

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

Através deste contrato de Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, a empresa **TCHETURBO PROVEDOR DE INTERNET LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 06.089.278/0001-63, com sede na Rodovia BR 386, nº 1106, Bairro Barril, na cidade de **Frederico Westphalen**, estado do Rio Grande do Sul, CEP: 98.400-000, doravante denominada **CONTRATADA**, prestará o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC ao **CLIENTE**, mediante a adesão as cláusulas e condições estabelecidas neste contrato, sendo que todas as normas aqui editadas estão de acordo com a legislação aplicável ao STFC.

1. DO OBJETO:

1.1. Este Contrato tem por objeto, a prestação e a fruição do Sistema de Telefonia Fixo Comutado (STFC) na modalidade de Serviço Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional por meio do código de acesso disponibilizado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, pessoa física ou jurídica, e mediante o pagamento de valores definidos no Plano de Serviço.

2. DEFINIÇÕES GERAIS:

2.1. Para efeitos e interpretação deste Contrato, as expressões abaixo deverão ser entendidas pelos seguintes significados, podendo ser tanto no singular quanto no plural:

- a) **Área local**: área geográfica contínua de prestação de serviços, definida pela Agência, segundo critérios técnicos e econômicos, onde é prestado o STFC na modalidade local;
- b) **Cliente**: pessoa natural ou jurídica que firma contrato com a prestadora, para fruição do serviço;
- c) **Atendimento pessoal**: atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar, esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicação, mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço.
- d) **Central Privativa de Comutação Telefônica (CPCT)**: equipamento terminal de usuário, interligado ou não a uma central de comutação;
- e) **código de acesso**: conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação de assinante, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;
- f) **Código de Seleção de Prestadora (CSP)**: conjunto de caracteres numéricos que permite ao usuário escolher a prestadora do STFC de longa distância nacional ou longa distância internacional;

- g) **Distribuidor Geral (DG)**: elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;
- h) **estação telefônica**: conjunto constituído de uma ou mais centrais de comutação e as instalações que as abrigam ou complementam;
- i) **plano de serviço**: documento que descreve as condições de prestação do serviço quanto às suas características, ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;
- j) **Ponto de Terminação de Rede (PTR)**: ponto de conexão da rede externa com a rede interna do assinante;
- k) **portabilidade de código de acesso**: facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica;
- l) **Posto de Serviço de Telecomunicações (PST)**: conjunto de instalações de uso coletivo, mantido pela concessionária, dispondo de, pelo menos, TUP e TAP, que possibilita o atendimento pessoal ao usuário;
- m) **prestadora**: pessoa jurídica que, mediante concessão, permissão ou autorização, presta o STFC;
- n) **processos de telefonia**: aqueles que permitem a comunicação entre pontos fixos determinados, de voz e outros sinais, utilizando técnica de transmissão nos modos 3,1 kHz-voz ou 7 kHz-áudio ou até 64 kbit/s irrestrito, por meio de fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético;
- o) **rede externa**: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do PTR, inclusive, ao DG de uma estação telefônica;
- p) **rede interna do assinante**: segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo assinante e se estende até o PTR, exclusive;
- q) **relação de assinantes**: conjunto de informações que associa os nomes de todos os assinantes indicados do STFC na modalidade local, aos respectivos endereços e códigos de acesso de determinada localidade, respeitadas as manifestações de não divulgação de seus códigos de acesso;
- r) **tarifa ou preço de assinatura**: valor devido pelo assinante em contrapartida da manutenção da disponibilidade do acesso telefônico de forma individualizada para fruição contínua do serviço;
- s) **tarifa ou preço de habilitação**: valor devido pelo cliente, no início da prestação de serviço, que lhe possibilita a fruição imediata e plena do STFC;
- t) **tarifa ou preço de utilização**: valor devido pelo usuário pelo uso do STFC, por unidade de medição;

- u) **terminal**: equipamento ou aparelho que possibilita o acesso do usuário ao STFC;
- v) **usuário**: qualquer pessoa que utiliza o STFC, independentemente de contrato de prestação de serviço ou inscrição junto à prestadora.

3. DO PLANO DE SERVIÇO, VALORES e VIGÊNCIA:

3.1. A prestação de Serviço de Telefônico Fixo Comutado (STFC) será fornecido pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE**, de acordo com o PLANO DE SERVIÇO de sua livre escolha dentre aqueles disponibilizados pela **CONTRATADA** de acordo com a regulamentação vigente.

3.1.1. O Plano de Serviço é o documento que contém todas as condições da prestação de serviço, ou seja, as características do plano contratado quanto ao seu acesso, manutenção do direito de uso, utilização e serviços eventuais e suplementares a ele inerentes, as tarifas ou preços associados, seus valores e as regras e critérios de sua aplicação;

3.2. Pela prestação do Serviço o **CLIENTE** pagará a **CONTRATADA** as tarifas e preços estabelecidos no Plano de Serviço, sendo que este documento também conterá os critérios de reajuste.

3.3. O prazo de vigência do presente Contrato é o especificado no item “Prazo de Vigência Contratual” no Plano de Serviço, com renovações automáticas e sucessivas, por iguais períodos, salvo se houver manifestação por escrito em contrário por qualquer das Partes, até 30 (trinta) dias antes do término do respectivo prazo de vigência.

4. DO CÓDIGO DE ACESSO:

4.1. O **CLIENTE** será identificado na prestação de serviço por meio do Código de Acesso, definido por um conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de **CONTRATANTE**, de Terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

4.2. O código de acesso será alterado somente nas seguintes condições:

- a) A título oneroso, conforme condições comerciais específicas, por solicitação do **CLIENTE**, caso haja viabilidade técnica;
- b) A título gratuito, por iniciativa da **CONTRATADA**, obedecendo aos critérios e condições estabelecidas na regulamentação vigente.

5. DA FORMA DE PAGAMENTO:

5.1. O documento de cobrança apresentado pela **CONTRATADA** ao **CLIENTE** deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

Parágrafo primeiro: A entrega do documento de cobrança que dará por meio eletrônico ou físico ao **CLIENTE**, por Código de Acesso, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer pelo menos 5 (cinco) dias antes do seu vencimento.

Parágrafo segundo: Havendo concordância do **CLIENTE**, os demonstrativos e faturas do serviço poderão ser apresentados em um único documento de cobrança, agrupando seus Códigos de Acesso.

Parágrafo terceiro: A cobrança de valores referentes à utilização de serviços de valor adicionado, quando permitida pela regulamentação, deve ser realizada por meio de documento de cobrança que contenha as informações relativas à utilização do STFC e do serviço de valor adicionado correspondente, com identificação do respectivo provedor.

5.2. A CONTRATADA do STFC na modalidade Local deve faturar separadamente os serviços de telecomunicações executados por **CONTRATADA** nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional e serviços que não constituem STFC, nos termos dos contratos e acordos firmados entre elas.

Parágrafo primeiro: Havendo acordo de cobrança conjunta, a **CONTRATADA** de STFC na modalidade Local pode cobrar as demais modalidades de STFC e outros serviços, permitindo ao **CLIENTE** o pagamento individualizado de cada serviço, observado o disposto no art. 72 da Resolução 426 da ANATEL.

Parágrafo Segundo: Havendo acordo de cobrança conjunta, a **CONTRATADA** de STFC na modalidade Local deve comunicar à respectiva PRESTADORA de Longa Distância a falta de pagamento, para que esta tome as providências cabíveis, de acordo com o descrito na Resolução 426 Anatel.

5.3. O documento de cobrança deve permitir ao **CLIENTE** o pagamento da fatura em qualquer dos locais indicados pela **CONTRATADA**, que devem estar convenientemente distribuídos na localidade.

5.4. O **CLIENTE** e a **CONTRATADA** podem acordar a emissão de documentos de cobrança com periodicidade superior a 30 (trinta) dias.

5.5. As chamadas locais e de longa distância nacional pode ser feitas a cobrar em documento de cobrança de terceiro, desde que o mesmo autorize.

Parágrafo único. Quando admitido em convênios com administrações estrangeiras, as chamadas de longa distância internacionais também poderão ser feitas na forma indicada no item 5.5.

5.6. A **CONTRATADA** de STFC nas modalidades Local e de Longa Distância Nacional deve apresentar a cobrança ao **CLIENTE** no prazo máximo de 90 (noventa) dias e as de Longa Distância

Internacional no prazo máximo de 150 (cento e cinquenta) dias, contados da efetiva prestação do serviço.

Parágrafo único. As cobranças de serviços prestados após os prazos estabelecidos neste artigo devem ser objeto de negociação entre a **CONTRATADA** e o **CONTRATANTE**.

6. DAS MULTAS E ENCARGOS MORATÓRIOS POR ATRASO NO PAGAMENTO:

6.1 Sobre os débitos em atraso o **CLIENTE** pagará a **CONTRATADA** os seguintes encargos:

- a) Multa de 2 % aplicada sobre o valor total da cobrança em atraso;
- b) Juros de 1 % ao mês ou fração de mês, calculados “pro rata die”, a partir do 1º dia subsequente ao vencimento até a data do efetivo pagamento de cada documento de cobrança em atraso;
- c) Calculada a Atualização monetária do débito a partir do 1º dia subsequente ao do vencimento até a data do efetivo pagamento de cada documento de cobrança, de acordo com a variação do índice de Serviços de Telecomunicações ou pelo índice IST ou algum outro índice que oficialmente o venha a substituir.

7. DAS SANÇÕES POR MÁ UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO E RECURSOS DE DIREITO DO CONTRATANTE:

7.1. No uso da modalidade de STFC contratado, descrito no Plano de Serviço, o **CLIENTE** não poderá praticar atos ilegais, imorais e que atentem aos bons costumes, sob pena, de responder civilmente e criminalmente pelos atos praticados.

8. DA REDE INTERNA DO CONTRATANTE:

8.1. A rede Interna do Assinante é o segmento da Rede de Telecomunicações suporte do STFC, que se inicia nas dependências do imóvel indicado pelo **CLIENTE** para a disponibilidade do STFC, e se estende até o PTR, inclusive;

8.2. O **CLIENTE** é responsável pela instalação e pelo funcionamento adequado da Rede Interna, de acordo com os princípios de engenharia e as normas técnicas vigentes.

Parágrafo único: A **CONTRATADA** pode oferecer ao **CLIENTE** os serviços de instalação e manutenção da Rede Interna do **CLIENTE**, mediante contrato específico, regido pelas normas do direito privado, observado o seguinte:

- a) O contrato relativo à instalação e manutenção da Rede Interna do **CLIENTE** não pode estar condicionado ao provimento do STFC;
- b) É vedada a Concessionária a prestação direta de serviços de que trata este artigo.

9. DO ATENDIMENTO A CONTRATANTE, DAS RECLAMAÇÕES e SOLICITAÇÕES:

9.1. Todo atendimento irá receber um número de protocolo a ser informado ao **CLIENTE**;

Parágrafo Primeiro: Para fins do disposto no caput, deve ser utilizada sequência numérica única da **CONTRATADA**, contendo o ano em sua composição para possibilitar ao **CLIENTE** o acompanhamento.

Parágrafo Segundo: Nas interações originadas pelo **CLIENTE**, o protocolo deve ser informado no início do atendimento.

Parágrafo Terceiro: O protocolo será enviado por meio de mensagem de texto ao contato telefônico informado pelo **CLIENTE** ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação, contendo data e hora do registro.

9.2. As informações solicitadas pelo **CLIENTE** serão prestadas imediatamente e suas reclamações de faturas devem ser resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento, sendo que as solicitações de serviços técnicos solicitadas por pessoa jurídica que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser resolvidas em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas a partir de seu recebimento, e, solicitações de pessoa física no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a partir do seu recebimento. A **CONTRATADA** tem prazo de instalação após a solicitação de 7 (sete) dias úteis para ser efetivada.

9.3. O número do Centro de Atendimento Telefônico da **CONTRATADA** é **0800 643 8137** com discagem direta e gratuita e seu endereço é na Rua Presidente Kennedy, n. 897, sala 01, centro, na cidade de Frederico Westphalen, Estado do Rio Grande do Sul, CEP 98.400-000.

9.4. Nos casos de serviços de telecomunicações ofertados conjuntamente, o atendimento deve ser feito por meio de um canal comum que possibilite o efetivo atendimento das demandas relativas a qualquer um dos serviços.

9.5. Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente terão efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Parágrafo primeiro. A **CONTRATADA** não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais Prestadoras de Serviços de Telecomunicações

Parágrafo segundo: Não haverá a imposição de qualquer condicionamento ou restrição ao acesso livre do **CLIENTE** ao seu espaço reservado na página da **CONTRATADA**.

Parágrafo terceiro: O acesso será assegurado ao **CLIENTE** por no mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual.

9.6. O Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da **CONTRATADA** responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da **CONTRATADA**.

9.7. O Centro de Atendimento Telefônico da **CONTRATADA** estará acessível, 24 horas.

Parágrafo único: O Centro de Atendimento Telefônico receberá chamadas originadas de terminais fixos e móveis.

9.8. É obrigatória a gravação das interações entre **CONTRATADA** e o **CLIENTE** realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

Parágrafo Primeiro: A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

Parágrafo Segundo: É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o **CLIENTE** poderá requerer cópia do seu conteúdo.

Parágrafo Terceiro: A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da **CONTRATADA** na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do **CONTRATANTE**, sem qualquer ônus.

9.9. Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial da **CONTRATADA**.

9.10. O Atendimento nos Estabelecimentos da **CONTRATADA** funcionará das 08:00 às 12:00, das 13:30 às 18:00.

9.11. O Atendimento nos Estabelecimentos deve assegurar ao Consumidor o acesso aos canais de atendimento da Anatel.

9.12. O número da central de atendimento da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL é 133. Está localizada na Rua Saus Quadra 6 Bloco E – Brasília –DF – CEP 70070-940. Endereço eletrônico para acesso www.anatel.gov.br.

10. DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES:

10.1. Dos direitos do CLIENTE:

- a) acesso ao serviço, em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;
- b) à liberdade de escolha de sua **CONTRATADA** de serviço, em suas várias modalidades;

c) a tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço, em suas várias modalidades;

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

e) à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

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

g) à suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar, de acordo com o disposto na Lei 9.472 de 1997;

h) 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](#);

i) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

j) à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela **CONTRATADA**;

k) de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela **CONTRATADA**, conforme estabelece o [Plano Geral de Metas de Qualidade](#);

l) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **CONTRATADA** junto à Agência ou aos organismos de defesa do consumidor;

m) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

n) à substituição do seu Código de Acesso, nos termos da regulamentação n. 426 da ANATEL;

o) à Portabilidade de Código de Acesso, observadas as disposições da regulamentação n. 426 da ANATEL;

p) a 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 n. 426 da ANATEL;

q) a ter restabelecido, nos termos do Plano Geral de Metas de Qualidade, a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a **CONTRATADA**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

r) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado; e

s) a interceptação pela **CONTRATADA** do STFC na modalidade Local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo Código de Acesso e a informação de seu novo código, quando da alteração de **CONTRATADA**, observados os prazos do [art. 27 do Plano Geral de Metas de Qualidade](#).

10.2. Dos deveres do CLIENTE:

- 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) efetuar o pagamento referente à prestação do serviço;

d) providenciar local adequado e infraestrutura necessária à correta instalação e funcionamento de equipamentos da **CONTRATADA**; e

e) somente conectar à Rede Externa da **CONTRATADA**, Terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas demais disposições regulamentares.

f) manter atualizado seus dados cadastrais na prestadora de STFC.

10.3. Dos Direitos e Deveres da CONTRATADA:

10.3.1. Constituem direitos e deveres da **CONTRATADA**, além daqueles previstos na Lei Geral de Telecomunicações e na regulamentação aplicável, os discriminados nos contratos de concessão ou termos de autorização.

10.3.2. Efetivada a interrupção, por qualquer razão, a **CONTRATADA** notificará ao público em geral e ao **CLIENTE**, comunicando-lhe a interrupção, seus motivos, as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços, e a existência de meios alternativos para minimizar as consequências advindas da interrupção.

Parágrafo Primeiro: Salvo resolução expressa da Agência, as interrupções que afetem número superior a 10% (dez por cento) do total de acessos de localidade, setor ou região, devem ser a ela comunicadas.

Parágrafo Segundo: Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos **CLIENTES** afetados, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no art. 3º da Lei 9.472, de 1997, e no Regulamento n. 426 da ANATEL.

10.3.4. Havendo interrupção do acesso ao STFC na modalidade Local, a **CONTRATADA** deve conceder crédito ao **CLIENTE** prejudicado.

Parágrafo primeiro: Não é devido crédito se a interrupção for causada pelo próprio **CLIENTE**.

Parágrafo Segundo: O crédito relativo à interrupção superior a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas deve corresponder no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da Tarifa ou Preço de Assinatura.

Parágrafo Terceiro: O crédito deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança de prestação de serviço.

Parágrafo Quarto: O recebimento do crédito, pelo **CLIENTE**, não o impede de buscar o ressarcimento que ainda entenda devido, pelas vias próprias.

10.3.5. A **CONTRATADA** deve tornar disponível acesso gratuito à central de informação e de atendimento do Usuário, conforme previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade.

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** deve divulgar a todos os Usuários os endereços dos postos de atendimento públicos e Códigos de Acesso da central de informação e de atendimento do Usuário, que devem constar da LTOG e do contrato de prestação de serviço.

Parágrafo Segundo: O acesso à central de informação e de atendimento do Usuário deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o Plano Geral de Metas de Qualidade.

Parágrafo Terceiro: As CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) são, para todos os efeitos do Regulamento n. 426 da ANATEL, consideradas como equipamentos Terminais da **CONTRATADA**.

Parágrafo Quarto: Os ramais externos de CPCT devem ser instalados utilizando meios providos pela **CONTRATADA** de serviços de telecomunicações.

Parágrafo Quinto: Os Terminais da **CONTRATADA** constituem parte integrante da Rede Interna do **CONTRATANTE**.

10.4. Caso o PTR (PONTO TERMINAÇÃO DE REDE) esteja instalado no interior do imóvel indicado pelo **CONTRATANTE**, o acesso da **CONTRATADA** ao local deve observar as seguintes regras:

I – O acesso deve ser feito exclusivamente por agentes da **CONTRATADA**, devidamente credenciados; e

II – O acesso deve respeitar o direito ao sossego, à paz e à intimidade do **CONTRATANTE** e deve se dar com autorização deste.

10.5. A **CONTRATADA** pode interromper a prestação do serviço, diante da possibilidade das instalações do **CLIENTE** que causarem danos à Rede Externa ou à segurança física de qualquer pessoa.

Parágrafo único: Verificada a hipótese deste artigo, a **CONTRATADA** deve imediatamente comunicar os motivos da interrupção ao **CLIENTE**.

11. DA CONTESTAÇÃO DOS DÉBITOS:

11.1. O **CLIENTE** tem o direito de questionar os débitos contra ele lançados pela **CONTRATADA**, não se obrigando a pagamento dos valores que considere indevidos.

Parágrafo único. O pagamento dos valores questionados pelo **CLIENTE** somente poderá ser exigido pela **CONTRATADA** quando esta comprovar a prestação dos serviços objeto do questionamento.

11.2. A contestação de débitos, em todas as hipóteses, pode ser apresentada pessoalmente pelo **CLIENTE**, ou por seu representante legal, na forma escrita ou verbal ou por qualquer meio de comunicação à distância.

Parágrafo único. A contestação feita pelo **CLIENTE** deve ser processada pela **CONTRATADA** e receber um número de ordem a ser informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da central de informação e atendimento do Usuário.

11.3. O **CLIENTE** tem prazo de até 120 (cento e vinte) dias para contestação do débito perante a **CONTRATADA**, sem prejuízo de outras medidas previstas na Lei 9.472, de 1997, e nos Regulamentos editados pela Agência da Anatel.

11.4. A devolução de valores cobrados indevidamente deve ocorrer em até 30(trinta) dias após a contestação da cobrança indevida, preferencialmente em documento de cobrança de prestação de serviços.

Parágrafo único. Os valores cobrados indevidamente devem ser devolvidos, acrescidos dos mesmos encargos aplicados pela **CONTRATADA** aos valores pagos em atraso.

11.5. A contestação de débitos junto à **CONTRATADA** não impede que o **CLIENTE** promova, por outras formas, o questionamento da cobrança, de acordo com o que prevê o art. 5º, XXXV da Constituição Federal e a Lei 9.472, de 1997.

12. DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS:

12.1. Da Suspensão do STFC por Falta de Pagamento:

12.1.1. A **CONTRATADA** pode suspender o provimento do serviço ao **CLIENTE** que não honrar o pagamento de débito diretamente decorrente da utilização da modalidade do serviço prestado, após transcorridos 30(trinta) dias de inadimplência.

Parágrafo primeiro: A inadimplência se caracteriza pelo não pagamento de débito objeto de documento de cobrança, de periodicidade regular, de prestação de serviço, sem contestação pelo **CLIENTE**.

Parágrafo Segundo: O débito que caracteriza a inadimplência do **CLIENTE** deve ser incorporado no documento de cobrança, de periodicidade regular, subsequente.

Parágrafo Terceiro: Deve ser destacada no documento de cobrança a que se refere o parágrafo anterior, a existência de débito vencido, explicitando seu valor e informando que o não pagamento poderá implicar em suspensão parcial do serviço.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** notificará ao **CLIENTE**, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança, de periodicidade regular, com débito, dos seus direitos de contestação do débito, em até 5 (cinco) dias úteis, e da possibilidade de suspensão parcial do serviço por inadimplência.

12.1.2. Transcorrido 30 (trinta) dias de inadimplência a **CONTRATADA** pode suspender, parcialmente, o provimento do STFC, com bloqueio das chamadas originadas.

12.1.3. A **CONTRATADA**, após um período mínimo de 30 (trinta) dias de suspensão parcial do provimento do STFC, permanecendo o **CLIENTE** inadimplente, pode proceder à suspensão total do provimento do STFC, inabilitando-o a originar e receber chamadas.

Parágrafo primeiro: Deve ser destacada no documento de cobrança de periodicidade regular, emitido pela **CONTRATADA**, a existência de débitos vencidos, explicitando seus valores e informando que o não pagamento poderá implicar na suspensão total do serviço.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deve informar ao **CLIENTE**, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, a suspensão total do provimento do serviço.

12.1.4. Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do serviço em determinada modalidade do STFC, por inadimplência, a **CONTRATADA** pode rescindir o contrato de prestação de serviço.

Parágrafo único. Rescindido o contrato de prestação de serviço, por inadimplência, a **CONTRATADA** pode incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito.

12.1.5. A apresentação da contestação dos débitos, por parte do **CLIENTE**, suspende a fluência dos prazos estabelecidos nos Artigos 67, 68, 69 e 70 do Regulamento n. 426 da ANATEL, até que o mesmo seja notificado da decisão da **CONTRATADA**.

Parágrafo único. Caso o **CLIENTE** apresente contestação parcial, deve ser suspensa a cobrança da parcela impugnada e efetuado o pagamento da parte incontroversa.

12.1.6. No caso de cobrança conjunta, só deve haver suspensão do serviço na modalidade contratada em que for constatada a inadimplência do **CLIENTE**, dando-se continuidade normal à prestação das demais modalidades contratadas de serviço.

12.1.7. O **CLIENTE**, isento de qualquer ônus, tem direito de certidão e de requerer a retificação das informações de inadimplência relativas à sua pessoa.

12.1.8. A **CONTRATADA** responde pelos danos de qualquer natureza em razão de informação inverídica de inadimplência.

12.1.9. O **CLIENTE** inadimplente pode efetuar a qualquer momento o pagamento do débito, acrescido dos encargos de mora, devendo a **CONTRATADA** retirar a informação de inadimplência e restabelecer o serviço em até 24 (vinte e quatro) horas após a declaração ou comprovação do pagamento pelo **CLIENTE** ou, ainda, do recebimento pela **CONTRATADA** de comprovação do pagamento via sistema bancário, se não houver sido rescindido o contrato de prestação de serviço.

12.1.10. As quitações de débito relativas a contratos rescindidos habilitam as pessoas naturais ou jurídicas a pleitear novo atendimento junto à **CONTRATADA** de STFC.

12.2. Da Suspensão do STFC a Pedido do CLIENTE:

12.2.1. O **CLIENTE** que estiver adimplente pode requerer à **CONTRATADA** do STFC na modalidade Local o bloqueio, sem ônus, do terminal na estação telefônica e a consequente suspensão total da prestação de todas as modalidades de serviço, 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.

12.2.2. O **CLIENTE** tem o direito de requerer a cessação do bloqueio a que se refere o *caput* e o art. 77 da Resolução n.426 da ANATEL a qualquer tempo, devendo a prestação de todas as modalidades de serviço ser reiniciada em até 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

Parágrafo único. É vedada a cobrança de tarifa ou preço para o exercício do direito previsto neste artigo.

13. DOS EQUIPAMENTOS:

13.1. Para a prestação dos serviços, a **CONTRATADA** poderá disponibilizar equipamentos de sua propriedade, caso seja necessário, os quais serão instalados nas dependências do **CLIENTE**.

13.2. Verificada a necessidade de instalação de equipamentos da **CONTRATADA** nas dependências do **CLIENTE**, este ficará responsável pelos equipamentos que lhe forem entregues, devendo restituí-los, em perfeito estado de conservação, sem direito a qualquer indenização caso ocorra rescisão ou término do Contrato.

14. DA RESCISÃO DO CONTRATO:

14.1. O presente contrato pode ser rescindido nas seguintes hipóteses:

- a) Decretação de falência, recuperação judicial, dissolução judicial ou extrajudicial de qualquer das Partes;
- b) Em caso de extinção das autorizações da **CONTRATADA** para a prestação do serviço contratado;
- c) Decurso do prazo contratual previsto no Termo de Contratação do Serviço;

d) Pela **CONTRATADA**, decorrido o prazo de 90 (noventa) dias de inadimplemento dos pagamentos pelo **CONTRATANTE** do Serviço.

d.1) Em caso de rescisão contratual por inadimplência, o **CLIENTE** perde o direito sobre seu código de acesso podendo a **CONTRATADA** reutilizar o mesmo.

e) Pela **CONTRATADA**, em caso de solicitação de mudança de endereço feita pelo **CONTRATANTE**, para endereço em que não haja viabilidade técnica para manter as condições inicialmente pactuadas.

g) Se as Partes, de comum acordo, optarem pelo encerramento antecipado do Contrato;

h) Pela **CONTRATADA**, na hipótese de descumprimento, pelo **CLIENTE**, de suas obrigações contratuais, legais ou regulamentares quanto à utilização do Serviço, inclusive, de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **CONTRATADA**;

14.2. A partir da extinção deste Contrato, cada Parte deverá, imediatamente, fazer retornar à outra qualquer informação confidencial, equipamentos e pertences a mesma, bem como efetuar imediatamente todos os pagamentos de quantias pendentes, ressalvado o direito da Parte adimplente de fazer compensar em tais pagamentos os valores das penalidades devidas pela Parte infratora.

15. DA MUDANÇA DE ENDEREÇO DAS INSTALAÇÕES:

15.1. Após a ativação do terminal do **CLIENTE** a mudança de endereço de instalação, por ele solicitada, dentro da mesma localidade, fica condicionada ao pagamento de tarifa ou preço devido, se existente, devendo ser realizado num prazo de 72 (setenta e duas) horas se for residencial, e 24 (vinte e quatro) horas se for comercial, observado o disposto no art. 13 do Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC.

15.2. O **CONTRATANTE** manterá o seu Código de Acesso na mudança do endereço de instalação do seu terminal, quando este contar com a facilidade de Portabilidade do Código de Acesso na forma do Regulamento de n. 426 da ANATEL, ainda, se o novo endereço puder ser atendido pela mesma central de comutação.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

16.1. A **CONTRATADA** poderá, a qualquer tempo, e a exclusivo critério, ceder ou transferir, total ou parcialmente, os direitos e obrigações decorrentes do presente contrato.

16.2. Este contrato somente poderá ser cedido pelo **CLIENTE** à terceiro, mediante anuência expressa pela **CONTRATADA**.

16.3. Este contrato obriga as partes e seus sucessores.

17. DO FORO:



17.1 O contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para admitir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o Foro da Comarca de Frederico Westphalen, Estado do Rio Grande do Sul, renunciando a outro qualquer por mais privilegiado que for.

Frederico Westphalen/RS, 21 de fevereiro de 2025.

TCHETURBO PROVEDOR DE INTERNET LTDA
CNPJ: 06.089.278/0001-63
PRESTADORA

Este documento foi registrado no dia 21/02/2025, no Tabelionato de Notas da cidade de Frederico Westphalen, sob o nº 0232.02.1500001.04451.