

## CONTRATO DE ADESÃO

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA LINHA CONTENÇÃO

Pelo presente instrumento particular, a **TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A – TELESP**, com sede na Rua Martiniano de Carvalho, nº 851, São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 002.558.157/0001-62, neste ato devidamente representada em conformidade com o seu estatuto social, doravante designada simplesmente **Prestadora** e, de outro lado o **Assinante**, como tal definido o cliente que aceita os termos e condições deste instrumento, através de adesão ao serviço, têm ajustado entre si o que segue:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem como objeto a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, mediante a adesão ao Plano Alternativo de Serviço (doravante denominado **LINHA CONTENÇÃO**), dentro dos limites da área de concessão da **Prestadora** (setores 31, 32 e 34 do Plano Geral de Outorgas), nos termos do artigo 30 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 85, de 30/12/98, da ANATEL.

#### CLAÚSULA SEGUNDA – DO SERVIÇO

2.1 A **LINHA CONTENÇÃO** consiste na disponibilidade de pacotes fixos mensais de minutos para chamadas locais entre terminais fixo-fixo, abaixo definidos:

|                       |
|-----------------------|
| Pacote de 350 minutos |
| Pacote de 700 minutos |

2.2 A realização de chamadas (i) locais entre terminais fixo-móveis e (ii) de longa distância nacional e internacional originadas da **LINHA CONTENÇÃO** somente é possível por intermédio de créditos do cartão pré-pago Telefônica.

2.3 Caso a quantidade de minutos mensal do pacote contratado seja atingida, somente será possível realizar chamadas entre terminais fixo-fixo, também por intermédio de créditos do cartão pré-pago Telefônica.

2.4 Para realizar quaisquer chamadas originadas da **LINHA CONTENÇÃO** o **Assinante** deverá, previamente, digitar \*015 no teclado do aparelho telefônico.

2.5 Os minutos do pacote contratado da **LINHA CONTENÇÃO** serão disponibilizados mensalmente, sempre no mesmo dia.

2.5.1 Os primeiros minutos serão disponibilizados em até 7 (sete) dias, contados da data da instalação da linha.

2.6 Os minutos mensais da **LINHA CONTENÇÃO** não são cumulativos, o que significa que se no mês em exercício o **Assinante** não utilizar os minutos contratados, os minutos remanescentes não poderão ser utilizados para o mês subsequente.

2.7 A **LINHA CONTENÇÃO** não permite a realização de chamadas para números de serviços 0300, 0900, 0500 e demais chamadas iniciadas por 0 (zero), salvo se realizadas através do cartão pré-pago Telefônica, nem receber chamadas a cobrar.

**2.8** Neste ato o **Assinante** contrata, por adesão, além desta **Prestadora**, outras Operadoras que lhe permitam a utilização de créditos, por meio dos cartões pré-pagos de cada uma dessas Operadoras, para os Serviços de Telecomunicações, nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional.

**2.9** Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao **STFC** que vierem a ser requeridas pelo **Assinante**, e que sejam tecnicamente viáveis, serão objeto de cobrança específica.

**2.10** A plataforma de serviços da **LINHA CONTENÇÃO**, que pode ser acessada por meio do \*015, possibilita ao **Assinante** realizar a consulta dos créditos do pacote contratado.

**2.11** O **Assinante** será avisado por um sinal sonoro da plataforma de serviços, quando restarem 30 (trinta) segundos para o final dos créditos e término da chamada que estiver em curso.

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

**3.1** Para que a prestação do serviço possa ocorrer onde exista “Rede” da **Prestadora**, o **Assinante** deverá atender aos requisitos técnicos explicitados no item 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 atender aos requisitos técnicos explicitados no item 7.2.4 deste **Contrato**, além de arcar com o pagamento da implantação dos meios adicionais, apresentado pela **Prestadora** por meio de orçamento específico.

### **CLÁUSULA QUARTA - DA VIGÊNCIA**

**4.1** Este instrumento entra em vigor na data da adesão, pelo **Assinante**, à **LINHA CONTENÇÃO** e vigorará por prazo indeterminado.

### **CLÁUSULA QUINTA - DOS PREÇOS**

**5.1** Pela prestação do serviço objeto deste contrato, o **Assinante** pagará os valores fixados pela **Prestadora** de acordo com o Plano Alternativo de Serviço da **LINHA CONTENÇÃO**, os quais serão lançados em Nota Fiscal/Fatura de Serviços de Telecomunicações (conta telefônica), compreendendo especificamente:

**5.1.1 Habilitação:** valor cobrado quando da instalação de um novo terminal.

**5.1.2 Adesão / Migração:** valor cobrado quando da migração do Plano Básico de Serviço ou de qualquer outro Plano Alternativo de Serviço oferecido pela **Prestadora** para a **LINHA CONTENÇÃO**.

**5.1.3 Mensalidade:** valor devido mensalmente para utilização dos minutos do Pacote contratado.

**5.1.3.1** Os minutos utilizados dentro do Pacote contratado são tarifados da seguinte forma:

**Tempo inicial de tarifação:** Fixo-Fixo 60 segundos;

**Unidade de tarifação:** a cada 30 segundos;

**Chamadas faturáveis:** são faturadas todas as chamadas, a partir do instante do seu completamento.

**5.1.4 Mudança de Endereço:** valor devido pelo **Assinante** no caso de mudança de endereço do terminal instalado.

**5.1.5 Consulta de Créditos:** valor devido pelo acesso à plataforma do serviço para consultar o saldo dos créditos do cartão pré-pago Telefônica e o saldo do pacote contratado.

**5.1.6 Extrato Detalhado:** valor devido pela emissão do comprovante que detalha as chamadas realizadas.

**5.1.6.1** Poderão ser solicitados extratos detalhados (i) para as chamadas realizadas dentro do pacote de minutos da **LINHA CONTENÇÃO** e (ii) para as chamadas realizadas através de cartão pré-pago Telefônica (créditos pré-pagos), sendo que cada um dos extratos será cobrado separadamente, em conta telefônica.

**5.2** Serão realizadas por meio de créditos do cartão pré-pago Telefônica e, portanto, não serão cobradas em conta telefônica, as seguintes chamadas:

**5.2.1 Chamadas locais fixo-fixo:** utilizadas após o consumo total dos minutos contratados no Pacote da **LINHA CONTENÇÃO**, sendo observados os seguintes critérios de medição:

**Forma de medição:** minutos;

**Tempo inicial de tarifação:** 60 segundos;

**Unidade de tarifação:** a cada 12 segundos;

**Chamadas faturáveis:** somente serão faturadas chamadas com duração superior a 3 segundos.

**5.2.2 Chamadas locais fixo-móvel:** são observados os seguintes critérios de cobrança e medição:

**Forma de medição:** minutos;

**Tempo inicial de tarifação:** 60 segundos;

**Unidade de tarifação:** a cada 12 segundos;

**Chamadas faturáveis:** somente serão faturadas chamadas com duração superior a 3 segundos.

**5.2.3 Chamadas de longa distância nacional e internacional (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel).**

**5.3** Os valores correspondentes aos itens acima estão na tabela de preços constante do *site* [www.telefonica.com.br](http://www.telefonica.com.br) ou por meio da Central de Atendimento a Clientes 0800 015 15 00.

**5.4** Sobre os preços constantes do Plano Alternativo de Serviço da **LINHA CONTENÇÃO** serão cobrados encargos e tributos (ICMS, COFINS e PIS), em conformidade com a legislação em vigor.

**5.5** Qualquer alteração nos tributos incidentes sobre a prestação do serviço ora contratado permitirá a modificação dos valores cobrados para o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

## CLÁUSULA SEXTA – CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DOS CRÉDITOS PRÉ-PAGOS

**6.1** Os créditos pré-pagos, que podem ser adquiridos através de cartões pré-pagos ou outra forma que a **Prestadora** vier a estabelecer, permitem ao **Assinante**, por meio de um número associado a uma base de dados da **Prestadora**, denominada plataforma do serviço, realizar chamadas locais para terminais fixos e móveis.

**6.1.1** A utilização dos créditos pré-pagos será possível no prazo de até 7 (sete) dias contados da data da instalação da linha.

**6.2** O **Assinante** terá acesso à plataforma de serviços da **Prestadora**, por meio de número gratuito. Assim, os minutos constantes do cartão pré-pago Telefônica somente passarão a ser abatidos no momento em que se completar a chamada.

**6.3** O **Assinante** será avisado por um sinal sonoro da plataforma de créditos pré-pagos de recarga, quando restarem 30 (trinta) segundos para o final dos créditos e término da chamada que estiver em curso.

**6.4** O **Assinante** poderá acessar a plataforma para consultar o seu saldo de créditos.

**6.5** O **Assinante** tem direito a solicitar, uma vez a cada mês e onerosamente, um *Comprovante de Prestação de Serviços (extrato)* relativo à utilização dos créditos pré-pagos, que será cobrado na conta telefônica do terminal STFC da **Prestadora**.

**6.6** Os cartões pré-pagos possuem validade de 12 meses a partir da data de fabricação. O **Assinante** será informado, automaticamente, por meio de mensagem quando o cartão pré-pago Telefônica estiver com o prazo de validade de fabricação expirada. Após a primeira utilização do cartão pré-pago Telefônica, dentro do prazo de validade de fabricação, os créditos de recarga não terão prazo de validade.

**6.8** O **Assinante** é responsável pela salvaguarda do cartão pré-pago Telefônica e de seu respectivo número. A **Prestadora** não se responsabiliza pelo reembolso de valor do cartão pré-pago Telefônica nos casos de perda, roubo, furto, má conservação, danos físicos ou má utilização.

**6.9** Os Cartões pré-pagos que apresentarem defeito na impressão do número de acesso à plataforma, impossibilitando sua leitura, poderão ser trocados pelo **Assinante**, no mesmo ponto onde adquiriu o produto, apresentando o comprovante de compra. No caso de falhas no funcionamento do serviço, o **Assinante** deverá entrar em contato com a central de atendimento 10315 e comunicar o defeito à **Prestadora**, que tomará as providências para a solução do problema.

**6.10** Os Cartões pré-pagos com créditos esgotados, bloqueados, amassados, rasgados ou com suspeita de burla não serão aceitos para troca.

**6.11** Para efetuar reclamações ou comunicar defeitos no funcionamento do serviço, o **Assinante** deverá entrar em contato com a central de atendimento 0800 015 15 00.

**6.12** Caso a **Prestadora** venha a comprovar suspeitas de uso fraudulento do cartão pré-pago Telefônica, poderá, ao seu exclusivo critério e a qualquer tempo, cancelar o mesmo ou até lotes de cartões.

**6.12.1** Nessa situação, caso o **Assinante** tenha adquirido o cartão pré-pago Telefônica em algum ponto de venda credenciado e possua a Nota Fiscal referente a essa operação, poderá efetuar a troca desse cartão pré-pago Telefônica por outro.

**6.13** Os créditos pré-pagos nas modalidades longa distância (internacional e nacional) serão utilizados de acordo com as condições estabelecidas nos Contratos de Adesão registrados no 9º Oficial de Registro de Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Capital, sob nºs 665991 e 665992, respectivamente.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

**7.1** Sem prejuízo do disposto na regulamentação e neste **Contrato** são direitos do **Assinante**:

**7.1.1** O acesso ao serviço telefônico contratado, na forma prevista neste 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.

**7.1.4** O atendimento, pela **Prestadora**, de forma permanente e ininterrupta, exceto nas hipóteses de interrupção previstas na legislação em vigor.

**7.1.5** A escolha da data de pagamento da conta telefônica, dentre aquelas oferecidas pela **Prestadora**.

**7.1.6** A solicitação de mudança de endereço de instalação no mesmo município, onerosa ao **Assinante**. A indicação do novo endereço deve observar os seguintes procedimentos:

- (i) se solicitada a mudança dentro do mesmo Centro Telefônico, será mantido o cadastro e terá início estudo técnico de viabilidade;
- (ii) se solicitada para outro Centro Telefônico, mediante um novo cadastramento no Centro Telefônico pretendido, iniciando-se o mesmo estudo acima referido;
- (iii) em qualquer das hipóteses previstas em (i) e (ii) o atendimento ficará condicionado ao resultado do estudo de viabilidade técnica;
- (iv) na mudança de endereço de instalação, o **Assinante** somente manterá o seu Código de Acesso (número de telefone), se o novo endereço puder ser atendido pela mesma Central de Comutação da **Prestadora**.

**7.1.7** A contestação de valores cobrados pela **Prestadora**, segundo os seguintes procedimentos:

- (i) O **Assinante** tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela **Prestadora** não se obrigando ao pagamento de valores que considere indevidos;
- (ii) O **Assinante** tem o prazo de até 120 (cento e vinte) dias para a contestação dos débitos perante a **Prestadora**, sem prejuízo de outras medidas previstas na Lei 9.472, de 1997, e nos Regulamentos editados pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);
- (iii) Os valores contestados, reconhecidos como procedentes, serão devolvidos ao **Assinante** no documento de cobrança subsequente ou, ainda, através de depósito bancário, em conta corrente indicada pelo **Assinante**. Em caso de improcedência o valor será redebitado em documento de cobrança futuro.

**7.1.8** 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.

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

**7.1.10** A solicitação de substituição de seu código de acesso (número do telefone) nos termos da cláusula sétima.

**7.1.11** A interceptação das chamadas destinadas ao código de acesso, quando substituído por iniciativa da **Prestadora**.

**7.1.12** O recebimento de esclarecimentos sobre serviços e preços nos diversos canais do Sistema de Atendimento ao **Assinante**.

**7.2** Sem prejuízo do disposto na regulamentação 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 serviço.

**7.2.3** Utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, sob pena de rescisão deste **contrato**, conforme o item 11.1.

**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 prontos, assim como o cabo de entrada até a caixa de distribuição geral.

**7.3** Sem prejuízo do disposto na regulamentação e neste **Contrato** são direitos da **Prestadora**:

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

**7.4** Sem prejuízo do disposto na regulamentação e neste **Contrato** são obrigações da **Prestadora**:

**7.4.1** Configurar, supervisionar e garantir o funcionamento do serviço objeto deste contrato.

**7.4.2** Prestar os esclarecimentos necessários ao **Assinante**, de modo a permitir o funcionamento da **LINHA CONTENÇÃO**.

**7.4.3** Proceder às adequações técnicas eventualmente necessárias, de sua responsabilidade, para o perfeito funcionamento da **LINHA CONTENÇÃO**.

## CLÁUSULA OITAVA - DAS SANÇÕES POR FALTA DE PAGAMENTO

**8.1** O não pagamento de qualquer um dos serviços oferecidos pela **Prestadora** demonstrado no documento de cobrança até a data de seu vencimento, sujeitará o **Assinante** às seguintes sanções:

**8.1.1** Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata dia”, a partir do dia seguinte ao do vencimento, incluídos na emissão do documento de cobrança (Conta Telefônica) de periodicidade regular subsequente;

**8.1.2** Após 30 (trinta) dias da inadimplência, a suspensão parcial da prestação do serviço telefônico;

**8.1.3** Após 30 (trinta) dias da suspensão parcial da prestação do serviço telefônico, a suspensão total da prestação do serviço telefônico;

**8.1.4** Após 30 (trinta) dias da suspensão total, cancelamento da prestação do serviço, com a consequente rescisão deste instrumento e a inclusão do CPF/CNPJ do **Assinante** em Sistemas de Proteção ao Crédito.

## CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES DE REAJUSTE

**9.1** O reajuste dos valores relativos a este contrato será feito na data base definida pelo órgão regulador (ANATEL), a cada período de 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade permitida por lei.

**9.1.1** Excetuam-se os valores relativos aos créditos pré-pagos (**chamadas locais fixo-móvel**), cujo reajuste se dará na mesma periodicidade prevista no item 9.1, porém iniciando-se o primeiro período em 01 de janeiro de 2005 (data-base).

**9.2** Os reajustes a que se referem os itens 9.1 e 9.1.1 supra dar-se-ão pela variação do Índice Geral de Preços – Disponibilização Interna. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado o índice legalmente indicado para substituí-lo, sem necessidade de prévia notificação pela **Prestadora**.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO DE PERMANÊNCIA NO PLANO ALTERNATIVO

**10.1** A **LINHA CONTENÇÃO** possui um prazo de permanência mínima (vínculo) de 6 (seis) meses, contados da data de adesão ao serviço, nos termos do artigo 30, § 1º da Resolução 85 da ANATEL.

**10.2** O cancelamento da **LINHA CONTENÇÃO** ou a migração para outro plano de serviço da **Prestadora** antes do prazo mínimo de vínculo previsto no item 10.1, a pedido do **Assinante**, implica no pagamento de multa, pelo **Assinante**, correspondente a 10% (dez por cento) do valor da mensalidade da **LINHA CONTENÇÃO**, multiplicado pelo número de meses restantes para que se completassem os 6 (seis) meses de permanência mínima.

**10.3** É assegurado ao **Assinante** a possibilidade de, após o prazo mínimo mencionado em 10.1, (i) migrar para o Plano Básico ou outro Plano Alternativo de Serviço ou (ii) denunciar o contrato, mediante aviso prévio de 1 (um) dia.

**10.3.1** No caso de solicitação de migração para outro Plano de Serviço da **Prestadora**, a efetiva migração ocorrerá no prazo de até 50 (cinquenta) dias, contados da data da solicitação.

**10.4** Após o prazo mínimo de vínculo, a **Prestadora** poderá denunciar o contrato, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem que tal fato implique indenização de nenhuma espécie às partes.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO DO CONTRATO**

**11.1** O presente instrumento será rescindido automaticamente se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações aqui pactuadas.

**11.2** Em qualquer hipótese de extinção deste contrato, o **Assinante** permanecerá responsável pelo pagamento de todos os serviços utilizados, até a data da efetiva extinção.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**12.1** Eventuais alterações na **LINHA CONTENÇÃO** serão divulgadas previamente, nos termos do artigo 31, § 3º do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado aprovado pela Resolução nº 85, de 30/12/98, da ANATEL.

**12.1.1** Caso o **Assinante** não concorde com as alterações poderá migrar para outro Plano que venha a ser estabelecido pela **Prestadora** ou retornar / migrar para o Plano Básico do **STFC**.

**12.2** A **Prestadora** reserva-se o direito de deixar de prestar, a qualquer tempo, o Plano aqui estabelecido, comunicando tal fato ao **Assinante** com, pelo menos, 30 (trinta) dias de antecedência, hipótese na qual o **Assinante** ficará automaticamente vinculado ao Plano Básico de Serviço.

**12.3** O pagamento da primeira conta telefônica relativa à **LINHA CONTENÇÃO** implica na aceitação, pelo **Assinante**, de todas as condições aqui dispostas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

**13.1** 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 nº. 85 de 30/12/1998, e a Lei Geral de Telecomunicações nº. 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](http://www.anatel.gov.br)

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - FORO**

**14.1** Fica eleito o Foro da Comarca do local da prestação da **LINHA CONTENÇÃO** para dirimir quaisquer questões oriundas deste contrato, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo,

**TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A - TELESP**