Área de Tarifa Básica - ATB;

b) em qualquer hipótese, a prestação do serviço será atendida, ficando, porém, condicionada ao resultado do referido estudo;

c) na mudança de endereço de instalação dentro de uma mesma área local, o Assinante manterá o seu Código de Acesso;

9.1.1. A indicação do novo endereço deverá observar os seguintes procedimentos:

a) após a solicitação, caso o endereço de instalação indicado seja fora da ATB (FATB), terá início um estudo técnico da viabilidade de instalação e, caso seja possível o atendimento, deverão ser observadas as obrigações contidas no item 3.2 deste contrato;

b) caso o endereço indicado seja dentro da ATB, o acesso ao STFC será instalado e o serviço prestado nos termos deste Contrato e da regulamentação em vigor;

c) na mudança de endereço de instalação, o **Assinante** somente manterá o seu Código de Acesso, se o novo endereço puder ser atendido pela mesma Central de Comutação da **Prestadora**;

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, tais como depósito em conta corrente de titularidade do Assinante, ou, ainda, depósito em instituição bancária oficial em nome do titular, observando 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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES POR FALTA DE PAGAMENTO

12.1. O não pagamento de qualquer um dos serviços oferecidos pela **Prestadora** demonstrado na conta telefônica até a data de seu vencimento, sujeitará o **Assinante** às seguintes sanções:

12.1.1. Multa de 2 % (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de juros de 1 % (um por cento) ao mês, calculados "pro rata die" e correção monetária pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, a partir do dia seguinte ao do vencimento, incluídos na emissão do Documento de Cobrança (Conta Telefônica) de periodicidade regular subsequente.

12.1.2. Após 30 (trinta) dias da inadimplência, a suspensão parcial da prestação do serviço telefônico, mediante notificação ao **Assinante**, com 15 dias de antecedência.

12.1.2.1. Durante a suspensão parcial, o **Assinante** tem direito a:

- (i) originar chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência;
- (ii) receber chamadas; e
- (iii) ter acesso a serviços gratuitos da **Prestadora**.

12.1.2.2. Após 30 (trinta) dias da suspensão parcial da prestação do serviço telefônico, a suspensão total da prestação do serviço telefônico, mediante notificação prévia ao **Assinante**, por escrito, com 15 dias de antecedência.

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

12.1.3.1. 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 será incluído nos órgãos de Proteção ao Crédito.

CLÁUSULA DECIMA TERCEIRA - DA EXTINÇÃO

13.1. Este Contrato poderá ser extinto:

13.1.1. A pedido do **Assinante**, a qualquer tempo, ou caso a **Prestadora** não cumpra as obrigações previstas neste Contrato.

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 12ª, 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** em até 24 horas a partir do pedido de cancelamento, sem ônus para o **Assinante** e independentemente da existência de débitos, conforme artigo 75, §10 da Resolução 426, de 9 de dezembro de 2005, da ANATEL.

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, que ocorrerá em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação do cancelamento, nos termos do item 13.2, acima.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

14.1. 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, 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 QUINTA - DO FORO

15.1. 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, ____ de _____ de 2008.

ANEXO I - ATENDIMENTO AO ASSINANTE

1. **POR TELEFONE:** Através do número 103 15, para solicitação de serviços e obtenção de informações. Serviço Ininterrupto, 24h por dia, 7 (sete) dias por semana.
2. **POR CORRESPONDÊNCIA:** A ser encaminhada à Telecomunicações de São Paulo S/A - Telesp - Caixa Postal 31215, CEP 01309-970 - São Paulo - SP/
3. **PESSOALMENTE:** Lojas de Atendimento da **Prestadora**. A relação, com endereço das Lojas de Atendimento consta das páginas introdutórias das Listas Telefônicas e estão disponíveis, devidamente atualizadas, no site www.telefonica.com.br e por meio do telefone 102, cuja chamada é gratuita de qualquer terminal fixo ou terminal de uso público (TUP).