

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACESSO A INTERNET CLIENTES VAREJO FTTH - 2022

Pelo presente instrumento particular, **Leste Flu Serviços de Telecom LTDA – ME**, empresa com sede à Rua João Feliciano da Costa, 207 – Centro – Itaboraí – RJ – CEP 24800-017, inscrita no **CNPJ sob o n.º 02.533.755/0001-87**, e doravante denominada **CONTRATADA**, e a parte devidamente qualificada na ficha titulada “**TERMO DE ADESÃO**”, doravante designada como **CONTRATANTE**, tem ajustado entre si o que segue:

1. DO OBJETO

- 1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação, por parte da **CONTRATADA**, do acesso à Internet, com as características constantes no respectivo “**TERMO DE ADESÃO**”, na área de cobertura do serviço.
- 1.2. As informações constantes na página PERGUNTAS FREQUENTES (**FAQ**) da empresa, em <https://www.lestetelecom.com.br/faq>, junto com este contrato, são parte indivisível da oferta e venda dos planos de varejo da **CONTRATADA**.
- 1.3. A prestação do serviço compreende o fornecimento, instalação, e manutenção dos meios de transmissão necessários para prestação do acesso à Internet, por meio de **CABOS ÓTICOS** de propriedade da **CONTRATADA**, desde o ponto de acesso no ambiente do **CONTRATANTE** até as instalações que disponibilizarão o acesso nos servidores da **CONTRATADA**.
- 1.4. A **CONTRATADA** instalará o(s) acesso(s) à Internet no(s) endereço(s) indicado(s) na “**TERMO DE ADESÃO**”, no qual o **CONTRATANTE** já disponha de condições técnicas para instalação do serviço. O simples agendamento não constitui garantia/possibilidade de instalação, como informado tanto no CHECKLIST de agendamento (feito por telefone pelo nosso call center) quanto em nosso **FAQ** em <https://www.lestetelecom.com.br/faq>.
- 1.5. O plano de acesso será escolhido pelo cliente no **TERMO DE ADESÃO**.
- 1.6. Mudanças de planos, solicitadas pelo cliente **CONTRATANTE**, acarretam na aceitação plena do contrato de prestação de serviço vigente à época da mudança (se aplicável).
- 1.7. A relação de planos podem sofrer alterações de acordo com novas campanhas e ou promoções pontuais. Nos casos de promoções essas valem por 03 (três) ou 6 (seis)

meses podendo ser prorrogadas a critério exclusivo da **CONTRATADA** e sempre por comunicação escrita entre as partes.

- 1.7.1. Descontos pontuais não são considerados alteração permanente dos planos oficiais comercializados.
- 1.8. A **CONTRATADA** pode terceirizar seus serviços junto a outras empresas, inclusive de atendimento, instalações e suporte, visando melhora de desempenho e condições para prestação do serviço.
- 1.9. A **CONTRATADA** utiliza terceiros para prestação do serviço de valor adicionado (**SVA**).
- 1.10. A **CONTRATADA** pode utilizar a prestadora de serviço de valor adicionado (**SVA**) para fazer a cobrança das mensalidades.
- 1.11. Independente da utilização de terceiros para prestação de qualquer serviço, inclusive dos serviços de SVA, **toda a responsabilidade junto aos consumidores será sempre da empresa contratada.**

2. **DAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DO ACESSO CONTRATADO**

- 2.1. O acesso à Internet consiste no provimento de transmissão de dados pelo protocolo TCP (Transmission Control Protocol), por meio de cabos óticos passivos ou ativos.
- 2.2. O acesso à Internet será prestado nas faixas de velocidade descritas no site oficial da **CONTRATADA**, conforme escolha do **CONTRATANTE**, sendo que a velocidade máxima ofertada em cada uma das faixas é igual definida no “**TERMO DE ADESÃO**”, sendo a **velocidade garantida** pela **CONTRATADA** para todos os planos de **40% (quarenta por cento) da velocidade nominal contratada dentro de sua rede**, por se tratar de ambiente controlado. Por características intrínsecas à rede mundial de computadores (INTERNET), não há garantias quando a origem dos dados se der em redes de terceiros. Variações dentro dessa faixa garantida são normais e somente serão consideradas “paralisações” no serviço quando ultrapassarem o limite estabelecido no item 5.3. Testes de velocidade deverão ser realizados preferencialmente utilizando aplicativos próprios (sistema operacional WINDOWS). Recomendamos as seguintes plataformas: <https://www.speedtest.net/pt> e <https://www.minhaconexao.com.br>.
- 2.3. Qualquer teste ou medição, só pode ser efetuado diretamente, por cabo, no ponto principal. Testes feitos em conexões WI-FI não podem ser considerados válidos, pois sofrem inúmeras variáveis que afetam seus resultados. **ATENÇÃO:** em planos de velocidade igual ou superior a 500Mbps pode ser necessária a utilização de sistema operacional LINUX para aferição da banda/serviço entregue, visto que existe limitação no sistema de discagem (PPPoE) nativo do sistema operacional WINDOWS.
- 2.4.
 - 2.4.1. Apenas uma porta Ethernet do conversor óptico (ONU) é liberada para uso.

- 2.4.2. Nos planos com descrição “WI-FI Grátis”, será enviado sem custos ao **CONTRATANTE** ONU com capacidade de sinal sem fio ou um roteador externo, a critério e escolha da **CONTRATADA**. Em qualquer caso o **equipamento visa prestação básica do serviço WI-FI (sem fio)**, não sendo responsabilidade da **CONTRATADA** garantia de cobertura da rede sem fio.
- 2.5. TODOS os planos ofertados são **ASSÍNCRONOS** - possuem taxas diferenciadas de DOWNLOAD (maiores) e UPLOAD (menores), estando essa proporção informada no TERMO DE ADESÃO e propaganda do plano em nossa página da Internet. Em nenhum caso as proporções serão maiores que 2/1 (dois para um), mantendo a taxa de download maior que a de upload. Todos os valores estão sujeitos ao exposto no item **Erro! Fonte de referência não encontrada.** – VELOCIDADE GARANTIDA DE 40% (QUARENTA POR CENTO) do valor nominal.
- 2.6. As velocidades citadas no termo são nominais máximas. As velocidades nominais máximas em nenhum momento são garantias reais de banda. Garantia mínima será sempre de 40% conforme regra da ANATEL.
- 2.7. É necessário para funcionamento do serviço a configuração de um MAC address válido para cadastro no sistema da empresa. Todos os logins (acessos) necessitam estar atrelados a um MAC address válido. Cabe ao cliente informar a mudança de seu endereço MAC junto à empresa para garantir o funcionamento do serviço. O sistema reconhece apenas 1 (hum) endereço MAC por login (cliente).
- 2.8. A oferta de capacidade contratada (**FRANQUIA**), **quando aplicável**, será sempre a BRUTA de transferência de dados, ou seja incluindo tanto recepção e transmissão de dados, inclusive as de controle referentes aos protocolos de comunicação de dados Ethernet, TCP/IP e outros que venham a ser utilizados pelo **CONTRATANTE**.
- 2.9. Será atribuído pela **CONTRATADA**, a seu critério, um endereço IP dinâmico ao **CONTRATANTE**. A atribuição de **IPv4 real** só se dará em casos especiais, com taxa adicional paga mensalmente a ser definida e ofertada. A oferta de IPv4 real pode ser limitada a algumas praças por motivos técnicos. **Conforme plano de migração da ANATEL, os IPs válidos ofertados serão IPv6**. A empresa entregará IPv4 em modo CGNAT junto com o IPv6.
- 2.10. Nos IPs dinâmicos ocorrerá em intervalos regulares (intervalos longos) desconexão para troca de IPs. Roteadores e/ou computadores podem ser configurados para refazer a conexão automaticamente.
- 2.10.1. Nos casos de IP real fixo (quando e se aplicável), a **CONTRATADA** se reserva o direito de alterá-lo mediante comunicação prévia, de no mínimo 05 (cinco) dias, ao **CONTRATANTE**.
- 2.11. O serviço depende diretamente da configuração do microcomputador do **CONTRATANTE**, sendo necessário que este possua como configuração mínima CPU de 2Ghz, 4 GIGABYTES de memória RAM, placa de rede gigabit (10/100/1000) ativa e disco rígido de 350 Gb, e sistema operacional Windows 10® ou superior, sendo recomendável a utilização de configurações superiores. Não é recomendado a utilização de sistemas operacionais anteriores ao MS Windows 10, tais como, WindowsXP, MS Windows 2000, Windows98, Windows Milenium, Vista, etc, visto que

estes não tem mais suporte da fabricante e possuem inúmeras limitações e falhas de segurança. Qualquer outro sistema operacional que não plataforma Windows não terá suporte direto da **CONTRATADA**, que realizará somente testes com seus equipamentos para verificar as condições do ponto cliente.

- 2.12. Nos planos de ULTRA VELOCIDADES superiores a 300Mbps a configuração mínima do computador para aferir os testes tem de ser superior a apresentada no item anterior.
- 2.13. O suporte e atendimento técnico é voltado a plataforma MS Windows – somente. Não damos suporte a outros sistemas operacionais. Todos os testes que a empresa realiza junto ao cliente são feitos em computadores rodando esse sistema operacional – exceto nos planos de velocidade superiores a 600Mbps onde pode ser necessário para aferir as velocidades equipamentos com LINUX, visto que existe limitação no sistema de discagem direta PPPoE do Windows.
- 2.14. A **CONTRATADA** não se responsabiliza pela segurança do usuário quanto a integridade de seus dados contra vírus, worms, macros, ransomware, e outras ameaças digitais que devem ser contidas por meio de uso de software de anti-vírus e firewall que devem ser atualizados segundo as orientações dos respectivos fabricantes. Fica a cargo do **CONTRATANTE** adquirir e instalar tais softwares, não ficando a **CONTRATADA** responsável em hipótese nenhuma por suporte a softwares de terceiros ou licenciamento de qualquer espécie.
- 2.15. Caso o **CONTRATANTE** solicite a instalação em microcomputador com configuração inferior à indicada acima, a **CONTRATADA**, se isenta de qualquer responsabilidade quanto à segurança, estabilidade e a velocidade da conexão.
- 2.16. A tecnologia utilizada pela **CONTRATADA**, cabos óticos não metálicos não conduz eletricidade, assim sendo não há no que se falar em danos provenientes de descargas eletromagnéticas na rede externa. Problemas elétricos ficam limitados aos equipamentos ligados na rede elétrica da casa do **CONTRATANTE**, sendo de única responsabilidade deste. Fica sob responsabilidade e risco do **CONTRATANTE** desligar fisicamente os equipamentos cedidos pela **CONTRATADA** ciente que danos a estes correrão por sua conta e risco.
- 2.17. A **CONTRATADA** não faz instalações, “upgrades”, alterações ou manutenções de quaisquer peças de hardware (internos ou não) na máquina do **CONTRATANTE**, assim como **NÃO** faz instalações e/ou configurações de software que possam alterar o funcionamento dos sistemas operacionais do mesmo.
- 2.18. A **CONTRATADA** se reserva no direito, como empresa Parceira Microsoft®, e respeitadora da legislação de proteção aos direitos autorais, de não dar suporte a cópias não licenciadas de sistemas operacionais.
- 2.19. O **TERMO DE ADESÃO** pode conter dados e observações técnicas relevantes para a prestação do serviço e, desde que previamente impressos e assinados por um dos responsáveis legais da empresa, passam a valer como anexo ao presente instrumento.
- 2.19.1. O **TERMO DE ADESÃO** não substitui o presente contrato.
- 2.20. Se disponível para comercialização, a(s) inclusão(ões) de ponto(s) extra(s) independente(s) do ponto principal contratado, limitada a quantidade de pontos

tecnicamente comportáveis em cada endereço, poderá(ão) ser solicitada(s) pelo **CONTRATANTE** junto à **CONTRATADA**, a qualquer tempo, pelo que pagará a respectiva taxa de adesão, relativa à sua instalação, e ser-lhe-á adicionado à sua fatura mensal o valor correspondente ao ponto ou pontos adicionais, em conformidade com a tabela vigente à época em que for(em) pleiteado(s). Não existe gratuidade nos pontos extras e seu valor é igual ao ponto principal. Cada ponto extra terá sua velocidade e franquia individual, se aplicável.

2.20.1. Caracteriza-se ponto extra apenas os pontos de acesso instalados no mesmo endereço.

3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Fornecer, ativar e manter o serviço até o ponto de acesso da **CONTRATANTE**. Em caso de mudança de endereço das instalações, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e sujeitos a cobrança de nova taxa de instalação.

3.2. Garantir o acesso aos serviços básicos disponíveis pela Internet – WEB (http e https), e-mail (POP e IMAP), NEWS e mensagens instantâneas. Qualquer outro serviço não descrito neste item, fica sujeito à análise técnica de viabilidade e confirmação por escrito do responsável técnico da **CONTRATADA**, em documento separado a ser anexado ao **TERMO DE ADESÃO**.

3.2.1. Os equipamentos cedidos são de propriedade da **CONTRATADA**. A configuração dos conversores óticos (ONU) é exclusiva da empresa, não sendo fornecido acesso direto a este assim como as suas configurações internas.

3.2.2. Toda e qualquer configuração necessária ao conversor ótico (ONU) será feita pela equipe da **CONTRATADA** via canais de atendimento.

3.3. Dar suporte ao usuário dentro dos limites estipulados neste contrato, não sendo cabíveis solicitações para suporte a software ou hardware específicos ou sem vínculo aos serviços definidos no item 3.2 e fora da plataforma MS Windows / IBM - PC.

3.4. Manter linhas de comunicação com os clientes, por e-mail, chat e telefone, estando todos os meios de contato disponíveis da página da internet em WWW.LESTETELECOM.COM.BR, sendo os principais: telefone (21) 2020-1300 e (21) 3940-0130, e-mail sac@lestetelecom.com.br. A **CONTRATADA** retorna pedidos de contato telefônico feitos pelo e-mail do SAC (e outros meios), inclusive em faixas de horários predeterminadas (manhã, tarde, noite). Fica definido que o canal oficial para envio de documentos eletrônicos é o e-mail sac@lestetelecom.com.br.

3.5. A **CONTRATADA** disponibilizará cópias das gravações de atendimentos no prazo de até 10 (dez) dias úteis ressaltando que essa base de dados é mantida por 90 (noventa) dias.

3.6. No caso de oferta de novos planos com velocidades maiores, a **CONTRATADA** fará automaticamente a migração dos clientes antigos para o novo plano. A mudança será automática para um plano superior, sem aumento na mensalidade, havendo anuência a novo contrato de prestação de serviço, assim como a um novo prazo para reajuste anual por anuência tácita. O **CONTRATANTE** que não desejar receber a

vantagem da mudança automática de plano, assim como não anuir ao novo contrato, poderá solicitar o retorno ao plano (velocidade) antigo, em prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias da mudança considerando que após este prazo ocorre anuência tácita do upgrade. Em caso de solicitação de retorno ao plano antigo dentro do prazo de 45 (quarenta e cinco) dias será mantido o contrato anterior e sua respectiva data de reajuste anual. A contagem do prazo de 45 (quarenta e cinco) se dará do primeiro e-mail de informação sobre a mudança automática de velocidade/upgrade.

4. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 4.1. Manter a infra-estrutura necessária para prestação do serviço, sendo de sua inteira responsabilidade, incluindo neste item.
 - 4.1.1. A manutenção dos equipamentos de propriedade do **CONTRATANTE**, necessária para a prestação do serviço, incluindo sistema operacional devidamente configurado e placas de rede devidamente instaladas e configuradas.
 - 4.1.2. O **CONTRATANTE** deverá prover ponto de energia estabilizado (estabilizador de tensão ou nobreak) com número de portas para ligar os dispositivos no caso de conjunto ONU ou roteador. A não utilização de estabilizador ou nobreak gera riscos aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, no caso de sua não adoção o **CONTRATANTE** será responsável pelos danos causados.
 - 4.1.3. Os meios de transmissão e equipamentos colocados à disposição do **CONTRATANTE** devem ser utilizados exclusivamente para os fins e nos endereços para os quais foram solicitados, não sendo permitido utilizá-los para fins diversos ou cedê-los a terceiros.
 - 4.1.4. Permitir às pessoas designadas pela **CONTRATADA** o acesso às dependências onde estão instalados o ponto de acesso e, quando couber, aos equipamentos de propriedade da **CONTRATADA**, necessários à prestação do serviço, com a presença de pessoa devidamente autorizada pelo **CONTRATANTE**.
 - 4.1.5. A **CONTRATADA** não dá suporte a hardwares dedicados para compartilhamento de dados, como roteadores e computadores configurados para tal fim.
- 4.2. Fornecer cópias simples ou permitir registro digital de um documento de identidade e comprovante de residência oficial válido para cadastro junto a **CONTRATADA** até o momento da instalação, ciente que tal fato é necessário para o vínculo jurídico e validação da contratação do serviço. Nos casos de recusa do **CONTRATANTE** em fornecer os documentos para arquivo pode a **CONTRATADA** suspender ou não realizar a instalação do serviço até a regularização desta pendência.
- 4.3. Manter seus dados atualizados no cadastro da **CONTRATADA**, em especial endereço de e-mail válido e de uso corrente – que será o meio oficial de contato entre as partes como definido no item 4.3.2.

4.3.1. Autorizar o envio de mensagens relacionadas ao serviço prestado, atendimentos técnicos e informações e promoções provenientes da **CONTRATADA** para os endereços de e-mail e telefones celulares (na forma de mensagens SMS, mensagens de whatsapp, e inbox do Facebook Messenger, assim como qualquer outro meio de contato eletrônico) cadastrados. O **CONTRATANTE** fica ciente que poderão ser enviados comunicados em massa pelos canais acima citados, no que se refere às faturas, anúncios, propagandas e demais comunicados de qualquer natureza com relação a prestação do serviço.

4.3.2. Fica previamente acordado que o e-mail cadastrado junto a CONTRATADA será o canal de comunicação principal entre as partes.

- 4.4. O **CONTRATANTE** se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o plano escolhido, limitando sua utilização ao volume de tráfego de dados mensal contratado (**quando aplicável**), estando ciente, desde já, que a utilização além do contratado implicará em automática alteração para a menor velocidade disponível pela **CONTRATADA** para comercialização, permanecendo neste estado até o final do respectivo mês, quando a velocidade originalmente **CONTRATADA** será restaurada.
- 4.5. O serviço contratado destina-se ao uso do **CONTRATANTE** em conformidade com a modalidade e plano por ele optado. É vedada e **terminantemente** proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal do serviço. O **CONTRATANTE** será penal e civilmente responsável pelo eventual descumprimento desta cláusula. O simples compartilhamento em endereços diferentes já configura infração contratual que enseja imediata rescisão do presente contrato.
- 4.6. O **CONTRATANTE** concorda expressamente que toda e qualquer responsabilidade da **CONTRATADA** fica limitada financeiramente ao total das mensalidades por este pagas, tendo ciência inequívoca desta limitação.
- 4.7. O **CONTRATANTE** está ciente que danos causados aos equipamentos da **CONTRATADA**, assim como ao cabeamento interno (a contar da divisão de muro ou cerca do da área privativa externa deste ou do apartamento/sala), serão cobrados e deverão ser ressarcidos a **CONTRATADA**. Os valores referentes a reposição dos cabos e equipamentos estarão disponíveis para consulta na Central de Atendimento, e serão informados ao **CONTRATANTE**.
- 4.8. O **CONTRATANTE** após a rescisão do contrato deverá devolver os equipamentos de propriedade da **CONTRATADA** em um de seus pontos de atendimento no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de cobrança do valor total dos equipamentos cedidos a época da contratação e/ou inscrição nos órgãos de proteção de crédito.
- 4.9. Visitas técnicas não motivadas (que ocorrerem por problemas nos computadores ou equipamentos do **CONTRATANTE**) também serão cobradas. Os valores serão sempre informados pela Central de Atendimento.
- 4.10. O **CONTRATANTE** ao cadastrar um segundo responsável no plano contratado fica ciente que este tem os mesmos poderes que o titular e terá seus

pedidos acatados pela **CONTRATADA** como tal, inclusive cancelamento e reativação de planos e serviços.

- 4.11. O **CONTRATANTE** também tem ciência que qualquer troca de titularidade só pode ser feita por ordem direta deste, pelo e-mail cadastrado ou comparecendo em um dos escritórios.
- 4.12. O **CONTRATANTE** tem ciência que a empresa **CONTRATADA** mantém junto a sua página na internet (<https://www.lestetelecom.com.br/faq>) área com Perguntas e Respostas (**FAQ**), sempre atualizada, que visa a informar, dirimir e esclarecer dúvidas técnicas e referentes ao atendimento. Informações contidas nessa página (Perguntas e Respostas – **FAQ**) não podem ser arguidas como desconhecidas ou irrelevantes pelo **CONTRATANTE** e são parte da oferta e venda de todos os planos ofertados ao varejo.
- 4.13. O **CONTRATANTE** tem direito a realizar até 01 (uma) mudança de plano para outro superior ou inferior a cada mês (upgrade e/ou downgrade). Em qualquer mudança haverá alteração para o último contrato de prestação de serviço vigente, não sendo possível após escolha/anuência do **CONTRATANTE** retorno para contrato diferente do em curso.

5. DA TRANSMISSÃO: MANUTENÇÃO E LIMITES E DEFINIÇÕES

- 5.1. Para as interrupções nos circuitos, por causas atribuíveis à **CONTRATADA**, serão concedidos descontos aplicados ao valor mensal do circuito conforme legislação pertinente.
- 5.2. Não podem ser atribuídos a **CONTRATADA** paralisações na prestação do serviço decorrentes de força maior, fato do príncipe e forças da natureza, assim como danos causados intencionalmente ou não por terceiros.
- 5.3. A **CONTRATADA** garante um tempo de “**UPTIME**”, ou seja que os serviços de acesso à Internet estarão disponíveis de 80% (oitenta por cento) do tempo durante cada mês, sendo os referidos descontos descritos no item 5.1 devidos apenas quando ultrapassado este total, não sendo atribuídos a contagem do tempo de “**UPTIME**” os períodos decorrentes dos fatos descritos no item 2.16.
- 5.4. A contar do contato do **CONTRATANTE** informando a paralisação do serviço, a **CONTRATADA** se compromete a enviar equipe técnica ao local em até:
- 5.4.1. Nos dias de semana, úteis, em **até 48 horas**, úteis, do contato junto ao suporte da **CONTRATADA**.
- 5.4.2. Fora dos dias úteis (domingos e feriados), os prazos deverão ser contados do início do primeiro dia útil posterior.
- 5.4.3. Em áreas de risco (alta criminalidade) reparos e/ou ativações na rede não podem ser feitos durante a noite e madrugada. Assim como, atendimentos as sextas-feiras, sábados e domingos (dias de maiores incidentes contra provedores de telecomunicações) podem ser prejudicados. Os prazos acima estipulados podem sofrer majorações nesses casos.
- 5.4.4. Poderá ocorrer após a ativação a despeito de prazo, a incidência de inviabilidade de operação na área de instalação do serviço em decorrência de

impedimento de atuação (alta criminalidade), neste caso poderá ocorrer a rescisão unilateral do contrato por fato impeditivo de atuação.

- 5.4.5. Se não forem cumpridos os prazos definidos no item 5.4.1, a **CONTRATADA** se compromete a compensar em forma de desconto proporcional na próxima fatura todo o prazo que ultrapassar o exposto no mesmo item, respeitando os limites do item 5.3.
- 5.5. Quando efetuada a solicitação de conserto pelo **CONTRATANTE** e as falhas não forem atribuíveis à **CONTRATADA**, tal solicitação acarretará cobrança do valor referente à visita ocorrida, cabendo ao **CONTRATANTE**, certificar-se previamente do valor praticado, à época, pela **CONTRATADA**. Os valores aplicáveis estão no site da **CONTRATADA** e podem ser pesquisados nos telefones de atendimento e suporte, e serão informados pelos atendentes a cada solicitação.
- 5.6. Os planos de acesso oferecidos pela **CONTRATADA** objetos deste contrato e do respectivo “**TERMO DE ADESÃO**” assinado pelo **CONTRATANTE** **não são** direcionados a aplicações críticas e/ou de segurança, tais como serviço de banco de dados, servidores dedicados e monitoramento de segurança por câmeras ou equipamentos dedicados para tal fim. Nestes casos, de aplicações críticas e/ou dedicadas, deverá ser firmado contrato de fim específico entre as partes, dentro de regras e valores condizentes com a prestação e responsabilidade do respectivo serviço dedicado.
- 5.7. A **CONTRATADA** não se responsabilizará pelas transações comerciais efetuadas de forma “on-line”, pelo **CONTRATANTE**, as quais serão de inteira responsabilidade deste, bem como da outra parte com a qual estabelece tais transações comerciais eletrônicas por intermédio do serviço de acesso a Internet.
- 5.8. **As portas de conexão abaixo de 1024 são permanentemente bloqueadas. Pelo uso do CGNAT todas as portas entrantes estão bloqueadas.**
- 5.9. Salvo nos casos de links dedicados, os serviços ofertados para pessoas físicas não visam redes virtuais privadas, **servidores de qualquer tipo** (WEB, FTP, POP, SMTP, jogos, etc) ou **conexões entrantes** que possam caracterizar tais serviços e/ou aplicações. Tais conexões, em qualquer tipo de porta, podem ser bloqueadas.
- 5.10. Todos os planos tem limites máximos de conexões totais, estabelecidos em **300 (trezentas)** conexões simultâneas. **Os planos ofertados tem objetivo o uso individual, comportando redes de até 20 dispositivos** (computador, notebook, celular, tablet, smart-tv, etc. A indicação da quantidade de dispositivos é mera sugestão, não garantia de funcionamento. Os planos ofertados **NÃO** são destinados para uso de redes maiores ou uso corporativo.
- 5.11. Havendo a necessidade de upgrade do número de conexões totais, o cliente deve consultar os canais de atendimento. Aumento do número de conexões é oneroso, ou seja será cobrado, conforme tabela a ser disponibilizada no site da empresa.
- 5.12. Em casos de danificação de equipamentos, locados ou dados em regime de comodato, em decorrência de manutenção indevida, o **CONTRATANTE**, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com

os custos de taxa de serviço e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do **CONTRATANTE**. Os valores de reposição de cada item podem ser consultados em nosso site: www.lestetelecom.com.br ou junto ao nosso atendimento em nossa central.

5.13. O **CONTRATANTE** estará sujeito a limites para transmissão e recepção de dados que serão contabilizados mensalmente, de acordo com as características da modalidade e plano optado, em conformidade com os itens a seguir:

5.13.1. Cada faixa de velocidade disponibilizada pelo serviço de acesso possuirá valores máximos para a transferência de dados, ora denominados **FRANQUIA**, que será o limite de tráfego total mensal de cada **CONTRATANTE (quando aplicável)**.

5.13.2. A critério da **CONTRATADA**, poderá ser aplicada uma contabilização de transferência de dados por dia, horário e destino do tráfego de dados.

5.13.3. O Plano de consumo de tráfego de dados não é cumulativo, ou seja, os megabytes não utilizados em seu respectivo mês não poderão ser aproveitados nos meses subseqüentes, uma vez que a capacidade ficou disponibilizada ao **CONTRATANTE**, durante todo mês.

5.13.4. A utilização do serviço, pelo **CONTRATANTE**, que extrapole o limite da **FRANQUIA** contratada, implicará, automaticamente, em alteração da faixa de velocidade de transferência de dados para até 10% da velocidade nominal, até o final do respectivo mês, quando sua velocidade contratada será restaurada, sendo facultativo ao **CONTRATANTE** adquirir, se disponível, através da Central de Relacionamento ou do site da **CONTRATADA**, uma franquia complementar, também não cumulativa, para utilização imediata, até o final do respectivo mês.

5.13.5. Todos os limites e valores das franquias estarão definidos no **TERMO DE ADESÃO**.

5.13.6. AOS PLANOS “SEM FRANQUIA” E “SEM LIMITE” NÃO SE APLICAM AS REGRAS DESTES ITENS.

6. DA VIGÊNCIA

6.1. Este contato entra em vigor na data da ativação do serviço, definido pela data no **TERMO DE ADESÃO** ou aceite de serviço, e vigorará pelo prazo de **12 (doze)** meses, renovável automaticamente, sucessivamente, se não houver manifestação em contrário, por qualquer das partes mediante carta à outra parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término do período contratual em curso.

6.2. Promoções e condições especiais, fora os planos presentes no site da empresa, ficam válidas pelo prazo estipulado preenchido no **“TERMO DE ADESÃO”** ou pelo período de 03 (três) meses a contar da data de ativação do serviço, **não** sendo renováveis automaticamente e não sendo cumulativas entre si, salvo se por interesse da **CONTRATADA** manifestado por escrito.

6.3. A **CONTRATADA** se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades e planos a qualquer tempo, utilizando como medidas quaisquer

dos fatores acima citados, sem prejuízo dos direitos garantidos ao **CONTRATANTE** pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

7. **DOS PREÇOS E FORMA DE PAGAMENTO**

7.1. Pela prestação do serviço, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** os valores correspondentes, conforme as seguintes características:

7.2. As mensalidades são referentes ao mês corrente (trinta dias), o mês de referência e vencimento é sempre o mês de utilização do serviço, sendo efetuados os pagamentos ao início de cada mês, na data escolhida pelo **CONTRATANTE**.

7.3. Instalação: valor cobrado, em parcela única na solicitação da instalação do serviço, após o estudo de viabilidade técnica e concordância da **CONTRATADA**. Este valor será cobrado independente de problemas na máquina do **CONTRATANTE**, sendo a assinatura no “**TERMO DE ADESÃO**” a concordância necessária para tal fato.

7.4. Mensalidade: valor cobrado, mensalmente, pela disponibilidade do acesso à Internet, dentro dos limites de volume de tráfego utilizados, estes descritos junto aos planos de acesso.

7.4.1. As cobranças das mensalidades estarão discriminadas em: SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e SVA (Serviço de Valor Agregado), ficando sempre o valor total da soma dos dois itens igual ao valor dos planos ofertados.

7.5. As faturas (SCM e SVA) poderão ser emitidas por empresas diferentes, em cobranças separadas por questões tributárias.

7.5.1. Demais serviços contratados/ofertados serão discriminados na fatura de SVA (Serviço de Valor Agregado).

7.6. Todos os boletos de cobrança são registrados e possuem validade de até 45 dias após a data de vencimento escolhido. Após este período de validade, o cliente deve retirar um novo boleto, que deverá ser solicitado por meio de e-mail ou chamada ao nosso CALL CENTER.

7.7. A **CONTRATADA** enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento **SOMENTE** através de MEIOS ELETRÔNICOS - correio eletrônico (e-mail) ou fatura on line que pode ser retirada na Central do Cliente, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo **CONTRATANTE**.

7.8. **NÃO SÃO ENVIADOS BOLETOS PELO CORREIO.**

7.9. O **CONTRATANTE** deverá informar o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

7.10. O **CONTRATANTE** assume na assinatura do **TERMO DE ADESÃO**, a completa e inequívoca ciência de:

7.10.1. Obrigação do pagamento com a **CONTRATADA**, até a data de vencimento devidamente escolhida no **TERMO DE ADESÃO**.

- 7.10.2. A empresa envia **TODOS OS BOLETOS** automaticamente por e-mail, para todos os seus clientes com vários dias de antecedência. Por características intrínsecas ao sistema de correio eletrônico, não temos como saber se as mensagens enviadas chegaram ao destinatário ou foram lançadas para filtros de SPAM. Pedimos a todos os clientes que chequem as pastas de SPAM e/ou as configurações se filtro de suas contas de e-mail.
- 7.10.3. Fora o envio automático por e-mail, a **CONTRATADA** oferece múltiplas formas para obtenção dos boletos de pagamento: Estas são:
- 7.10.3.1. on-line diretamente na central do assinante no site da **CONTRATADA** - <https://central.lestetelecom.com.br/>, 24 hora por dia, 7 dias por semana;
- 7.10.3.2. Por telefone via central de atendimento, 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 7.10.3.3. WhatsApp (2020-1300), 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 7.10.3.4. Aplicativo oficial (APP) da empresa para celulares (<http://bit.ly/AplicativoLesteTelecom>) – 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 7.10.3.5. E-mail (sac@lestetelecom.com.br)
- 7.10.3.6. Mensagem Inbox direta em nossa página no Facebook <https://www.facebook.com/LesteTelecom/>;
- 7.10.3.7. Via aplicativo Messenger - m.me/LesteTelecom;
- 7.10.3.8. Em qualquer escritório ou ponto de atendimento da LESTE TELECOM.
- 7.10.4. O não recebimento do boleto por e-mail em hipótese alguma exige o **CONTRATANTE** do pagamento dentro dos prazos e condições acordadas neste instrumento e no respectivo **TERMO DE ADESÃO**, valendo os dispositivos do item 9 normalmente nesses casos.
- 7.10.5. O **CONTRATANTE** pode suspender o serviço, para reativação no mesmo endereço, sem ônus, por uma vez a cada 12 meses, por prazo não inferior a 30 dias e não superior a 120 dias. Se for necessário realizar reparos ou trocas nos cabos e/ou equipamentos do ponto cliente, haverá cobrança destes itens em separado, não constituindo tal cobrança taxa de reativação, mas contraprestação pela troca destes itens.
- 7.10.6. O pedido para suspensão tem de ser feito por e-mail, central de atendimento ou ponto de presença da **CONTRATADA**.
- 7.10.7. Se for feito pedido de reativação fora do prazo de 120 dias, haverá necessidade de pagamento de taxa de religação, como se ocorresse um **novo pedido após um cancelamento e adesão dos planos vigentes à época**.
- 7.9. O cliente ao aderir o serviço com cláusula de fidelidade fica ciente que deverá permanecer com o serviço contratado pelo prazo de 12 meses.
- 7.10. A mudança de endereço, cancelamento, suspensão, alteração e/ou migração para planos, pacotes e/ou velocidades inferiores aos que se encontravam efetivamente contratados por ocasião da fidelização, será entendida como desistência, implicando em automática cobrança do valor da instalação, na proporção

dos meses vincendos. Ou seja, o pagamento será proporcional ao prazo não cumprido.

7.11. Em casos de mudança de endereço, sendo de interesse do cliente, faremos uma análise de viabilidade e ocorrerá um cancelamento do ponto atual e ativação de serviço para o novo endereço (se viável a instalação), estando o cliente condicionado ao pagamento dos valores a título de instalação e adesão dos planos vigentes à época.

7.12. O valor pago a título de instalação promocional no momento da adesão, será descontado do valor real. Não são considerados valores de instalação: pro-rata, mensalidades ou qualquer valor relativo a aluguel de equipamentos.

8. DOS REAJUSTES

8.1. Os preços do objeto deste contrato são básicos tendo como base Janeiro de 2019, podendo, ser reajustado a cada período de 12 (DOZE) meses de utilização do serviço ou no menor período permitido pela Lei, contados desta data, pela variação do Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM) da Fundação Getúlio Vargas. Caso seja vedada legalmente a utilização desse índice, será utilizado outro índice legal para substituí-lo, sendo que no caso de mais de um índice oficial, será utilizado o maior deles.

8.2. A data de ativação do serviço constante no TERMO DE ADESÃO será considerada a data inicial para contagem do prazo de reajuste.

9. DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO

9.1. O não pagamento da cobrança correspondente ao acesso à Internet, na data do seu vencimento, sujeita o **CONTRATANTE**, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

9.1.1. Ao pagamento de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescida de juros de 1% (um por cento) ao mês, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação, incluídos na emissão da cobrança do período subsequente ao do pagamento.

9.1.2. Com 15 (quinze) dias de atraso no pagamento, a velocidade dos clientes inadimplentes será reduzida para até 1Mbps.

9.1.3. Suspensão da prestação do serviço após 45 (quarenta e cinco) dias após o respectivo vencimento, sem prejuízo da exigibilidade dos encargos contratuais, ficando o restabelecimento do acesso condicionado ao pagamento do(s) valor(es) da(s) conta(s) em atraso, acrescido(s) da multa e dos juros.

9.1.4. O cancelamento da prestação do serviço ao CONTRATANTE e a retirada dos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ocorrerão independente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, após 75 (setenta e cinco)

dias , a contar do vencimento e não pagamento de qualquer conta do serviço contratado, sem prejuízo dos débitos existentes, bem como das penalidades cabíveis.

9.1.5. Não sendo permitido à **CONTRATADA** retirar seus equipamentos (ONU, CORDÃO ÓTICO, ROTEADOR WI-FI e respectivas fontes de energia) após o fim do contrato e/ou em caso de inadimplemento das mensalidades, fica esta previamente autorizada pelo **CONTRATANTE** a COBRAR cada peça cedida, cujos valores atualizados podem ser consultados no site da empresa **CONTRATADA** em <https://www.lestetelecom.com.br/valor-de-reposicao>.

9.1.6. A **CONTRATADA** poderá após 75 (setenta e cinco) dias de atraso no pagamento de qualquer cobrança, enviar os dados do **CONTRATANTE** inadimplente para serviços de proteção ao crédito. Neste caso, será enviada comunicação específica, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, dando prazo de 15 (quinze dias) para o adimplemento da obrigação.

10. DO REGIME TRIBUTÁRIO

10.1. Estão inclusos no preço todos os impostos, taxas, contribuições, inclusive parafiscais, e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações vigentes na data de assinatura deste contrato, que incidam direta ou indiretamente sobre a prestação do serviço.

10.2. Na hipótese de, posteriormente à assinatura do presente contrato, serem exigidos da **CONTRATADA** novos impostos, taxas, contribuições, inclusive parafiscais, e demais encargos específicos do Setor de Telecomunicações, ou sejam aumentadas às alíquotas, bases de cálculo ou valores dos tributos/encargos já existentes, o **CONTRATANTE** absorverá automaticamente os ônus adicionais decorrente dessa mudança. O mesmo se dará em casos que os presentes impostos sofrerem correção ou alteração de grande monta, alterando o equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato.

10.3. Os ônus adicionais referidos acima, independentemente de qualquer revisão, correção ou reajuste estabelecidos neste contrato, serão automaticamente acrescentados ao preço e cobrados do **CONTRATANTE**.

11. DA RESCISÃO

11.1. O presente contrato será rescindido de pleno direito independentemente de interpelação ou notificação, judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses.

11.1.1. Se qualquer das partes deixar de cumprir as obrigações aqui pactuadas, de tal modo a impedir a continuidade da execução do contrato.

11.1.2. Se qualquer das partes, por ação ou omissão, que não se caracterize expressamente como obrigação decorrente deste contrato, mas que afete o mesmo, ou seja, de qualquer modo a ele vinculada, prejudique ou impeça a continuidade da execução deste contrato.

- 11.1.3. Se a **CONTRATANTE**, em face deste contrato, por ação ou omissão, comprometer a imagem pública da **CONTRATADA**, ou de empresa parceira desta.
- 11.1.4. Se a **CONTRATANTE** usar o serviço prestado pela **CONTRATADA** para promover atos ilegais, crimes ou contravenções, independentes de sua gravidade ou “aceitação social”, ou contrárias aos usos e costumes da convivência on-line da Internet, tais como: invadir a privacidade de terceiros, tentar obter acesso ilegal a banco de dados, alterar e/ou copiar arquivos de terceiros remotamente sem autorização expressa ou ainda, obter senhas e dados de terceiros sem prévia autorização; enviar mensagens coletivas de e-mail (SPAM) ofertando produtos ou serviços de qualquer natureza, que não sejam de interesse dos destinatários ou que não tenham consentimento expressos destes para envio; e o desrespeito as leis de direitos autorais e de propriedade vigentes.
- 11.1.5. Por determinação legal, ou por ordem emanada, da autoridade competente que determine a suspensão ou supressão da prestação dos serviços que são objeto deste contrato ou por pedido ou decretação de recuperação judicial ou falência da **CONTRATADA**.
- 11.1.6. Por impossibilidade técnica ou operacional superveniente a assinatura deste instrumento, que venha impossibilitar a prestação do serviço dentro dos parâmetros de qualidade aqui estipulados ou venham a onerar de sobremaneira a **CONTRATADA** ou ainda que venha a colocar seus funcionários e prestadores de serviço (diretos e/ou indiretos) ou seu patrimônio em risco elevado ou na iminência deste (áreas com altos índices de criminalidade, roubo sucessivo de materiais e equipamentos, falta de policiamento, etc). Neste caso será necessária apenas uma comunicação formal por parte da **CONTRATADA**.
- 11.1.7. Ocorrendo fatos imprevisíveis os quais acarretem elevação dos custos operacionais dos serviços prestados pela **CONTRATADA**, como por exemplo, de aumento real no preço dos acessos à rede mundial, a instituição de tributos, contribuições ou outros encargos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o objeto deste contrato, ou mesmo alterações em suas alíquotas, além de outros fatos equivalentes que importem no desequilíbrio econômico financeiro da **CONTRATADA**, esta poderá aumentar a mensalidade paga pelo **CONTRATANTE** em razão dos custos adicionais ora mencionados, sem prejuízo do reajuste previsto no item 8. Caso o aumento dos custos, por onerosidade excessiva, torne inviável a prestação dos serviços, e não permitindo a legislação vigente à época o referido aumento, fica assegurada à **CONTRATADA** a rescisão do presente contrato mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias
- 11.2. Qualquer que seja a forma de rescisão, as partes se obrigam à total liquidação das pendências existentes.
- 11.3. A rescisão do presente contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues ao **CONTRATANTE**.
- 11.4. Na hipótese em que a rescisão deste contrato, por iniciativa do **CONTRATANTE**, ocorrer antes de se completar 30 (trinta) dias consecutivos da

prestação do serviço, serão cobrados os valores referentes ao mês da prestação do serviço e da taxa de instalação, se esta ainda não tiver sido quitada.

- 11.5. O contrato poderá ser denunciado por qualquer das partes, mediante comunicação escrita à outra parte, com prazo de 30 (trinta) dias.
- 11.6. O encerramento deste contrato, na hipótese prevista acima, obriga as partes ao cumprimento de todas as obrigações eventualmente pendentes, no prazo de 30 (trinta) dias, previsto para a denúncia do contrato.
- 11.7. A denúncia do contrato, nos termos previstos no item 11.5 acima, não sujeita a parte denunciante a qualquer penalidade especificamente aplicável a denuncia em si, sem prejuízo do direito de cobrança de penalidades previstas neste instrumento para os casos de inadimplência contratual.
- 11.8. Se houver interesse e ou necessidade por parte da **CONTRATADA** em rescindir a prestação do serviço, esta comunicará o **CONTRATANTE** dentro das regras dos itens 12.6 e poderá a **CONTRADATA** escolher entre o reembolso de 1 (uma) mensalidade vigente ou a permanência gratuita da **CONTRATANTE** por 30 (trinta) dias no serviço. Será devolvido também o valor da taxa de instalação efetuada pela **CONTRATANTE**, se a rescisão ocorrer antes de decorrido o prazo de 06 (seis) meses de contrato sendo esta paga proporcionalmente sobre o saldo de meses para atingir este prazo (12 meses).

12. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1. Os direitos e obrigações decorrentes deste contrato somente poderão ser cedidos mediante aviso prévio por escrito.
- 12.2. Não valerá como precedente ou novação, ou ainda como renúncia aos direitos que a legislação e este contrato asseguram a cada uma das partes contratantes, a tolerância a eventuais infrações da outra parte, às condições estipuladas neste contrato.
- 12.3. As relações entre as partes contratantes serão sempre por escrito, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da comunicação verbal em questão, nos casos em que o contrato não especificar prazo diverso, para esse mesmo fim.
 - 12.3.1. Os prazos para consultas diretamente para o jurídico da empresa possuirão prazo de resposta de até 10 (dez) dias.
- 12.4. Todos os prazos e condições deste contrato vencem independentemente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial.
- 12.5. Este contrato cancela e substitui qualquer outro anteriormente firmado entre as partes, com o objeto idêntico ou assemelhado ao deste instrumento.
- 12.6. Todas as comunicações entre as partes deverão ser feitas por escrito, por e-mail ou por carta com aviso de recebimento ou por documento com protocolo de entrega. O endereço válido do **CONTRATANTE** é o constante no “**TERMO DE ADESÃO**”. Fica definido como endereço oficial da **CONTRATADA** o constante no preâmbulo deste contrato, sendo necessário que as comunicações de teor legal sejam remetidas para o “**DEPARTAMENTO JURÍDICO**” e as técnicas para

“DEPARTAMENTO TÉCNICO / REDE”. O endereço de e-mail oficial da empresa **SAC@LESTETELECOM.COM.BR**.

12.7. Este contrato obriga as partes e seus sucessores, seja a que título for.

13. DO FORO

13.1. Fica eleito o foro central de cada cidade onde ocorrer a ativação/prestação dos planos e serviços – descritos no TERMO DE ADESÃO.

Itaboraí, 13 de outubro de 2022.

LESTE TELECOM

Jurídico & Regulatório

ANEXO – TEXTO LEGAL – ANATEL

DIREITOS E DEVERES DA OPERADORA SCM (CONTRATADA)

Conforme a resolução 272 de 2001 da ANATEL, em seus artigos 48 a 58 – são direitos e Deveres da OPERADORA (CONTRATADA) – informamos o conteúdo destes dispositivos:

Informamos os dados para contato com a agência reguladora:

Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL

SAUS Quadra 06 Blocos E e H, Brasília-DF - CEP 70.070-940

www.anatel.gov.br

0800 33 2001

Dos Direitos e Obrigações da Prestadora

Art. 48. Constituem direitos da prestadora, além dos previstos na Lei n.º 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no termo de autorização para prestação do serviço:

I - empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam;

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A prestadora, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os assinantes pela prestação e execução do serviço.

§ 2º As relações entre a prestadora e os terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

Art. 49. Quando uma prestadora contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra prestadora de SCM ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único. Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da prestadora contratante.

Art. 50. É vedado à prestadora condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao assinante à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

Parágrafo único. A prestadora poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

Art. 51. A prestadora deve manter um centro de atendimento telefônico para seus assinantes, com discagem direta gratuita durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

Art. 52. A prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

Art. 53. Face a reclamações e dúvidas dos assinantes a prestadora deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

Parágrafo único. O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes assinantes poderá ser objeto de diligência da Anatel.

Art. 54. Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos assinantes que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos terem um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos assinantes deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A prestadora não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

Art. 55. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as prestadoras de SCM têm a obrigação de:

I - não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na área de prestação do serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

II - tornar disponíveis ao assinante, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

III - descontar do valor da assinatura o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

IV - tornar disponíveis ao assinante informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V - prestar esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o assinante, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infra-estruturas;

VIII - prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de assinantes e à área de cobertura e aos valores aferidos pela prestadora em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso à suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.

Art. 56. Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

Art. 57. A prestadora observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do assinante, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único. A prestadora tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

Art. 58. Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a prestadora se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único. Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas Prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.

DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO DO SERVIÇO SCM (CONTRATANTE)

Conforme a resolução 272 de 2001 da ANATEL, em seus artigos 59 e 60 – são direitos e deveres do usuário do SCM – informamos o conteúdo destes dispositivos:

Dos Direitos e Deveres dos Assinantes

Art. 59. O assinante do SCM têm direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto a uma prestadora;

II - à liberdade de escolha da prestadora;

III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;

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

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

VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;

VIII - a 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 n.º 9.472, de 1997;

IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela prestadora;

XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a prestadora, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;

XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;

XV - a não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;

XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;

XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;

XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;

XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

Art. 60. Constituem deveres dos assinantes:

I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;

II - preservar os bens da prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da prestadora, quando for o caso;

V - somente conectar à rede da prestadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.