

Como CONTRATADA, a empresa **PROSERV TELECOM TELECOMUNICAÇÕES E SERVIÇOS LTDA.**, com sede à Av. Coronel José Osório nº 625, Sala 2, Centro, Palmas, PR, inscrita no CNPJ nº 08.527.898/0001-62, doravante denominada simplesmente OPERADORA, e como CONTRATANTE, a pessoa identificada do TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, que figura como anexo ao presente instrumento, sendo parte integrante deste, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, resolvem em comum acordo, firmar o presente contrato, mediante as cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1- Pelo presente instrumento, a OPERADORA fornece ao CONTRATANTE o serviço da interligação entre dois pontos distintos para transmissão e recepção de dados, voz e imagem, denominado e referido neste contrato apenas como SCM.

### **CLÁUSULA SEGUNDA – DOS DIREITOS DA OPERADORA**

2.1- Empregar equipamentos e infra-estrutura que não lhe pertençam.

2.2- Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

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

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

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA OPERADORA**

3.1- Garantir a qualidade técnica de tráfego de dados entre os dois pontos.

3.2- É vedada à OPERADORA condicionar a oferta do serviço à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade oferecido por seu intermediário 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

3.3- Em caso de interrupção ou degradação do serviço em relação ao total médio de horas da capacidade contratada, a OPERADORA deve descontar da remuneração o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos; porém se a mesma ocorrer por motivos de caso fortuito ou força maior, não será obrigado a descontar da remuneração, cabendo-lhe o ônus da prova.

3.4- A necessidade de interrupção ou degradação do serviço em relação ao total médio de horas da capacidade contratada por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares será amplamente comunicada ao CONTRATANTE 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.

3.5- A OPERADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do CONTRATANTE, empregando todos os meios e as tecnologias necessárias para assegurar este direito do usuário, salvo se solicitado por autoridade judiciária ou autoridade legalmente investida de poderes que determinam a suspensão do sigilo de telecomunicações.

3.6- Observar as leis e normas técnicas relativas à construção e instalação de infra-estruturas.

3.7- Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a OPERADORA:

- a) tornará disponíveis ao CONTRATANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;
- b) tornará 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;
- c) prestará esclarecimentos ao assinante, de pronto e livre de ônus, face à suas reclamações relativas à fruição dos serviços e sanará o problema com a maior brevidade possível.

3.8- OPERADORA obriga-se a estar de acordo com os parâmetros de qualidade do serviço constantes do Capítulo II do título IV da resolução 272 da Anatel (art 47).

3.9 Além do já dito acima a OPERADORA, obriga-se a cumprir outros direitos e deveres constantes no Capítulo III do título IV do regulamento 272 da ANATEL (art.48 a 58), bem como o Capítulo IV do mesmo título, no tocante ao artigo 59 da resolução 272.

3.10- Responsabilizar-se pela prestação de serviços à CONTRATANTE na forma da lei Civil e Criminal.

### **CLÁUSULA QUARTA – DOS DIREITOS DO CONTRANTE**

4.1- O CONTRANTE tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- a) à liberdade de escolha da fornecedora do serviço SCM;
- b) ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- c) à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- d) à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- e) ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- f) ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional.

- g) 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. 9.472, de 1997;
- h) ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- i) ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela OPERADORA;
- j) de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela OPERADORA;
- l) ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- m) à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- n) 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;
- o) a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a OPERADORA, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- p) a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- q) à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- r) ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

- 5.1- Os equipamentos na ponta do CONTRATANTE devem ser, por ele, disponibilizados, porém, devem ser aprovados tecnicamente pela OPERADORA para execução do serviço.
- 5.2- Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações.
- 5.3- Providenciar local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento dos equipamentos da OPERADORA, ou dos equipamentos por ela autorizados.
- 5.4- Preservar os bens da OPERADORA, caso houver, e aqueles voltados à utilização do público em geral.
- 5.5- Somente conectar à rede da OPERADORA, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.
- 5.6- Efetuar o pagamento ao serviço prestado, conforme a maneira descrita na cláusula que vem a seguir.

#### **CLÁUSULA SEXTA- REMUNERAÇÃO**

- 6.1- O pagamento pela utilização do serviço será realizado mensalmente pelo valor estabelecido no TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, incluindo tributos e demais encargos, conforme legislação em vigor.

6.2- O serviço de cobrança ficará a cargo da empresa IRMAOS GIOTTO DE OLIVEIRA & CIA. LTDA, inscrita no CNPJ 02.314.667/0001-94, que será responsável pelo recebimento da remuneração junto ao CONTRATANTE e repasse para a OPERADORA. A Conta de Prestação de Serviços poderá ser paga na rede bancária autorizada ou em forma alternativa definida e autorizada pelo CONTRATANTE.

6.3- A OPERADORA 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.

6.4- O não pagamento da fatura em seu vencimento, indicado do TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, sujeita o CONTRATANTE, independentemente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial, às seguintes sanções:

6.4.1- Cancelamento da prestação dos serviços objetos deste contrato, após 15 (quinze) dias da data de vencimento mediante prévia notificação de 1 (uma) semana.

6.4.2- Juros de mora de 1% (um por cento) por mês de atraso sobre o valor total do débito, calculado desde o dia seguinte ao do vencimento, até a data do efetivo pagamento, cobrado de uma só vez.

6.4.3- Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, calculado sobre o valor da conta e acrescido de atualização financeira descrita na cláusula seguinte, devida a partir do dia seguinte ao do vencimento, cobrada de uma só vez, até a data do efetivo pagamento.

6.4.4- Atualização dos valores em atraso pelo IGP-DI, ou por critérios de periodicidade e escolha de índice que venham a ser definidos pelo Governo Federal, até a data da efetiva liquidação do débito.

6.5- O restabelecimento da prestação dos serviços para o CLIENTE, fica condicionado ao pagamento das sanções estabelecidas no item 6.4.2, 6.4.3 e 6.4.4

#### **CLÁUSULA SÉTIMA- O TELEFONE DA ANATEL E ENDEREÇO ELETRÔNICO DA BIBLIOTECA**

7.1- O telefone da Central de atendimento é 133

7.2- Endereço eletrônico da Agência Nacional das Telecomunicações – Anatel: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br). O Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia pode ser consultado na seção BIBLIOTECA, por meio da Consulta da Resolução n. 272, de 9 de agosto de 2001. Além disso, os endereços da Anatel nos estados podem ser consultados na página da Anatel na Internet por meio da seção “Tenho interesse em ... Endereços da Anatel”.

#### **CLÁUSULA OITAVA- PARÂMETROS DE QUALIDADE**

8.1- São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- a) fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação da Anatel;
- b) disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- c) emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação da Anatel;
- d) divulgação de informações aos seus assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- e) rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos assinantes;
- f) número de reclamações contra a OPERADORA.

#### **CLAUSULA NONA – CENTRO DE ATENDIMENTO AO ASSINANTE E O ENDEREÇO ELETRONICO DA OPERADORA**

9.1 – O endereço eletrônico da OPERADORA é [www.proservtelecom.com.br](http://www.proservtelecom.com.br) e o Centro de Atendimento é 0800-2632121, com discagem gratuita em todos os dias úteis de segunda a sexta-feira, das 08:30 a 18:00 horas, onde o cliente possa encontrar informações sobre o serviço.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – VIGÊNCIA**

10.1- O prazo da presente é de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do TERMO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA, prorrogável por iguais períodos automaticamente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-PRIMEIRA – RESCISÃO DE CONTRATO**

11.1- O presente contrato pode ser rescindido:

11.1.1- Por parte do CONTRATANTE, a qualquer momento, por escrito, sem quaisquer ônus para quaisquer das partes, ressalvados os débitos anteriores existentes até o momento do efetivo desligamento das partes.

11.1.2- Por parte da OPERADORA, com aviso prévio de 30 dias, sem quaisquer ônus para quaisquer das partes, ressalvados os débitos anteriores existentes até o momento do efetivo desligamento das partes. Nesse caso a OPERADORA deverá justificar no aviso prévio o motivo da rescisão ao CONTRATANTE que poderá ter nesse tempo o direito de defesa e/ou regularização de eventuais infrações e assim ter o direito a continuidade dos serviços.

11.1.3- Pela OPERADORA, por atraso de mais de 15 (quinze) dias nos pagamentos das mensalidades explicitadas no item 4.1, mediante aviso prévio, por escrito, de 15 (quinze) dias, sem prejuízo da cobrança destas. Caso o CONTRATANTE regularize os débitos antes da efetiva rescisão, esta perde seu efeito tendo ele direito à continuidade dos serviços pelo prazo contratual.

11.2- O presente Contrato só poderá ser modificado ou suplementado por mútuo entendimento entre as partes, mediante

a elaboração de Alteração Contratual (Termo Aditivo), assinado por seus representantes legais, sucessores ou substitutos, ou por quem estiver no uso de competência delegada para este fim.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEGUNDA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

12.1- No caso de rescisão do contrato, qualquer que seja o motivo, a OPERADORA retirará, caso houver, os equipamentos de sua propriedade que estejam nas instalações da CONTRATANTE.

12.2- A rescisão do presente contrato poderá cancelar, ou impedir tecnicamente outros serviços de terceiros contratados diretamente pelo CONTRATANTE que utilize como infraestrutura os serviços objeto deste contrato. Nesse caso os serviços adicionais contratados pelo CONTRATANTE que utilizam o SCM como infra-estrutura, obedecerão o regulamento de empresa fornecedora de tais serviços, não tendo a OPERADORA responsabilidade por contratos assinados pelo CONTRATANTE com terceiros e que utilizam o SCM como meio de acesso.

12.3- Vale ressaltar que os bens da OPERADORA que estejam sob a guarda do CONTRATANTE como fiel depositário dos bens, são insuscetíveis de penhora, arresto, e outras medidas de execução e ressarcimento de exigibilidade perante terceiros.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA – FORO**

13.1- As partes elegem o foro da cidade de Palmas PR para dirimir toda e qualquer dúvida ou pendência decorrente da aplicação do presente.

Assinam o presente, os responsáveis pela OPERADORA, em duas vias de igual teor e forma, que se obrigam a cumprir fielmente.

Palmas PR, 22 de agosto de 2011.

Sandro Giotto de Oliveira  
CPF: 974.523.439-72

Evandro Giotto de Oliveira  
CPF: 689.954.159-91

Luiz Bauer Junior  
CPF: 016.934.249-24