

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

A **INTELG TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, com sede na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, à Praia de Botafogo nº 370, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.421.421/0001-11 e doravante denominada **INTELG TELECOM**; e o assinante, pessoa física ou jurídica, que venha a se utilizar do Código de Seleção de Prestadora (CSP) 23, da **INTELG TELECOM**, para a realização de Chamadas Telefônicas de Longa Distância Nacional e de agora em diante denominado **ASSINANTE**, têm justo e contratado o que segue:

## CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

1.1 O presente Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”) regula as condições de prestação, pela **INTELG TELECOM** ao **ASSINANTE**, do Plano Alternativo do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC na Modalidade Longa Distância Nacional, denominado Mais Ligados 23, doravante denominado simplesmente “Serviço”.

## CLÁUSULA SEGUNDA – Dos Direitos do ASSINANTE

2.1 O **ASSINANTE** tem direito:

- I – ao acesso e à fruição do Serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação, em qualquer parte do território nacional;
- II – à liberdade de escolha de sua 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, facilidades e comodidades adicionais e preços;
- V – ao detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;
- VI – à inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VII – ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de Prestação do Serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VIII – à suspensão ou interrupção do Serviço, mediante solicitação e nos termos deste Contrato e da Regulamentação;
- IX – à não-suspensão do Serviço sem sua solicitação, ressalvada as hipóteses de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997, nos termos deste Contrato;
- X – ao prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do Serviço;
- XI – à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela **INTELG 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;
- XII – de resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC (PGMQ-STFC);
- XIII – ao encaminhamento à Anatel, para apreciação e solução, de reclamações ou representações;
- XIV – à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, nos termos deste Contrato;
- XV – à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela **INTELG TELECOM**, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;
- XVI – de não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do Serviço, nos termos do Regulamento do STFC, aprovado por meio da Resolução nº 426 da Anatel, de 9 de dezembro de 2005;
- XVII – de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à Prestação do Serviço, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a **INTELG TELECOM**, com a imediata exclusão de informação de inadimplência eventualmente anotada;
- XVIII – de 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;
- XIX – à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e os aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;
- XX – de receber cópia do Contrato de Prestação do Serviço, bem como do Plano de Serviço Contratado, sem qualquer ônus.
- XXI – à comunicação prévia da inclusão do seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;
- XXII – de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;
- XXIII – de não ser cobrado por chamada telefônica dirigida à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM**; e

## CLÁUSULA TERCEIRA – Das obrigações e direitos da INTELG TELECOM

3.1 A **INTELG TELECOM** se obriga:

- I – a manter Central de Atendimento ao **ASSINANTE**, capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia;
- a) As solicitações e reclamações apresentadas pelo **ASSINANTE** serão processadas pela **INTELG TELECOM** e receberão um número de ordem sequencial que deve ser informado ao **ASSINANTE**, no momento da solicitação, para possibilitar o seu acompanhamento;
- b) A **INTELG TELECOM** manterá o registro de reclamações à disposição da Agência e do **ASSINANTE**, por um período de 30 (trinta) meses;
- c) A **INTELG TELECOM** prestará informações à Agência sobre reclamações realizadas pelo **ASSINANTE**, quando assim solicitado pela Agência, no prazo de 5 (cinco) dias úteis;
- d) A **INTELG TELECOM** assegurará ao **ASSINANTE** a opção de falar diretamente com o atendente como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico;
- e) A **INTELG TELECOM** providenciará os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da Agência, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações do **ASSINANTE** registradas na sua Central de Atendimento;
- f) No atendimento telefônico, as opções relativas a reclamações e solicitações de Serviços relacionados ao plano básico de serviço precederão às demais opções;
- g) A **INTELG TELECOM** manterá gravação das chamadas efetuadas pelo **ASSINANTE** à sua Central de Atendimento pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.
- II – a estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo **ASSINANTE**, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual;
- III – a informar gratuitamente ao **ASSINANTE** os CSP das demais prestadoras, de forma a viabilizar a identificação das mesmas de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória; e

IV – a manter todos os dados relativos à Prestação do Serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

3.2 Constituem direitos da **INTELG TELECOM**:

- 3.2.1 Interromper ou não atender a solicitação de Prestação do Serviço para aquele **ASSINANTE** inadimplente com as obrigações deste Contrato.
- 3.2.2 Identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à Internet.
- 3.2.3 Em caso de dúvidas e/ou contestação com relação a qualquer das informações fornecidas pelo **ASSINANTE**, solicitar a confirmação e/ou a comprovação das referidas informações, sendo certo, ainda, que ficará facultado à **INTELG 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).
- 3.2.3.1 Na hipótese de ocorrência do previsto no item 3.2.3 acima, fica acertado que a **INTELG 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 III.

## CLÁUSULA QUARTA – Das Obrigações do ASSINANTE

4.1 O **ASSINANTE** se obriga:

- I – a utilizar adequadamente o Serviço, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II – a preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III – a efetuar o pagamento referente à Prestação do Serviço, observadas as disposições deste Contrato;
- IV – a providenciar, no imóvel indicado, local adequado e infra-estrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos das prestadoras;
- V – a utilizar terminais que obedeçam aos padrões e às características técnicas estabelecidas nas normas e regulamentos aplicáveis;
- VI – a manter o terminal telefônico dentro das especificações técnicas necessárias à Prestação do Serviço, responsabilizando-se pelo seu reparo e pela sua manutenção;
- VII – a utilizar o Serviço com a observância dos limites descritos nas normas respectivas, bem como aquelas constantes no presente Contrato;
- VIII – a manter atualizados seus dados cadastrais junto à **INTELG TELECOM**.
- IX – a comunicar imediatamente à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM**, nos termos da Cláusula Décima deste Contrato, 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.

## CLÁUSULA QUINTA – Da Forma de Adesão

5.1 As condições de adesão ao presente Plano Alternativo de Serviços estão estabelecidas no Anexo I deste Contrato (Anexo I – Condições Comerciais), o qual pormenoriza os aspectos comerciais da presente oferta.

## CLÁUSULA SEXTA – Do Preço e da Forma de Pagamento do Serviço

- 6.1 Pelo uso do Serviço, o **ASSINANTE** pagará à **INTELG TELECOM** o valor correspondente ao uso do mesmo, conforme disposto na Tabela de Preços do Plano Alternativo de Serviços, integrante do anexo de Condições Comerciais deste Contrato (Anexo I), amplamente divulgada pela **INTELG TELECOM** e disponível ao **ASSINANTE** no endereço da Internet [www.intelgtelecom.com.br](http://www.intelgtelecom.com.br).
- 6.2 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 **INTELG TELECOM**. A **INTELG TELECOM** poderá efetuar a cobrança do Serviço por meio de documento de cobrança emitido por Prestadora Local ou outra prestadora de serviços (cobrança conjunta), hipótese em que as condições de cobrança da Prestadora Local ou da outra prestadora de serviços prevalecerão sobre as constantes nesta Cláusula.
- 6.2.1 A **INTELG TELECOM** tornará disponível sua cobrança individual mediante solicitação do **ASSINANTE**. O **ASSINANTE** deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** de forma a verificar os procedimentos a serem seguidos para a formalização da solicitação.
- 6.3 Os preços do Serviço são aqueles constantes no Anexo I deste Contrato, podendo ser alterados pela **INTELG TELECOM** de acordo com o presente Contrato e com as normas legais em vigor.
- 6.4 A NFST da **INTELG TELECOM** compreenderá 30 (trinta) dias de Prestação do Serviço, além de apresentar o detalhamento dos serviços prestados, descontos concedidos, tributos e eventuais encargos. O **ASSINANTE** está ciente de que a **INTELG TELECOM** tem o prazo de até 150 (cento e cinquenta) dias após a Prestação do Serviço para apresentar a cobrança.
- 6.4.1 Uma vez decorrido o prazo acima estabelecido sem a realização da cobrança, a **INTELG TELECOM** poderá negociar com o **ASSINANTE** o pagamento do débito, o qual será quitado por meio fatura separada, sem acréscimo de encargos.
- 6.4.2 O **ASSINANTE** poderá parcelar o débito em um número de parcelas equivalente ao número de meses de atraso na apresentação da fatura.
- 6.5 O **ASSINANTE** poderá optar por uma das 6 (seis) datas de vencimento a serem indicadas pela **INTELG TELECOM** para pagamento do Serviço, mediante simples comunicação à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM**.
- 6.5.1 A data de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** irá vigorar para a primeira NFST subsequente à comunicação de sua opção à Central de Atendimento da **INTELG 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**.
- 6.5.2 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.
- 6.5.3 A falta de opção do **ASSINANTE**, nos termos estabelecidos no item 6.5 acima, facultará a **INTELG TELECOM** manter a data de vencimento constante na primeira NFST emitida contra o **ASSINANTE**.
- 6.6 A **INTELG TELECOM** poderá agrupar em um único documento de cobrança o demonstrativo e a fatura referentes aos diversos códigos de acesso do **ASSINANTE** para efeito de cobrança. Para tanto, a **INTELG TELECOM** deverá obter prévia autorização do **ASSINANTE**.
- 6.7 O **ASSINANTE** poderá passar a 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 **INTELG 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 **INTELG TELECOM** ou entrar no site da **INTELG TELECOM** na Internet e verificar se tal opção está disponível e proceder a autorização.

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

6.9 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 será debitado dos créditos adquiridos junto à Prestadora Local, sendo esta a única forma de pagamento permitida ao **ASSINANTE** nesse caso.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – Do Desconto**

7.1 A **INTELG TELECOM** poderá conceder descontos temporários, realizar promoções ou ofertar outras vantagens ao **ASSINANTE**, de forma isonômica, levando em consideração, inclusive, o dia e a hora da Prestação do Serviço. Tais vantagens, no entanto, poderão ser revogadas, a qualquer tempo, pela **INTELG TELECOM**, que promoverá a divulgação prévia da medida.

7.2 A **INTELG TELECOM** concederá ao **ASSINANTE** descontos compulsórios por interrupção do acesso ao Serviço, nos termos estabelecidos no Art. 32 do Regulamento do STFC, aprovado pela Resolução nº 426/2005.

#### **CLÁUSULA OITAVA – Da Falta de Pagamento**

8.1 Os pagamentos efetuados após os respectivos vencimentos serão acrescidos de atualização monetária com base na variação do IGP-DI (Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna), divulgado pela Fundação Getúlio Vargas ou por outro índice que vier a substituí-lo, além de 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, bem como de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor principal do débito.

8.2 O atraso no pagamento de qualquer NFST da **INTELG TELECOM** 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**, até a comprovação da liquidação da fatura em atraso, conforme previsto na regulamentação em vigor.

8.2.1 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.

8.2.2 A **INTELG 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.

8.3 Após o período de 30 (trinta) dias de suspensão parcial do Serviço e permanecendo inadimplente o **ASSINANTE**, a **INTELG TELECOM** procederá a suspensão total do provimento do Serviço, com o bloqueio das chamadas originadas e terminadas no código de acesso do **ASSINANTE**, até a comprovação da liquidação da fatura em atraso.

8.3.1 A **INTELG TELECOM** notificará o **ASSINANTE**, por escrito, com 15 (quinze) dias de antecedência, informando acerca da suspensão total da Prestação do Serviço.

8.4 Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço e mediante o envio de prévia notificação por escrito ao **ASSINANTE**, a **INTELG 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.

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

8.4.2 Mediante o pagamento da dívida pelo **ASSINANTE**, acrescida dos encargos moratórios previstos neste Contrato, a **INTELG TELECOM** procederá com a retirada da anotação do débito nos sistemas de proteção ao crédito.

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

8.6 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 **INTELG TELECOM** a orientação de como efetuar o pagamento.

#### **CLÁUSULA NONA – Da Contestação de Débitos**

9.1 O **ASSINANTE** poderá contestar os valores cobrados pela **INTELG TELECOM**.

9.2 Para a contestação dos valores apresentados em qualquer NFST emitida pela **INTELG TELECOM**, o **ASSINANTE** deverá remeter correspondência ao endereço indicado no item 11.2.1 deste Contrato ou contatar a Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** para que esta adote as medidas necessárias.

9.2.1 Na hipótese da NFST, objeto da contestação do **ASSINANTE**, ainda não tiver sido quitada, a **INTELG TELECOM** encaminhará para o **ASSINANTE** um novo documento de cobrança tão-somente com os valores incontroversos. Caso a contestação do **ASSINANTE** seja posterior a data de vencimento da respectiva NFST, os valores incontroversos serão acrescidos dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato.

9.2.2 O **ASSINANTE** receberá um número de ordem referente à contestação, o qual será necessário para que o **ASSINANTE** acompanhe a solução da contestação.

9.2.3 A **INTELG TELECOM** contatará o **ASSINANTE** ao término do processo de contestação, informando o mesmo acerca do resultado.

9.2.4 O resultado da contestação será encaminhado ao **ASSINANTE**, por escrito, caso assim seja solicitado.

9.3 Sendo indevida a cobrança e, portanto, considerado procedente, pela **INTELG TELECOM**, o questionamento do **ASSINANTE**, a **INTELG TELECOM** deverá:

9.3.1 Devolver ao **ASSINANTE**, no documento de cobrança seguinte ou por outro meio definido ao seu critério dentre os disponíveis, a quantia indevida em dobro, acrescida dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato, na hipótese da respectiva NFST ter sido quitada pelo **ASSINANTE**; ou

9.3.2 Abster-se de cobrar a quantia contestada, caso o **ASSINANTE** não tenha realizado seu pagamento.

9.4 Mesmo sendo devida a cobrança, a **INTELG TELECOM** poderá, a seu exclusivo critério, abrir mão da mesma ou mesmo devolver valores já pagos, sendo certo que nesses casos não haverá a devolução da quantia paga em dobro.

9.5 A devolução de que trata o item 9.3.1 será realizada, preferencialmente, por meio de crédito em documento de cobrança emitido pela **INTELG TELECOM**.

9.6 Caso o questionamento do **ASSINANTE** seja considerado, pela **INTELG TELECOM**, como improcedente:

9.6.1 Deverá ser informado ao **ASSINANTE** o resultado da contestação;

9.6.2 Nenhuma importância deverá ser devolvida, pela **INTELG TELECOM**, ao **ASSINANTE**; e

9.6.3 O **ASSINANTE** deverá imediatamente quitar a quantia controversa acrescida

dos encargos previstos no item 8.1 deste Contrato, caso não tenha realizado seu pagamento.

9.7 Na hipótese de que a cobrança do Serviço seja realizada por meio de documento de cobrança emitido por Prestadora Local ou por outra prestadora de serviços (cobrança conjunta), o **ASSINANTE** deverá contatar a Central de Atendimento da prestadora que emitiu o documento de cobrança para fins de contestação dos valores cobrados e solicitar informações sobre os procedimentos a serem observados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – Da Suspensão do Serviço Solicitada pelo ASSINANTE**

10.1 O **ASSINANTE** que estiver adimplente poderá solicitar à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** a suspensão do Serviço, como também seu restabelecimento, nos termos dos artigos 111 e 112 do Regulamento do STFC.

10.1.1 A suspensão referida no item 10.1 supra será 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.

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

10.2 Caso seja do interesse do **ASSINANTE** e exista a oferta da Prestação, Utilidade ou Comodidade (“PUC”) pela **INTELG TELECOM**, a suspensão do Serviço poderá ocorrer de forma diversa à descrita nos itens anteriores mediante o pagamento da Taxa de Bloqueio de Serviços a ser estipulada pela **INTELG TELECOM** na PUC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Do Atendimento ao ASSINANTE**

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

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

11.2.1 Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações do **ASSINANTE** deverão ser realizadas diretamente à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM** por meio do 10323 (ou outro a ser amplamente divulgado pela **INTELG TELECOM**), ou por meio de correspondência endereçada à Caixa Postal 3108, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20.001-970, ou, ainda, via correio eletrônico dirigido ao endereço: atendimento@inteligtelecom.com.br.

11.3 O **ASSINANTE** poderá acompanhar o andamento de sua reclamação e/ou solicitação mediante telefonema à Central de Atendimento da **INTELG TELECOM**, bastando, para tanto, informar o número de ordem da solicitação e/ou reclamação que lhe for indicado pela **INTELG TELECOM**.

11.4 A **INTELG TELECOM** informará ao **ASSINANTE**, nos prazos definidos pelo PGMC-STFC, quanto às providências adotadas em função da sua solicitação e/ou reclamação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Padrão de Qualidade**

12.1 A **INTELG TELECOM** irá prestar o Serviço de acordo com as normas de qualidade, regularidade e eficiência e com as determinações do Poder Concedente.

12.2 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 TERCEIRA – Da Limitação de Responsabilidade**

13.1 A **INTELG 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 **INTELG TELECOM**.

13.1.1 A **INTELG TELECOM** NOTIFICARÁ OS **ASSINANTES** DA LOCALIDADE AFETADA MEDIANTE AVISO PÚBLICO, INFORMANDO ACERCA DOS MOTIVOS, PROVIDÊNCIAS ADOTADAS E MEIOS ALTERNATIVOS PARA MINIMIZAR AS CONSEQUÊNCIAS ADVINDAS DA INTERRUPÇÃO.

13.1.2 A NOTIFICAÇÃO ACIMA PREVISTA SOMENTE SERÁ REALIZADA CASO A INTERRUPÇÃO ATINJA 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.

13.2 O **ASSINANTE** SERÁ NOTIFICADO POR MEIO DE COMUNICADO PÚBLICO EM CASO DE PARALISAÇÃO DO SERVIÇO DA **INTELG TELECOM**, NÃO DITADA POR EVENTO FORA DO CONTROLE DA **INTELG TELECOM**, MEDIANTE COMUNICAÇÃO PRÉVIA DE 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS.

13.3 A **INTELG 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 QUARTA – Da Vigência do Plano, Do Prazo da Contratação e da Extinção**

14.1 O presente Plano Alternativo de Serviço vigorará pelo prazo determinado de 12 (doze) meses, a contar da data da sua publicação. Salvo mediante manifestação em contrário por parte do **ASSINANTE**, caso o Plano Alternativo seja renovado pela **INTELG TELECOM**, o **ASSINANTE** desde já concorda que o presente Contrato será automaticamente renovado pelo mesmo prazo de vigência do Plano Alternativo.

14.2 O prazo da contratação realizada pelo **ASSINANTE** respeitará o prazo de vigência do Plano Alternativo de Serviço, acima definida.

14.3 O presente Contrato será extinto nas seguintes situações: (I) de imediato, quando da extinção do Contrato do **ASSINANTE** junto à Prestadora Local; (II) transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do Serviço ao **ASSINANTE** por inadimplência, mediante o envio de prévia notificação por escrito pela **INTELG TELECOM**, nos termos deste Contrato; (III) mediante denúncia por parte do **ASSINANTE**, desde que comunicada à **INTELG TELECOM** com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência da data a qual intenciona a cessação da Prestação do Serviço; (IV) caso a **INTELG TELECOM** decida descontinuar o presente Plano Alternativo, hipótese em que o **ASSINANTE** será comunicado com 90 (noventa) dias de antecedência, sendo facultado ao mesmo contratar outro Plano Alternativo ou migrar para o Plano Básico. O **ASSINANTE** está obrigado a efetuar o pagamento dos valores referentes ao Serviço prestado até a data da efetiva extinção do Contrato.

14.4 Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, a **INTELG TELECOM** poderá rescindir o presente Contrato nos casos de utilização do Serviço pelo **ASSINANTE** de forma fraudulenta ou com o propósito de lesar terceiros ou a própria **INTELG TELECOM**. Durante a apuração desses fatos, a **INTELG TELECOM** terá o direito de suspender a Prestação do Serviço. Em qualquer hipótese, o **ASSINANTE** fica obrigado a pagar pelo Serviço prestado até a data da sua efetiva interrupção.

14.5 A suspensão ou interrupção do serviço prestado pela Prestadora Local, seja qual for o motivo, importará na imediata suspensão ou interrupção do Serviço.

#### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Da Cessão

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

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Da Novação

16.1 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, a não ser que as Partes disponham expressamente o contrário.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Da Legislação Aplicável

17.1 Aplicam-se a este Contrato as Leis nºs 9.472/97 e 8.078/90; Termo de Autorização firmado pela INTELIG TELECOM com a ANATEL; Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pelo Conselho Diretor da ANATEL através da Resolução nº 426/05; Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC, aprovado pelo Conselho Diretor da ANATEL por meio da Resolução nº 417/05; e demais legislações em vigor.

#### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Do Foro

18.1 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 6º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, sob o nº 1.050.684, em 24.05.2006.

### ANEXO 1 – CONDIÇÕES COMERCIAIS

#### I – Da Forma de Adesão

1.1 Para efeitos do presente Contrato, os dados cadastrais e demais informações gerais do ASSINANTE constam de um cadastro na base de dados da INTELIG TELECOM (doravante denominado “Anexo Cadastral”). O ASSINANTE deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da INTELIG TELECOM solicitando sua adesão e prestando todas as informações solicitadas neste Contrato.

#### II – Do Objeto, das Características do Serviço e do Preço

2.1 O presente Contrato tem por objeto regular as relações entre a INTELIG TELECOM e o ASSINANTE no que diz respeito ao Serviço, objetivando a realização, pelo ASSINANTE, de Chamadas na Modalidade Longa Distância Nacional, por meio da utilização da rede da INTELIG TELECOM.

2.2 O Serviço será prestado pela INTELIG TELECOM com origem em terminais fixos e/ou móveis informados pelo ASSINANTE até o limite máximo de 3 (três) por endereço de instalação (“Terminais de Origem”).

2.2.1 A indicação e a especificação desses terminais de origem consta da Base de Dados que constitui parte integrante e complementar do presente Contrato (doravante denominada “Lista de Terminais de Origem”).

2.3 A partir dos terminais fixos e/ou móveis indicados conforme o previsto no item 2.2 acima, o ASSINANTE poderá realizar Chamadas de Longa Distância Nacional destinadas a até 9 (nove) terminais de sua escolha (“Terminais de Destino”) pelo preço referido no item 2.4 abaixo. A escolha desses números de destino deverá limitar-se a 9 (nove) por endereço de instalação, independentemente de serem esses terminais fixos ou móveis.

2.3.1 A indicação e a especificação desses terminais de destino consta da Base de Dados que constitui parte integrante e complementar do presente Contrato (doravante denominada “Lista de Terminais de Destino”).

2.4 O Serviço possui abrangência em todo o território brasileiro e prevê a realização de chamadas, pelo ASSINANTE, para os números constantes da Lista de Terminais de Destino por preços que serão calculados com base na tabela abaixo (a “Tabela de Preços”):

Tipo de Chamada	Preço da Chamada
Fixo – Fixo	R\$ 0,32 por minuto
Fixo – Móvel	R\$ 0,96 por minuto
Móvel-Fixo (VC2)	R\$ 0,92 por minuto
Móvel-Móvel (VC2)	R\$ 1,13 por minuto
Móvel-Fixo (VC3)	R\$ 1,03 por minuto
Móvel-Móvel (VC3)	R\$ 1,13 por minuto

2.4.1 Vale ressaltar que não encontram-se incluídos nos valores descritos na Tabela de Preços acima os respectivos impostos e contribuições incidentes.

2.4.2 Também estão excluídas do cálculo dos valores estabelecidos na Tabela de Preços acima as chamadas a cobrar, de 0300 e 600.

2.4.3 Por aquelas Chamadas de Longa Distância Nacional que não forem destinadas aos Terminais de Destino, bem como pelas Chamadas de Longa Distância Internacional, o ASSINANTE pagará os preços fixados nos Planos Básicos de Longa Distância Nacional e/ou Internacional, ou ainda, se for o caso, os preços do Plano Alternativo da INTELIG TELECOM para Chamadas de Longa Distância Internacional a que o ASSINANTE tiver aderido.

2.5 O ASSINANTE poderá, a qualquer tempo durante a vigência deste Contrato, alterar as suas indicações tanto com relação aos Terminais de Origem, quanto com relação aos Terminais de Destino, constantes das listas da Base de Dados, observando um intervalo mínimo de 90 (noventa) dias entre uma alteração e outra. Nessa hipótese, o ASSINANTE deverá proceder à solicitação de alteração na forma do previsto na Cláusula XI deste Contrato, sendo certo, ainda, que a efetivação de tais alterações ocorrerá no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da notificação efetuada pelo ASSINANTE.

2.6 O ASSINANTE poderá, a qualquer tempo durante a vigência deste Contrato, incluir novos Terminais de Origem e de Destino, observados os limites de 3 (três) e 6 (seis), respectivamente, os quais integrarão os documentos anexos ao Contrato.

#### 2.7 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, 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 (segundos)	Origem	Terminação	Chamadas Faturáveis	Tempo Mínimo de Precificação (segundos)	Unidade de Tempo de Precificação
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