

CONTRATO DE ADESÃO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL

INTELIG TELECOMUNICAÇÕES LTDA., com sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, à Praia de Botafogo n.º 370, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.421.421/0001-11 e doravante denominada "INTELIG TELECOM", e o Assinante, pessoa física ou jurídica, que venha a utilizar o Código de Seleção de Prestadora 23 ("CSP 23"), da INTELIG TELECOM, para a realização de chamadas telefônicas na Modalidade de Longa Distância Nacional, doravante denominado "ASSINANTE", têm justo e contratado o determinado abaixo.

CLÁUSULA PRIMEIRA- DO OBJETO

1.1 O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela INTELIG TELECOM ao ASSINANTE, do Serviço Telefônico Fixo Comutado ("STFC"), na Modalidade de Longa Distância Nacional, através do Plano Alternativo denominado "Disque Sempre 23", doravante denominado simplesmente "Serviço".

1.2 O ASSINANTE, ao aderir ao Disque Sempre 23, poderá usufruir de um preço inferior ao preço do Plano Básico da INTELIG TELECOM ao realizar chamadas na modalidade Longa Distância Nacional, utilizando o CSP 23 da INTELIG TELECOM ("Serviço"), originadas dos terminais fixos e/ou móveis cadastrados no Plano no momento da adesão.

1.3 Será facultado ao ASSINANTE indicar até 5 (cinco) linhas telefônicas residenciais fixas e/ ou móveis ("Linhas Residenciais") para as quais serão concedidos os benefícios previstos neste Contrato, sendo certo que todas as Linhas Residenciais deverão estar instaladas no mesmo endereço.

1.4 O Serviço possui abrangência em todo o território nacional e prevê a realização de chamadas, pelo ASSINANTE, para terminais fixos ou móveis, respeitadas as restrições dos itens 1.5, 1.6 e 1.7 abaixo, por preços que serão calculados com base na tabela constante do Anexo I (a "Tabela de Preços").

1.5 São excluídas do benefício deste Plano as chamadas originadas em terminais não cadastrados ou a partir de terminais fixos pré-pagos, terminais móveis pré-pagos ou planos controle, telefones de uso público ("TUP") ou via operadora e chamadas destinadas a Códigos Não Geográficos ou que comecem com os prefixos 0300 e 600 e as chamadas destinadas aos terminais móveis satelitais da GlobalStar do Brasil S.A. e da Inmarsat Brasil Ltda.

1.6 Não poderão ser cadastrados neste Plano terminais de qualquer modalidade de pré-pagamento ou plano controle, na modalidade local.

1.7 As chamadas recebidas a cobrar também não são contempladas com os descontos previstos no Disque Sempre 23 e serão cobradas de acordo com o preço do Plano Básico da INTELIG TELECOM (Anexo I – Tabela II).

1.8 Nos casos de aluguel ou comodato do terminal telefônico,

os terminais a serem cadastrados no plano deverão ser escolhidos pelo usuário do terminal telefônico.

1.9 O ASSINANTE poderá, a cada 60 (sessenta) dias e durante a vigência deste Contrato, alterar a(s) linha(s) telefônica(s) cadastradas, desde que o novo número da linha telefônica indicado pelo ASSINANTE esteja instalado no mesmo endereço de instalação das demais linhas telefônicas (Residenciais) previamente cadastradas. Nessa hipótese, o ASSINANTE deverá proceder à solicitação de exclusão(ões) e/ou inclusão(ões), mediante contato telefônico junto à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, por meio do 103 + 23, sendo certo, ainda, que a efetivação de tais alterações ocorrerá no prazo de 5 (cinco) dias a contar do registro da solicitação efetuada pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DO ASSINANTE

2.1 Além das demais obrigações e direitos constantes deste Contrato, o ASSINANTE se compromete a/ao:

1. Utilizar adequadamente o Serviço, equipamentos e redes de telecomunicações;

2. Efetuar o pagamento referente à prestação do Serviço, observadas as disposições deste Contrato;

3. Comunicar imediatamente à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, independentemente da comunicação efetuada à Prestadora Local, a alteração de seus dados pessoais, inclusive de seu Código de Acesso, mesmo que tenha se dado por iniciativa da própria Prestadora Local;

2.2. O ASSINANTE tem direito a/ao:

1. Acesso e fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, em qualquer parte do território nacional;

2. Liberdade de escolha de sua prestadora;

3. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço;

4. Informação adequada sobre condições de prestação do Serviço, facilidades e comodidades adicionais e preços;

5. Detalhamento da fatura, para individualização das chamadas realizadas, nos termos da regulamentação;

6. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses, condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

7. Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do Serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

8. Suspensão ou interrupção do Serviço, mediante solicitação, nos termos deste Contrato e da Regulamentação;

9. Não suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvadas

as hipóteses de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes da regulamentação e nos termos deste Contrato;

10. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela INTELIG TELECOM, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita ("LTOG"), os quais não podem ser compartilhados com terceiros, ainda que coligados, sem prévia e expressa autorização, ressalvados os dados necessários para fins exclusivos de faturamento ou do cumprimento de qualquer outra obrigação regulamentar;

11. Recebimento de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC ("PGMQ-STFC");

12. Encaminhamento à Agência Nacional de Telecomunicações ("ANATEL"), para apreciação e solução, de reclamações ou representações;

13. Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, nos termos deste Contrato;

14. Não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do Serviço, nos termos do Regulamento do STFC, aprovado por meio da Resolução n.º 426 da ANATEL, de 9 de dezembro de 2005;

15. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do Serviço, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a INTELIG TELECOM, com a imediata exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada;

16. Ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

17. Receber cópia do Contrato de Prestação do Serviço, bem como do Plano de Serviço contratado, sem qualquer ônus;

18. Comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, bancos de dados, fchas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;

19. Não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por (i) chamada telefônica não completada e (ii) por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento 103 + 23 da INTELIG TELECOM.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E DIREITOS DA INTELIG TELECOM

3.1. Além das demais obrigações e direitos constantes deste Contrato, a INTELIG TELECOM se compromete a:

1. Manter central de atendimento ao ASSINANTE, capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia;

2. Processar as solicitações e reclamações apresentadas pelo ASSINANTE e atribuir um número de ordem sequencial

("Protocolo") que deve ser informado ao ASSINANTE, no momento da solicitação, para possibilitar o seu acompanhamento;

3. Manter o registro de reclamações à disposição da ANATEL e do ASSINANTE, por um período de 30 (trinta) meses;

4. Prestar informações à ANATEL sobre reclamações realizadas pelo ASSINANTE, quando assim solicitado pela referida Agência, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;

5. Manter gravação das chamadas efetuadas pelo ASSINANTE à sua Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses;

6. Assegurar ao ASSINANTE a opção de falar diretamente com o atendente como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico;

7. Providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações do ASSINANTE registradas na sua Central de Atendimento;

8. No atendimento telefônico, as opções relativas a reclamações e solicitações de serviços relacionados ao Plano Básico de Serviço precederão às demais opções;

9. Manter todos os dados relativos à prestação do Serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

10. Interromper ou não atender a solicitação de prestação do Serviço para aquele ASSINANTE inadimplente com as obrigações deste Contrato;

11. Em caso de dúvidas e/ou contestação com relação a qualquer das informações cadastrais fornecidas pelo ASSINANTE, solicitar a confirmação e/ou à comprovação das referidas informações, sendo certo, ainda, que ficará facultado à INTELIG TELECOM postergar a concessão dos benefícios previstos neste Contrato até que seja sanada e/ou esclarecida a(s) dúvida(s) e/ou a(s) contestação(ões) detectada(s)/apresentada(s).

12. Na hipótese de ocorrência do previsto no item 11 acima, fica acordado que a INTELIG TELECOM entrará em contato com o ASSINANTE, por meio do número de telefone indicado pelo mesmo, para contato, informando o ASSINANTE da suspensão dos benefícios previstos neste Contrato com base na presente Cláusula Terceira.

CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA DE ADESÃO

4.1. A adesão ao presente Contrato será realizada por meio de contato telefônico junto à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM no 103 + 23, devendo o ASSINANTE prestar as informações abaixo.

(i) os dados cadastrais do ASSINANTE;

(ii) a indicação de até 5 (cinco) terminais telefônicos (fixos/móveis).

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E PAGAMENTO DO SERVIÇO

Nº do Contrato

2 de 6

5.1 Pelo utilização do Serviço, o ASSINANTE pagará à INTELIG TELECOM os valores determinados na Tabela de Preços do Plano Disque Sempre 23 constante do Anexo I, amplamente divulgada pela INTELIG TELECOM e disponível ao ASSINANTE no endereço da internet www.inteligtelecom.com.br.

5.2 Com antecedência de, no mínimo, 5 (cinco) dias do respectivo vencimento, a Nota Fiscal Fatura de Serviço de Telecomunicações ("NFST") será entregue no endereço informado pelo ASSINANTE para cobrança, devendo ser quitada nos estabelecimentos indicados pela INTELIG TELECOM. Esta poderá efetuar a cobrança do Serviço por meio de documento de cobrança emitido por Prestadora de STFC Local ou de SMP (cobrança conjunta), hipótese em que as condições de cobrança da outra prestadora de serviços prevalecerão sobre as constantes nesta Cláusula.

5.2.1 A INTELIG TELECOM tornará disponível sua cobrança individual mediante solicitação do ASSINANTE. O ASSINANTE deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, de forma a verificar os procedimentos a serem seguidos para formalização da solicitação.

5.3 Os preços do Serviço são aqueles constantes no Anexo I deste Contrato, podendo ser alterados pela INTELIG TELECOM, de acordo com o presente Contrato e com as normas legais em vigor.

5.3.1 Os valores relativos ao Disque Sempre 23 poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, ou na menor periodicidade prevista na legislação, de acordo com a variação do Índice Geral de Preços ("IGP-DI"), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, sendo tais reajustes limitados à variação do Índice de Serviços de Telecomunicações ("IST") no período, ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo.

5.4 A NFST da INTELIG TELECOM compreenderá os valores referentes à utilização do Serviço, pelo ASSINANTE, durante um período de 30 (trinta) dias, além de apresentar o detalhamento de descontos concedidos, tributos e eventuais encargos. O ASSINANTE está ciente de que a INTELIG TELECOM tem o prazo de até 150 (cento e cinquenta) dias após a prestação do Serviço para apresentar a cobrança.

5.4.1 Uma vez decorrido o prazo de 150 (cento e cinquenta) dias acima estabelecido sem a realização da cobrança, a INTELIG TELECOM poderá negociar com o ASSINANTE o pagamento do débito, o qual será quitado por meio fatura separada, sem acréscimo de quaisquer encargos; e

5.4.2 O ASSINANTE poderá parcelar o débito em um número de parcelas equivalente ao número de meses de atraso na apresentação da NFST.

5.5 O ASSINANTE poderá optar por uma das 6 (seis) datas de vencimento a serem indicadas pela INTELIG TELECOM para pagamento do Serviço, mediante simples comunicação à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM.

5.5.1 A data de vencimento escolhida pelo ASSINANTE irá vigorar para a primeira NFST subsequente à comunicação de sua opção à Central de Atendimento da

INTELIG TELECOM, desde que haja disponibilidade técnica e tempo hábil para sua alteração. Caso contrário, a nova data de vencimento somente irá prevalecer a partir da segunda NFST subsequente à comunicação do ASSINANTE;

5.5.2 Após comunicada a sua opção, o ASSINANTE somente poderá solicitar nova alteração da data de vencimento da NFST, mediante solicitação expressa com 60 (sessenta) dias de antecedência, e uma única vez a cada período de 12 (doze) meses;

5.5.3 A falta de opção do ASSINANTE, nos termos estabelecidos no item 5.5 acima, facultará a INTELIG TELECOM manter a data de vencimento constante na primeira NFST emitida.

5.6 A INTELIG TELECOM poderá agrupar em um único documento de cobrança o demonstrativo e a NFST referente aos diversos Códigos de Acesso do ASSINANTE para efeito de cobrança, desde que previamente autorizado pelo ASSINANTE.

5.7 O ASSINANTE poderá obter seu documento de cobrança por meio de acesso à Internet, desde que tal serviço esteja disponível e, ainda, mediante prévia e expressa solicitação à INTELIG TELECOM. Caso o ASSINANTE deseje optar por tal forma de recebimento do seu documento de cobrança, o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da INTELIG TELECOM ou entrar no sítio da mesma na internet e verificar se tal opção está disponível e proceder a autorização.

5.8 A solicitação de segunda via de documento de cobrança poderá ser cobrada pela INTELIG TELECOM, desde que a mesma não seja oriunda de procedimento de contestação ou, ainda, caso a INTELIG TELECOM comprove o envio da primeira via ao ASSINANTE.

5.9 O ASSINANTE está ciente de que, caso usufrua da opção de pagamento pré-pago vinculado na utilização do STFC na Modalidade Local, o pagamento referente ao Serviço prestado no âmbito deste Contrato não será cobrado de acordo com os valores constantes do Anexo I a este Contrato, sendo debitado dos créditos adquiridos junto à Prestadora Local, sendo esta a única forma de pagamento permitida ao ASSINANTE nesse caso.

CLÁUSULA SEXTA - DO DESCONTO

6.1 A INTELIG TELECOM poderá conceder descontos temporários, realizar promoções ou ofertar outras vantagens ao ASSINANTE e efetuar reduções com base nos valores constantes da Tabela de Preços, de forma isonômica, levando em consideração, inclusive, o dia e hora da prestação do Serviço. Tais vantagens, no entanto, poderão ser revogadas, a qualquer tempo, pela INTELIG TELECOM, que promoverá a divulgação prévia da medida, sem que fique caracterizado aumento dos preços e demais encargos sujeitos à cobrança por parte da INTELIG TELECOM.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA FALTA DE PAGAMENTO

7.1 Os pagamentos efetuados após os respectivos vencimentos serão acrescidos das seguintes penalidades:

7.1.1 Juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês ou fração, ambos calculados pro rata die, desde o dia do vencimento até a data do efetivo pagamento;

7.1.2 Multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor principal do débito; e

7.1.3 Atualização monetária com base na variação do IGP-DI divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou por outro índice que vier a substituí-lo.

7.2 O atraso no pagamento de qualquer NFST por um período superior a 30 (trinta) dias da sua respectiva data de vencimento, sem contestação por parte do ASSINANTE, poderá implicar na suspensão parcial do Serviço, com bloqueio das chamadas originadas pelo código de acesso do ASSINANTE por meio do CSP 23, até a comprovação do pagamento da NFST em atraso, conforme previsto na regulamentação em vigor.

7.2.1 O débito que caracteriza a inadimplência do ASSINANTE será incorporado em destaque no documento de cobrança subsequente ou, ainda, no demonstrativo de prestação do Serviço, bem como será informado ao ASSINANTE que o não pagamento do débito implicará na suspensão do Serviço; e

7.2.2 A INTELIG TELECOM notificará o ASSINANTE, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança não quitado, informando acerca do seu direito de contestação e da suspensão parcial da prestação do Serviço.

7.3 Após o período de 30 (trinta) dias de suspensão parcial do Serviço, e permanecendo inadimplente o ASSINANTE, a INTELIG TELECOM procederá a suspensão total do provimento do Serviço, com o bloqueio das chamadas originadas pelo código de acesso do ASSINANTE e bloqueio das chamadas originadas a cobrar por meio do CSP 23, até a comprovação da liquidação da fatura em atraso.

7.3.1 A INTELIG TELECOM notificará o ASSINANTE, por escrito, com 15 (quinze) dias de antecedência, informando acerca a suspensão total da prestação do Serviço.

7.4 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço e após o envio de prévia notificação por escrito ao ASSINANTE, a INTELIG TELECOM poderá, a seu exclusivo critério, considerar rescindido este Contrato, sujeitando o ASSINANTE à cobrança do seu débito por via judicial ou extrajudicial, e solicitar o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito.

7.4.1 O registro a que se refere o caput somente será realizado mediante notificação do ASSINANTE com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência;

7.4.2 Após o pagamento da dívida pelo ASSINANTE, acrescida dos encargos moratórios previstos neste Contrato, a INTELIG TELECOM procederá a retirada da anotação do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

7.5 O ASSINANTE está ciente que a INTELIG TELECOM poderá exigir a prestação de garantias para a celebração deste Contrato ou para início do Serviço, caso o ASSINANTE se encontre em débito com a INTELIG TELECOM.

7.6 O não recebimento da NFST não exime o ASSINANTE da obrigação do seu pagamento. O ASSINANTE não recebendo a fatura deverá obter da Central de Atendimento da INTELIG TELECOM a orientação de como efetuar o pagamento.

CLÁUSULA OITAVA - DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

8.1 O ASSINANTE tem o direito de questionar os débitos lançados pela INTELIG TELECOM, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, obedecido o disposto abaixo.

8.2 A apresentação da contestação parcial de débitos não suspende a fluência dos prazos estabelecidos relativos à suspensão do Serviço, caso existam débitos não contestados e não pagos, na data de vencimento, na forma da Cláusula Sétima deste Contrato.

8.3 Para a contestação dos valores apresentados em qualquer NFST emitida pela INTELIG TELECOM, o ASSINANTE deverá remeter correspondência ao endereço indicado no item 10.3 deste Contrato, ou contatar a Central de Atendimento da INTELIG TELECOM para que esta adote as medidas necessárias.

8.3.1 O ASSINANTE receberá um número de ordem ("Protocolo") referente à contestação para acompanhamento da mesma;

8.3.2 A INTELIG TELECOM contactará o ASSINANTE ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado; e

8.3.3 O resultado da contestação será encaminhado ao ASSINANTE, por escrito, caso assim seja solicitado, na forma e no prazo determinado no item 8.4 abaixo.

8.4 Os valores referentes às contestações apresentadas pelo ASSINANTE serão apurados pela INTELIG TELECOM e os resultados, com as fundamentações cabíveis, comunicados ao ASSINANTE em até 05 (cinco) dias contados do recebimento pela INTELIG TELECOM da comunicação prevista no item 8.3, ou em outro prazo a ser acordado entre as Partes.

8.5 Sendo indevida a cobrança e, portanto, considerada procedente a contestação, pela INTELIG TELECOM, a mesma deverá:

8.5.1 Devolver ao ASSINANTE, no documento de cobrança seguinte ou por outro meio definido ao seu critério dentre os disponíveis, a quantia indevida, nos termos da legislação vigente, acrescida dos encargos previstos nos itens 7.1.1 e 7.1.3 deste Contrato, na hipótese da respectiva NFST ter sido quitada pelo ASSINANTE; ou

8.5.2 Abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o ASSINANTE não tenha realizado seu pagamento; e

8.5.3 Caso a NFST objeto da contestação do ASSINANTE, ainda não tiver sido quitada, a INTELIG TELECOM encaminhará para o ASSINANTE um novo documento de cobrança somente com os valores incontroversos, com a prorrogação da data de vencimento. Caso a contestação do ASSINANTE seja posterior a data de vencimento da respectiva NFST, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item 7.1 deste Contrato;

8.6 A devolução de que trata o item 8.5.1 será realizada, preferencialmente, por meio de crédito em documento de cobrança emitido pela INTELIG TELECOM.

8.7 Caso o questionamento do ASSINANTE seja considerado erado, pela INTELIG TELECOM, como improcedente:

8.7.1 Deverá ser informado ao ASSINANTE o resultado da contestação;

8.7.2 Nenhuma importância deverá ser devolvida, pela INTELIG TELECOM ao ASSINANTE, caso o mesmo tenha efetuado o pagamento integral da fatura; ou.

8.7.3 O ASSINANTE deverá imediatamente quitar a quantia controversa acrescida dos encargos previstos no item 7.1 deste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

8.8 A INTELIG TELECOM poderá, a seu exclusivo critério, ainda que a cobrança contestada pelo ASSINANTE seja devida, renunciar ao recebimento dos valores ou devolver o que já foi pago, sendo certo que nestes casos não haverá a devolução em dobro da quantia paga.

8.9 Na hipótese da cobrança do Serviço ser realizada por meio de NFST emitida pela Prestadora Local, ou por outra prestadora de serviços (cobrança conjunta), o ASSINANTE deverá contatar a Central de Atendimento da prestadora que emitiu a referida NFST, para fins de contestação dos valores cobrados e informação dos procedimentos a serem observados.

CLÁUSULA NONA - DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO SOLICITADA PELO ASSINANTE

9.1 O ASSINANTE que estiver adimplente, poderá solicitar à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, a suspensão do Serviço, como também seu restabelecimento, nos termos da regulamentação aplicável.

9.1.1 A suspensão referida no item 9.1 acima será realizada pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias), e poderá ser solicitada uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses;

9.1.2 O restabelecimento do Serviço deverá ser realizado pela INTELIG TELECOM no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após sua solicitação pelo ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO ATENDIMENTO AO ASSINANTE

10.1 A INTELIG TELECOM manterá Central de Atendimento gratuito ao ASSINANTE, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

10.2 A Central de Atendimento da INTELIG TELECOM está apta para receber, processar e adotar as providências cabíveis às solicitações, comunicações e reclamações realizadas pelo ASSINANTE.

10.3 Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações do ASSINANTE deverão ser realizadas diretamente à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM por meio:

(a) de ligação para o número 103 + 23 (ou outro a ser divulgado pela INTELIG TELECOM);

(b) de envio de correspondência endereçada à Caixa Postal N° 3108, Rio de Janeiro, RJ, CEP: 20.001-970; ou

(c) envio de correio eletrônico dirigido ao endereço: **atendimento@inteligitelcom.com.br**.

10.4 O ASSINANTE poderá acompanhar o andamento de sua reclamação e/ou solicitação junto à Central de Atendimento da INTELIG TELECOM, mediante informação do Protocolo da solicitação e/ou reclamação que lhe for indicado pela INTELIG TELECOM.

10.5 A INTELIG TELECOM informará ao ASSINANTE, nos prazos definidos pelo Plano Geral de Metas de Qualidade do STFC, as providências adotadas relativas à sua solicitação e/ou reclamação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PADRÃO DE QUALIDADE

11.1 A INTELIG TELECOM prestará o Serviço de acordo com as normas de qualidade, regularidade e eficiência, mediante as determinações do Poder Concedente.

11.2 O ASSINANTE reconhece que o Serviço poderá ser afetado ou mesmo paralisado temporariamente por razões técnicas, incluindo, mas não se limitando a reparos, manutenção ou falhas técnicas relacionadas às redes de telecomunicações.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

12.1 A INTELIG TELECOM NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER FALHA, ATRASO OU PARALISAÇÃO CAUSADA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DECORRENTE DE CASO FORTUITO, FORÇA MAIOR, SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA, RAZÕES DE ORDEM TÉCNICA, RAZÕES DE SEGURANÇA DAS INSTALAÇÕES, LIMITAÇÕES OU FALHAS TÉCNICAS IMPOSTAS POR REDES DE OUTRAS OPERADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, ATOS DO PODER CONCEDENTE, UTILIZAÇÃO INADEQUADA DO TERMINAL, INOBSERVÂNCIA PELO ASSINANTE DAS NORMAS TÉCNICAS APLICÁVEIS OU QUALQUER OUTRA CIRCUNSTÂNCIA FORA DO CONTROLE DA INTELIG TELECOM.

12.1.1 A INTELIG TELECOM NOTIFICARÁ OS ASSINANTES DA LOCALIDADE AFETADA MEDIANTE AVISO PÚBLICO, INFORMANDO ACERCADOS MOTIVOS, PROVIDÊNCIAS E MEIOS ALTERNATIVOS ADOTADOS PARA MINIMIZAR AS CONSEQUÊNCIAS ADVINDAS DA INTERRUPÇÃO.

12.1.2 O PREVISTO NO ITEM 12.1.1. ACIMA APLICAR-SE-Á NA OCORRÊNCIA DE FALHAS DE REDE DE TELECOMUNICAÇÕES, DE QUALQUER TIPO, QUE VENHAM A INTERROMPER O STFC EM MAIS DE 10% (DEZ POR CENTO) DO TOTAL DE ACESSOS EM SERVIÇO OU MAIS DE 50.000 (CINQUENTA MIL) ACESSOS EM SERVIÇO DA LOCALIDADE, O QUE FOR MENOR.

12.2 O ASSINANTE SERÁ NOTIFICADO, POR MEIO DE COMUNICADO PÚBLICO, EM CASO DE PARALISAÇÃO DO SERVIÇO DA INTELIG TELECOM, NÃO DITADA POR EVENTO FORA DO CONTROLE DESTA, MEDIANTE COMUNICADO PRÉVIO DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS.

12.3 A INTELIG TELECOM NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER PERDAS OU DANOS INDIRETOS, INCLUSIVE LUCROS CESSANTES E DANOS EMERGENTES, PROVOCADOS PELA NÃO DISPONIBILIDADE, ATRASO OU FALHA NO SERVIÇO POR ELA PRESTADO OU COLOCADO À DISPOSIÇÃO DO ASSINANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA, RENOVAÇÃO E DA EXTINÇÃO DO PLANO DISQUE SEMPRE 23

13.1 O Plano Disque Sempre 23 vigorará pelo prazo determinado de 12 (doze) meses, a contar da data de início de sua comercialização (23.08.2009) e será renovado automaticamente pelo mesmo período, caso não haja extinção do Plano.

13.1.1 Caso a INTELIG TELECOM decida pela não continuidade do presente Plano Alternativo, o ASSINANTE deverá ser comunicado por meio de comunicado público com 90 (noventa) dias de antecedência, sendo facultado ao mesmo, contratar outro Plano Alternativo ou migrar para o Plano Básico. O ASSINANTE deverá efetuar o pagamento dos valores referentes ao Serviço prestado até a data da efetiva extinção do Contrato.

13.2 O presente Contrato será extinto nas seguintes situações:

(i) de imediato, quando da extinção do Contrato de Prestação de Serviço do ASSINANTE junto à Prestadora Local;

(ii) transcorridos 60 (sessenta) dias suspensão do provimento do Serviço ao ASSINANTE por inadimplência, mediante o envio de prévia notificação por escrito pela INTELIG TELECOM, nos termos deste Contrato;

(iii) mediante denúncia por parte do ASSINANTE, desde que comunicada à INTELIG TELECOM com 30 (trinta) dias de antecedência da data em que pretende ter cessada a prestação do Serviço;

(iv) no caso de extinção do presente Plano Alternativo, a exclusivo critério da INTELIG TELECOM e após realizada comunicação ao ASSINANTE com 90 (noventa) dias de antecedência, nos termos da cláusula 13.1.1.

13.3 Sem prejuízo do disposto nesta Cláusula, a INTELIG TELECOM poderá rescindir o presente Contrato, nos casos de utilização inadequada do Serviço pelo ASSINANTE; ou seja, utilização de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou ainda, a própria INTELIG TELECOM. Durante a apuração desses fatos, a INTELIG TELECOM poderá suspender a prestação do Serviço. Em qualquer hipótese, o ASSINANTE ficará obrigado a pagar pelo Serviço prestado até a data da sua efetiva suspensão.

13.4 A suspensão ou interrupção da prestação do STFC, na Modalidade Local, pela Prestadora Local, seja qual for o motivo, importará na imediata suspensão ou interrupção do Serviço.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CESSÃO

14.1 O ASSINANTE declara estar ciente que a INTELIG TELECOM poderá ceder ou transferir, para terceiros, total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações constantes neste Contrato, de conformidade com a legislação aplicável.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA NOVAÇÃO

15.1 A falta ou atraso, por qualquer das Partes, na execução de qualquer direito oriundo do presente Contrato não implicará em renúncia ou novação, devendo ser interpretado como mera liberalidade, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo, exceto se as Partes dispuserem expressamente de forma contrária.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

16.1 Aplicam-se a este Contrato, as legislações mencionadas abaixo:

(a) *Lei n.º 9.472/97;*

(b) *Lei 8.078/90;*

(c) *Termos de Autorização entre a INTELIG TELECOM e a ANATEL;*

(d) *Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pelo Conselho Diretor da ANATEL, através da Resolução n.º 426/05;*

(e) *Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC, aprovado pelo Conselho Diretor da ANATEL, por meio da Resolução n.º 417/05.*

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO FORO

17.1 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, as Partes elegem o foro central do local de prestação do Serviço, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Este Contrato está registrado no Cartório do ___ Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o n.º _____, em ___ de _____ de 200__.

ANEXO 1

Tabela de Preços

Tabela I

Chamadas originadas a partir de terminais (cadastrados no Plano) do STFC e do SMP:

	<i>Fixo-Fixo</i>	<i>Fixo-Móvel</i>	<i>Móvel-Fixo (VC-2)</i>	<i>Móvel-Móvel (VC-2)</i>	<i>Móvel-Fixo (VC-3)</i>	<i>Móvel-Móvel (VC-3)</i>
Horário Normal	R\$ 0,23	R\$ 1,37	R\$ 1,37	R\$ 1,37	R\$ 1,37	R\$ 1,37
Horário Reduzido		R\$ 1,23	R\$ 1,23	R\$ 1,23	R\$ 1,23	R\$ 1,23

*Preços sem tributos.

**Horário Normal: de segunda a sexta-feira das 08 às 18 horas

Horário Reduzido: de segunda a sexta-feira de 0 às 08 horas e de 18 às 0 horas, sábados, domingos e feriados nacionais.

***Data base para reajuste de preços: 23 de Agosto, tomando-se o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) relativo ao mês de Maio de 2008 como básico para o cálculo do reajuste.

Tabela II

Chamadas recebidas a cobrar nos terminais do STFC e no SMP – Pós-pago:

Pós-pago	<i>Fixo-Fixo</i>	<i>Fixo-Móvel</i>	<i>Móvel-Fixo (VC-2)</i>	<i>Móvel-Móvel (VC-2)</i>	<i>Móvel-Fixo (VC-3)</i>	<i>Móvel-Móvel (VC-3)</i>
Horário Normal	R\$ 0,81	R\$ 1,95	R\$1,70	R\$1,80	R\$1,75	R\$1,80
Horário Reduzido		R\$ 1,81	R\$1,56	R\$1,66	R\$1,61	R\$1,66

*Preços sem tributos.

**Horário Normal: de segunda a sexta-feira das 08 às 18 horas

Horário Reduzido: de segunda a sexta-feira de 0 às 08 horas e de 18 às 0 horas, sábados, domingos e feriados nacionais.

***Data base para reajuste de preços: 19 de Junho, tomando-se o Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) relativo ao mês de Dezembro de 2008 como básico para o cálculo do reajuste.

III - Critérios de Cobrança e Precificação das Chamadas Telefônicas

Adesão e Multa: Não será cobrada taxa de adesão nem multa rescisória.

Cobrança: Este Serviço é pós-pago e será cobrado por meio de conta de Prestação de Serviço emitida diretamente pela INTELIG TELECOM, ou por meio do faturamento conjunto com a prestadora na modalidade Local ou SMP, em consonância com o Regulamento do STFC.

Formas de Medição: As chamadas serão precificadas de acordo com o tempo de duração, observados os seguintes critérios:

Tipo de Chamada	Origem	Terminação	Chamadas Faturáveis	Tempo Mínimo de Precificação (segundos)	Unidade de Tempo de Precificação (segundos)
Nacional – Regular (Pós Pago)	Fixo	Fixo	Acima de 3 segundos	60	6
	Fixo	Móvel		30	6
Nacional – Regular (Pós Pago)	Móvel	Fixo	Acima de 3 segundos	30	6
	Móvel	Móvel		30	6