

---

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO – STFC

De um lado, **PROCESS TELECOM TELEFONIA E INTERNET EIRELI - EPP**, pessoa jurídica de direito privado, com sede à Avenida Tiradentes, n.º 1051, Bairro Centro, CEP 15.990-185, na cidade de Matão/SP, inscrita no CNPJ sob n.º 19.128.532/0001-37, neste ato representada por seu Representante Legal infra-assinado, doravante denominada **CONTRATADA**; e do outro lado, as pessoas físicas e jurídicas de direito público ou privado que venham a se submeter a este instrumento mediante assinatura de **TERMO DE ADESÃO**, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** ou **CLIENTE**; têm entre si justo e contratado o presente contrato, acordando quanto as cláusulas e condições adiante estabelecidas, obrigando-se por si, seus herdeiros e/ou sucessores.

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DAS CONSIDERAÇÕES INICIAIS E DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste contrato, a expressão **TERMO DE ADESÃO** designa o instrumento (impresso ou eletrônico) de adesão (presencial ou *on line*) a este contrato que determina o início de sua vigência, que o completa e o aperfeiçoa, sendo parte indissociável e formando um só instrumento para todos os fins de direito, sem prejuízo de outras formas de adesão previstas em Lei e no presente Contrato. A **TERMO DE ADESÃO**, assinada, obriga o **CONTRANTE** aos termos e condições do presente Contrato, podendo ser alterado através de **ADITIVOS**, desde que devidamente assinados por cada parte.

1.2. Para fins deste contrato, Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa os serviços de telecomunicações objeto deste Contrato que, por meio de transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando-se processo de telefonia.

1.3. Para fins deste contrato, STFC modalidade local, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a comunicação entre pontos fixos determinados situados em uma mesma área local ou em localidades distintas que possuam tratamento local;

1.4. Para fins deste contrato, STFC modalidade longa distância nacional, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a comunicação entre pontos fixos determinados, situados em áreas locais distintas no território nacional e que não pertençam a localidades que possuam tratamento local;

1.5. Para fins deste contrato, STFC modalidade longa distância internacional, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a comunicação entre um ponto fixo situado no território nacional e outro ponto em outro país.

1.6. Para fins deste contrato, código de acesso, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em plano de numeração, que permite a identificação do **CLIENTE** perante a rede pública de telecomunicações.

1.7. Para fins deste contrato, CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa a central de comutação de canais de voz ou dados, de responsabilidade exclusiva do **CLIENTE**, para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, por meio de troncos digitais.

1.8. Para fins deste contrato, DDR – Discagem Direta a Ramal, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o processo de estabelecimento de chamadas em que o CLIENTE tem acesso direto aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica.

1.9. Para fins deste contrato, rede externa, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se estende do Ponto de Terminação de Rede (PTR), inclusive, ao Distribuidor Geral (DG) de uma estação telefônica;

1.10. Para fins deste contrato, rede interna do CLIENTE, quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa segmento da rede de telecomunicações suporte do STFC, que se inicia no terminal localizado nas dependências do imóvel indicado pelo CLIENTE e se estende até o Ponto de Terminação de Rede (PTR), exclusive;

1.11. Para fins deste contrato, Distribuidor Geral (DG), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o elemento ao qual se ligam as linhas externas à estação telefônica e às centrais de comutação;

1.12. Para fins deste contrato, Ponto de Terminação de Rede (PTR), quando aqui referido, independente do número ou gênero em que seja mencionado, designa o ponto de conexão da rede externa com a rede interna do CLIENTE;

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO**

2.1. Constitui objeto do presente Contrato a prestação, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, na modalidade Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), por meio de acesso, identificado por um código de acesso, disponibilizado pela CONTRATADA em endereço indicado pelo CLIENTE, mediante pagamento de tarifas e/ou preços, de acordo com as cláusulas e condições previstas neste instrumento e na respectiva TERMO DE ADESÃO.

2.1.1. A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) será realizada diretamente pela CONTRATADA, que se encontra devidamente autorizada para ofertar referidos serviços de telecomunicações, conforme Termo de Autorização n.º 623/2011/SPB – ANATEL (Local), Termo de Autorização n.º 624/2011/SPB – ANATEL (Longa Distância Nacional – LDN) e Termo de Autorização n.º 625/2011/SPB – ANATEL (Longa Distância Internacional – LDI)

2.2. Adicionalmente, e conforme previsto na TERMO DE ADESÃO, o presente instrumento pode abarcar a disponibilização, pela CONTRATADA em favor do CLIENTE, de troncos digitais para a prestação de serviços sob o sistema de DDR – Discagem Direta a Ramal, viabilizando o acesso direto pelo CLIENTE aos ramais de uma CPCT – Central Privada de Comutação Telefônica, bem como o acesso digital pelo CLIENTE ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, conforme designado na TERMO DE ADESÃO.

2.3. As características e especificações técnicas dos serviços; os dados e qualificação do CLIENTE; o endereço de instalação; os parâmetros de qualidade; bem como demais detalhes técnicos e comerciais, serão detidamente designados na TERMO DE ADESÃO, parte integrante e essencial à celebração do presente instrumento.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA ADESÃO AO CONTRATO E INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 - A adesão pelo CLIENTE ao presente Contrato efetiva-se alternativamente por meio de quaisquer dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

3.1.1 - Assinatura de TERMO DE ADESÃO impressa;

3.1.2 - Preenchimento, aceite “*on line*” e confirmação via *e-mail* de TERMO DE ADESÃO eletrônica;

3.1.3 - Pagamento parcial ou total via boleto bancário, depósito em Conta Corrente da CONTRATADA, ou outro meio idôneo de pagamento, de qualquer valor relativo aos serviços disponibilizados pela CONTRATADA.

3.1.4 – Percepção, de qualquer forma, dos serviços objeto do presente Contrato.

3.2 - Com relação a CONTRATADA, suas obrigações e responsabilidades iniciam efetivamente a partir da instalação do serviço no endereço indicado pelo CLIENTE no TERMO DE ADESÃO, mediante assinatura de ordem de serviço pelo CLIENTE, sendo que, no tocante às formas de adesão previstas nos itens 3.1.3 e 3.1.4 acima, poderá a CONTRATADA, antes de iniciar o cumprimento de suas obrigações, também reivindicar a assinatura/aceite do TERMO DE ADESÃO impressa ou eletrônica.

3.3. O CLIENTE desde já se compromete a providenciar local e infraestrutura mínima necessária à prestação do STFC, nela compreendida, mas não se limitando aos equipamentos e rede interna, de acordo com as normas técnicas vigentes, e orientações e especificações técnicas constantes no TERMO DE ADESÃO.

3.4. O CLIENTE desde já autoriza o acesso dos técnicos da CONTRATADA, devidamente identificados, no endereço de instalação indicado no TERMO DE ADESÃO, para a instalação e ativação do STFC. A instalação e ativação do STFC será efetuada pela CONTRATADA de acordo com o prazo definido no TERMO DE ADESÃO.

3.4.1 – O prazo estipulado no item acima poderá sofrer alterações, nas seguintes hipóteses: (i) caso o CLIENTE não disponibilize local e/ou infraestrutura mínima adequada para a ativação dos serviços; (ii) caso seja impedido o acesso dos técnicos da CONTRATADA ao local de instalação; (iii) em caso de eventos fortuitos ou de força maior, como instabilidade climática; (iv) em caso de atrasos decorrentes de culpabilidade de terceiros; (v) outras hipóteses que não exista culpabilidade da CONTRATADA.

3.5. A CONTRATADA poderá disponibilizar ao CLIENTE equipamentos relativos aos serviços objeto deste contrato, a título de comodato ou locação, o que será ajustado pelas partes através do TERMO DE ADESÃO, devendo o CLIENTE, em qualquer hipótese, manter e guardar os equipamentos em perfeito estado de uso e conservação, zelando pela integridade dos mesmos, como se seu fosse.

3.5.1. O CLIENTE se compromete a utilizar os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação única e exclusivamente para os fins ora contratados, sendo vedada a cessão, a qualquer título, gratuita ou onerosa, dos equipamentos para terceiros estranhos à presente relação contratual; e ainda, sendo vedada qualquer alteração ou intervenção nos equipamentos, a qualquer título.

3.6. Ao final do contrato, independentemente do motivo que ensejou sua rescisão ou término, fica o CLIENTE obrigado a restituir à CONTRATADA os equipamentos cedidos a título de comodato ou locação em perfeito estado de uso e conservação. Verificado que o equipamento

encontra-se avariado ou imprestável para uso, deverá o CLIENTE pagar à CONTRATADA o valor de mercado do equipamento, corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias.

3.6.1. Ocorrendo a retenção pelo CLIENTE dos equipamentos cedidos a título de comodato ou locação, pelo prazo superior a 48 (quarenta e oito) horas do término ou rescisão do contrato, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento do valor de mercado do equipamento, devidamente corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias. E ainda, ficará também obrigado ao pagamento da multa penal, não compensatória, prevista na Cláusula 17.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

3.6.2. Em qualquer das hipóteses previstas nos Itens acima, fica autorizado à CONTRATADA, independentemente de prévia notificação, a emissão de um boleto e/ou duplicata, bem como qualquer outro título de crédito, com vencimento imediato, visando a cobrança do valor do equipamento, corrigido monetariamente, segundo a variação do IGPM, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias; e acrescido do valor da multa penal prevista na Cláusula 17.1 deste instrumento, sem prejuízo de indenização por danos suplementares. Não pago o título no prazo de vigência, fica a CONTRATADA autorizada a levar o título a protesto, bem como encaminhar o nome do CLIENTE aos órgãos de proteção ao crédito; sem prejuízo das demais medidas judiciais e extrajudiciais cabíveis.

3.7. A CONTRATADA poderá, a qualquer tempo, a seu exclusivo critério, diretamente ou através de representantes, devidamente identificados, funcionários seus ou não, proceder exames e vistorias nos equipamentos de sua propriedade que estão sob a posse do CLIENTE, independentemente de prévia notificação.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DOS PLANOS DO SERVIÇO**

4.1. O STFC será prestado pela CONTRATADA de acordo com o Plano de Serviço aderido pelo CLIENTE no TERMO DE ADESÃO, na qual constará, dentre outras informações, a condição de fruição, os valores, a forma de medição e critérios de cobrança do serviço, informações que estarão também disponíveis no site da CONTRATADA (<http://www.processtelecom.com.br>).

4.2. Será facultado ao CLIENTE adimplente, a qualquer tempo, a migração do seu Plano de Serviço contratado, para qualquer outro Plano disponibilizado pela CONTRATADA, assegurado ao CLIENTE o direito de manter o seu código de acesso.

4.3. A CONTRATADA poderá, a seu exclusivo critério, conceder descontos, realizar promoções ou efetuar reduções sazonais. Tais condições poderão ser revogadas a qualquer momento, a critério exclusivo da CONTRATADA.

4.3.1. Salvo determinação expressa, os descontos, promoções ou reduções sazonais ofertadas pela CONTRATADA ao CLIENTE, não abrangem as parcelas dos serviços que implicarem em fornecimento de serviços por parte de outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E DEVERES DA CONTRATADA**

5.1. São direitos da CONTRATADA:

5.1.1. Empregar, no serviço, equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam;

5.1.2. Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao Serviço;

5.1.3. Conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em período de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos;

5.1.4. Receber do CLIENTE na data correta os valores faturados pela utilização do Serviço;

5.1.5. Suspender o provimento de serviço ao CLIENTE, quando de sua inadimplência, nos termos da cláusula décima deste contrato;

## 5.2. São Deveres da CONTRATADA:

5.2.1. Realizar a instalação e manutenção dos recursos necessários à fruição do STFC, conforme regulamentação, com exceção da infraestrutura mínima e equipamentos de responsabilidade do CLIENTE;

5.2.2. Encaminhar fatura dos serviços prestados ao CLIENTE com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da data de vencimento constante no TERMO DE ADESÃO;

5.2.3. Manter Central de Informação e Atendimento ao Cliente disponível 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias, com acesso gratuito, capacitada a receber e processar solicitações, reclamações e queixas encaminhadas pelo CLIENTE, devendo as mesmas receberem um número de protocolo, de modo a permitir o respectivo acompanhamento;

5.2.4. Sanar eventuais falhas e problemas relacionados aos serviços com a maior brevidade possível;

5.2.5. Manter o registro de reclamações à disposição da ANATEL e do CLIENTE por um período mínimo de 30 (trinta) meses;

5.2.6. Manter a gravação das chamadas efetuadas pelo CLIENTE à Central de Informação e de Atendimento ao Cliente pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses;

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

5.2.8. Preservar o sigilo e a confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

5.2.9. Disponibilizar acesso gratuito aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação;

5.2.10. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

## CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

### 6.1. São direitos do CLIENTE:

6.1.1. Fruição do serviço dentro dos padrões de qualidade previstos na regulamentação em suas várias modalidades, em qualquer parte do território nacional;

6.1.2. Liberdade de escolha da prestadora do serviço de Longa Distância Nacional (LDN) e de Longa Distância Internacional (LDI), exceto nos casos em que o CLIENTE solicite que seja bloqueada qualquer uma das modalidades de serviço de longa distância;

6.1.3. Tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição dos Serviços;

6.1.4. Obter informação adequada sobre as condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades adicionais, suas tarifas ou preços;

6.1.5. Detalhamento da fatura, para individualização das ligações realizadas, nos termos da regulamentação;

6.1.6. Inviolabilidade e sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;

6.1.7. Obter conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

6.1.8. Obter a suspensão ou interrupção do serviço prestado, quando solicitar;

6.1.9. Não suspensão dos Serviços sem sua solicitação, ressalvadas as hipóteses de débito prevista na cláusula décima deste contrato, ou por descumprimento dos deveres constantes do artigo 4º da Lei nº. 9.472/97;

6.1.10. Obter prévio conhecimento das condições de contratação, prestação e suspensão do serviço.

6.1.11. Privacidade nos documentos de cobrança e na utilização, pela CONTRATADA, de seus dados pessoais não constantes da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG);

6.1.12. Obter resposta eficiente e pronta às suas reclamações e correspondências, pela CONTRATADA, conforme estabelece o Plano Geral de Metas de Qualidade para o STFC (PGMQ-STFC);

6.1.13. Encaminhamento de reclamações ou representações contra a CONTRATADA junto à ANATEL;

6.1.14. Reparação pelos danos causados em decorrência de violação de seus direitos;

6.1.15. Obter de forma gratuita, mediante solicitação junto a CONTRATADA, a não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC;

- 6.1.16. Obter de forma gratuita, mediante solicitação junto a CONTRATADA, a substituição do código de acesso que lhe foi designado, quando tecnicamente viável;
- 6.1.17. Obter a portabilidade do código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;
- 6.1.18. 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 a condição para recebimento de serviço, salvo diante de questão de ordem técnica, nos termos da Regulamentação;
- 6.1.19. Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da quitação do débito ou da celebração de acordo com a CONTRATADA, com a imediata exclusão de informação de inadimplimento sobre ele anotada;
- 6.1.20. 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;
- 6.1.21. A interceptação, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código de acesso, quando da alteração da prestadora, observados os prazos previstos no PGMQ-STFC;
- 6.1.22. Reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do CLIENTE e aparelhos de telecomunicações a ele conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;
- 6.1.23. Receber cópia do contrato de prestação de serviço, bem como do plano de serviço contratado, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação;
- 6.1.24. Obter comunicação prévia da inclusão de seu nome em cadastros, bancos de dados, fichas ou registro de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora;
- 6.1.25. Obter atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo autoatendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares;
- 6.1.26. Selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada;
- 6.1.27. Não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada, bem como por chamada telefônica dirigida à Central de Informação e Atendimento ao Cliente da CONTRATADA;
- 6.1.28. Substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede;
- 6.1.29. Ter acesso, por meio eletrônico, correspondência ou pessoalmente, a seu critério e sem qualquer ônus, ao conteúdo das gravações das chamadas por ele efetuadas à central de informação e de atendimento ao usuário da prestadora, em até 10 (dez) dias.

## 6.2. São Deveres do CLIENTE:

6.2.1. Providenciar local adequado e infraestrutura mínima necessária, dentro dos padrões, normas e técnicas para a ativação dos serviços no endereço por ele indicado;

6.2.2. Utilizar somente equipamentos homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, respeitando as recomendações de instalação e uso dos respectivos fabricantes;

6.2.3. Somente conectar à rede externa da CONTRATADA, terminais que obedeçam aos padrões e características técnicas estabelecidas nas disposições regulamentares;

6.2.4. Manter atualizados os seus dados cadastrais junto a CONTRATADA, informando-a sobre toda e qualquer modificação, seja de endereço, administrador do contrato, documentos societários, dentre outros;

6.2.2.1. Na hipótese de mudança de endereço ou mudança do ponto de instalação, o atendimento ficará condicionado a estudos de viabilidade técnica e a disponibilidade por parte da CONTRATADA;

6.2.2.2. Fica o CLIENTE obrigado ao pagamento de taxas decorrentes da mudança de endereço ou mudança do ponto de instalação, conforme definido na cláusula 7.5 deste instrumento.

6.2.5. Utilizar adequadamente os serviços, os equipamentos e as redes de telecomunicações envolvidas na prestação dos serviços, eximindo a CONTRATADA de qualquer responsabilidade em caso de reclamações e/ou demandas propostas por terceiros (particulares, Ministério Público, Procon, ANATEL, dentre outros);

6.2.6. Preservar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

6.2.7. Efetuar o pagamento das faturas dos serviços prestados pela CONTRATADA, de acordo com a data de vencimento de cada fatura;

6.2.8. Respeitar e se submeter fielmente à totalidade das cláusulas e condições pactuadas no Contrato.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO PREÇO, FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

7.1. Pelos serviços objeto do presente Contrato, o CLIENTE pagará à CONTRATADA o valor de habilitação previsto no TERMO DE ADESÃO, bem como os valores do Plano de Serviço, assinatura, tarifas, franquia de minutos, minutos excedentes e preços constantes no TERMO DE ADESÃO, onde constará a periodicidade, a data de vencimento, a forma, as condições e tarifas cobradas, de acordo com a modalidade e horário da ligação (chamada) realizada.

7.1.1. Os valores do Plano de Serviço, tarifas e preços constantes no TERMO DE ADESÃO poderão sofrer alterações por parte CONTRATADA, a exclusivo critério da CONTRATADA, devendo o CLIENTE observar, antes de cada pagamento, os valores do Plano de Serviço, tarifas e preços constantes e divulgados pela Central de Informação e Atendimento ao Cliente, bem como através do site da CONTRATADA (<http://www.processtelecom.com.br>).

7.1.2. Poderá a CONTRATADA, independentemente da aquiescência do CLIENTE, terceirizar a cobrança dos valores pactuados no TERMO DE ADESÃO, a pessoa ou empresa distinta da presente relação contratual.

7.1.3. Os valores relacionados à habilitação serão cobrados na primeira fatura encaminhada ao CLIENTE.

7.1.4. O início do faturamento dos serviços contratados dar-se-á a partir da data de sua instalação, mediante assinatura pelo CLIENTE da Ordem de Serviço.

7.2. O atraso no pagamento de qualquer quantia prevista no TERMO DE ADESÃO, acarretará na obrigação do CLIENTE pagar a CONTRATADA, além da quantia devida: (i) multa de 2% (dois por cento) sobre o valor devido; (ii) correção monetária apurada, segundo a variação do IGPM-FGV, INPC ou IPCA, sendo utilizado aquele que melhor recompor as perdas inflacionárias, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; e (iii) juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die*, desde a data do vencimento até a data da efetiva liquidação; (iv) outras penalidades previstas em Lei e no presente Contrato, sem prejuízo de indenização por danos suplementares.

7.3. Os valores relativos a este contrato serão anualmente reajustados, com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou outro índice que venha a restituí-lo.

7.4. O não recebimento da fatura, detalhamento e boleto de cobrança pelo CLIENTE não isenta o mesmo do devido pagamento. Nesse caso, o CLIENTE deverá, em até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de vencimento, contatar a CONTRATADA através da Central de Informação e Atendimento ao Cliente através do telefone 0800 772 0404, ou ainda via internet pelo site (<http://www.processtelecom.com.br>), para que seja orientado como proceder ao pagamento dos valores.

7.4.1. O CLIENTE, para fins de realizar o pagamento dos serviços contratados, poderá extrair pelo site (<http://www.processtelecom.com.br>) a segunda via do respectivo boleto de pagamento.

7.5 - Adicionalmente, o CLIENTE ficará obrigado ao pagamento de taxas, de acordo com os valores constantes em tabela disponível no site CONTRATADA (<http://www.processtelecom.com.br>), cabendo ao CLIENTE certificar-se previamente do valor vigente na época, correspondentes aos seguintes serviços:

7.5.1 - Mudança de endereço do CLIENTE, ficando esta mudança condicionada à análise técnica da CONTRATADA. Sendo que, em caso de inviabilidade técnica, e optando o CLIENTE pela rescisão contratual, fica o mesmo obrigado a observar os procedimentos e a multa contratual prevista na cláusula décima sexta deste instrumento;

7.5.2 – Manutenção ou troca de equipamentos, caso algum destes eventos tenha sido causado por ação ou omissão do próprio CLIENTE;

7.5.3 – Mobilização de técnicos ao local da instalação e constatado que não existiam falhas nos serviços, ou que estas falhas eram decorrentes de erros de operação do CLIENTE, ou problemas na própria infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de terceiros;

7.5.4 - Retirada de equipamentos, caso o CLIENTE tenha anteriormente negado o acesso da CONTRATADA às suas dependências;

7.6 - Para a cobrança dos valores descritos neste contrato, a CONTRATADA poderá providenciar emissão de boleto bancário, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC.

7.7. As partes declaram que os valores mensais devidos pelo CLIENTE à CONTRATADA são reconhecidos como líquidos, certos e exigíveis em caso de inadimplemento, podendo ser considerados títulos executivos extrajudiciais, a ensejar execução forçada, nos termos da legislação processual civil.

7.8. O CLIENTE será responsável e pagará pelo ônus financeiro de todos os tributos federais, estaduais ou municipais devidos por força da celebração do presente Contrato. Na eventualidade da alteração e/ou imposição de obrigação tributária que acresça o valor dos serviços a serem contratados, o CLIENTE desde já concorda e autoriza o repasse dos respectivos valores, obrigando-se pelos respectivos pagamentos.

7.9. Na hipótese de ser reconhecida a inconstitucionalidade, não incidência ou qualquer outra forma de desoneração de 01 (um) ou mais tributos indiretos recolhidos pela CONTRATADA, o CLIENTE desde já autoriza a CONTRATADA ressarcir/recuperar este(s) tributo(s) recolhidos indevidamente, independentemente de sua ciência ou manifestação expressa ulterior neste sentido.

7.10. Sem prejuízo dos encargos moratórios previstos na cláusula 7.2 acima, a CONTRATADA poderá suspender o serviço parcial ou totalmente em caso de inadimplemento, bem como rescindir o contrato e tomar todas as medidas, judiciais e extrajudiciais, necessárias ao recebimento do seu crédito, inclusive protesto de títulos e inclusão do nome do CLIENTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como o SERASA e o SPC, nos termos da cláusula décima deste Contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA – DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS**

8.1. O CLIENTE, dentro do prazo de 120 (cento e vinte) dias contados da data de emissão do documento de cobrança, tem o direito de contestar os débitos contra ele lançados pela CONTRATADA.

8.1.1. Havendo a contestação do débito antes do prazo de vencimento do documento de cobrança, será emitido novo documento de cobrança com exclusão do débito contestado, caso a contestação seja considerada procedente pela CONTRATADA.

8.2. A contestação realizada pelo CLIENTE será processada pela CONTRATADA e receberá um número de protocolo a ser informado ao interessado para possibilitar o acompanhamento de sua solução, inclusive por intermédio da Central de Informação e de Atendimento ao Cliente.

8.3. A contestação será processada e apurada pela CONTRATADA para verificação da sua procedência e adoção das seguintes medidas:

8.3.1. Sendo a contestação procedente, os valores cujo pagamento tenha sido efetuado pelo CLIENTE, serão preferencialmente creditados no documento de cobrança subsequente, ou depositados em conta bancária indicada pelo CLIENTE.

8.3.2. Sendo a contestação improcedente, os valores cuja cobrança tenha sido suspensa serão novamente faturados no documento de cobrança subsequente, acrescidos de encargos de mora (multa e juros) e atualização monetária nos termos da cláusula 7.2 deste Contrato.

## **CLÁUSULA NONA – DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS E CONCESSÃO DE DESCONTOS**

9.1. Em caso de interrupção ou indisponibilidade do serviço, a CONTRATADA concederá descontos nas faturas do CLIENTE de forma proporcional ao tempo de indisponibilidade comprovada do serviço e conforme o valor da tarifa ou preço considerando-se todo o período de interrupção, a serem restituídos na fatura do mês subsequente, limitado ao valor da própria fatura.

9.2. Não serão concedidos descontos nos seguintes casos:

9.2.1. Interrupções causadas pelo próprio CLIENTE, seus empregados, sub-contratados, representantes, prepostos e/ou clientes;

9.2.2. Interrupções programadas pela CONTRATADA, desde que informadas com pelo menos 5 (cinco) dias úteis de antecedência;

9.2.3. Interrupções ocasionadas por falhas na infraestrutura e equipamentos do CLIENTE ou de sua responsabilidade;

9.2.4. Interrupções ocasionadas por operação inadequada, falha ou mau funcionamento de equipamentos e infraestrutura que não seja do controle direto da CONTRATADA;

9.2.5. Quando os empregados, parceiros, representantes e/ou sub-contratados da CONTRATADA tiverem o acesso negado às dependências do CLIENTE, bem como onde estiverem localizados os equipamentos e serviços, impedindo ou atrasando o reparo e recuperação dos mesmos;

9.2.6. Quando as interrupções forem resultantes de caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação civil em vigor.

9.3. O CLIENTE reconhece que, em casos de interrupção dos serviços, a responsabilidade da CONTRATADA é limitada ao desconto a ser aplicado na fatura do mês subsequente, sendo que, em caso de interrupção superior a 30 (trinta) minutos, o desconto deve corresponder a, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura correspondente.

## **CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENSÃO DO STFC POR FALTA DE PAGAMENTO**

10.1. A CONTRATADA poderá suspender o serviço em caso de inadimplemento do pagamento pelo serviço, ou de quaisquer taxas, prestações, utilidades ou comodidades, devendo observar os seguintes procedimentos:

10.1.1. A CONTRATADA deverá notificar ao CLIENTE, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança, de periodicidade regular, não quitado, alertando-o da possibilidade de suspensão parcial do serviço por inadimplência.

10.1.2. Transcorridos 30 (trinta) dias de inadimplência, a CONTRATADA poderá suspender, parcialmente, o provimento do STFC, com o bloqueio das chamadas originadas pelo CLIENTE e das chamadas recebidas a cobrar, salvo originar chamadas aos serviços públicos de emergência;

10.1.2.1. A CONTRATADA deverá destacar no documento de cobrança de periodicidade regular, ou no demonstrativo de prestação de serviço, a existência de

débitos vencidos, explicitando seus valores e informando que o não pagamento pode implicar a suspensão total do serviço.

10.1.2.2. O período de suspensão parcial não ensejará direito a qualquer tipo de compensação ao CLIENTE, que permanece responsável pelo pagamento dos valores previstos neste Contrato e respectivo TERMO DE ADESÃO.

10.1.3. Após um período de 30 (trinta) dias de suspensão parcial por inadimplência, a CONTRATADA poderá suspender totalmente o provimento do STFC, inabilitando o CLIENTE a originar e receber chamadas, salvo originar chamadas aos serviços públicos de emergência;

10.1.3.1. A suspensão total do provimento do STFC deverá ser precedida de notificação, com 15 (quinze) dias de antecedência.

10.1.4. Transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do serviço, por inadimplência, a CONTRATADA poderá rescindir o contrato de prestação de serviço, desde que notifique o CLIENTE por escrito.

10.1.4.1. Rescindido o presente contrato, por inadimplência, a CONTRATADA poderá incluir o registro de débito do CLIENTE nos órgãos de proteção ao crédito, após 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação pelo CLIENTE, bem como tomar toda e qualquer medida judicial ou extrajudicial visando o recebimento do seu crédito.

10.2. Para os fins do presente contrato, não é considerado como débito contestado aquele cuja contestação foi apresentada intempestivamente, ou cuja contestação foi julgada improcedente pela CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA SUSPENSÃO DO STFC POR SOLICITAÇÃO DO CLIENTE**

11.1. O CLIENTE adimplente poderá requerer à CONTRATADA o bloqueio, sem ônus, do terminal da estação telefônica e a consequente suspensão total dos serviços STFC, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, uma única vez a cada período de 12 (doze) meses, mantendo seu Código de Acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

11.2. O CLIENTE tem o direito de requerer gratuitamente a cessação do bloqueio a qualquer tempo, devendo a prestação de todas as modalidades do STFC ser reiniciada em 24 (vinte e quatro) horas após o requerimento.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO ATENDIMENTO AO CLIENTE**

12.1. A CONTRATADA disponibilizará gratuitamente ao CLIENTE, 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias, Central de Informação e Atendimento ao Cliente para sanar quaisquer dúvidas ou prestar quaisquer esclarecimentos sobre a prestação do STFC, através dos números de telefone **0800 772 0404** ou e-mail: [atendimento@processtelecom.com.br](mailto:atendimento@processtelecom.com.br) ou pelo site [www.processtelecom.com.br](http://www.processtelecom.com.br).

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS CONDIÇÕES DE MUDANÇA DE ENDEREÇO E ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO**

13.1. O CLIENTE poderá solicitar a CONTRATADA a mudança de endereço de instalação, dentro da mesma localidade, mantendo o Código de Acesso desde que tecnicamente viável, mediante pagamento de valor a ser informado no momento da solicitação do CLIENTE, e automaticamente cobrada na fatura subsequente.

13.2. O código de acesso expressa a identificação do CLIENTE na prestação do serviço, sendo facultada a CONTRATADA alterá-lo através de prévia publicidade a todos os Clientes, sem ônus, através do serviço de auxílio a Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita, e sistemas de interceptação de chamadas.

13.2.1. A CONTRATADA deverá comunicar ao CLIENTE a alteração de seu código de acesso, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias de sua efetivação.

13.3. Havendo viabilidade técnica, a CONTRATADA deverá atender no prazo de 72 (setenta e duas horas) o pedido do CLIENTE de substituição do seu Código de Acesso, sendo facultada a CONTRATADA a cobrança por tal alteração.

### **CLAUSULA DÉCIMA QUARTA - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

14.1. Serão de responsabilidade do CLIENTE os eventuais atrasos ou danos decorrentes da inadequação do local e/ou da infraestrutura mínima necessária de sua responsabilidade para a ativação dos serviços contratados neste instrumento.

14.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo conteúdo das informações trocadas entre usuários, nem pelo uso indevido de redes de telecomunicações, sendo tais práticas de responsabilidade exclusiva do CLIENTE, o qual deverá respeitar as leis e regulamentos vigentes, direcionando o uso do STFC de forma ética e moral, atendendo à sua finalidade e natureza, respeitando a intimidade e privacidade de dados, tais como, mas não limitado a, senhas e informações de uso exclusivo e/ou confidencial. O CLIENTE é o único responsável por perdas, lucros cessantes, danos diretos ou indiretos, incidentes ou conseqüentes, ou multas decorrentes da utilização do Serviço em desacordo com este Contrato, com a legislação e/ou com a regulamentação em vigor.

14.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos relacionados a algum tipo de programa externo, ou aqueles vulgarmente conhecidos como vírus de informática, por falha de operação por pessoas não autorizadas, na infraestrutura e equipamentos do CLIENTE, de energia elétrica, ar condicionado, elementos radioativos ou eletrostáticos, poluentes ou outros semelhantes, e nem pela utilização de senhas de fácil identificação ou por não providenciar a segurança necessária a evitar a utilização dos serviços objeto do presente contrato por terceiros não autorizados, ou ainda por qualquer outra causa em que não exista culpa exclusiva da CONTRATADA.

14.4. Será de responsabilidade do CLIENTE os eventuais danos ou prejuízos, comprovadamente causados aos equipamentos de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros, em caso de perda, extravio, dano ou destruição dos mesmos, ainda que parcial, decorrentes da ação ou omissão provocados por atos de seus empregados, prepostos ou de terceiros.

14.4. O STFC prestado pela CONTRATADA não inclui mecanismos de segurança lógica da rede do CLIENTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados, bem como pela introdução de restrições de acesso e controle de violação de sua rede.

14.5. O CLIENTE é inteiramente responsável pelo: (i) conteúdo das comunicações e/ou informações transmitidas em decorrência dos serviços objeto do presente Contrato; e (ii) uso e publicação das comunicações e/ou informações através dos serviços objeto do presente Contrato.

14.6. Este instrumento de contrato não se vincula a nenhum outro tipo de serviço, sendo certo que quaisquer novas obrigações ou ajustes entre as partes somente poderão se estabelecer mediante a assinatura de novo instrumento específico.

14.7. As Partes não poderão ser responsabilizadas pelo não cumprimento de suas obrigações contratuais na hipótese de ocorrência de caso fortuito e/ou de força maior. Nesse caso, a parte impedida de cumprir suas obrigações deverá informar a outra, de imediato, por escrito, da ocorrência do referido evento.

14.8. A CONTRATADA se exime de qualquer responsabilidade por danos e/ou prejuízos e/ou pela prática de atividades e condutas negativas pela CLIENTE, danosas e/ou ilícitas, através da utilização dos serviços objetos deste Contrato.

14.9. A CONTRATADA somente será responsável pelos danos diretos por ela comprovadamente causados, excluindo-se de sua responsabilidade os lucros cessantes e os danos indiretos. Qualquer indenização porventura devida pela CONTRATADA limitar-se-á ao valor total dos serviços pagos pelo CLIENTE, até a data da rescisão.

14.10. As Partes reconhecem e aceitam que a extinção ou a limitação de responsabilidade previstas neste instrumento constituem fator determinante para a contratação dos serviços, e foram devidamente consideradas por ambas as partes na fixação e quantificação da remuneração cobrada pelos serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA CONFIDENCIALIDADE**

15.1. As partes, por si, seus representantes, prepostos, empregados, gerentes ou procuradores, obrigam-se a manter sigilo sobre quaisquer informações confidenciais. Para os fins deste termo, a expressão "Informações Confidenciais" significa toda e qualquer informação verbal ou escrita, tangíveis ou no formato eletrônico, obtida direta ou indiretamente pelas partes em função do presente contrato, bem como informações sigilosas relativas ao negócio jurídico pactuado. Tais obrigações permanecerão em vigor mesmo após a rescisão ou término do contrato.

15.2. A confidencialidade deixa de ser obrigatória, se comprovado documentalmente que as informações confidenciais:

15.2.1. Estavam no domínio público na data da celebração do presente Contrato;

15.2.2. Tornaram-se partes do domínio público depois da data de celebração do presente contrato, por razões não atribuíveis à ação ou omissão das partes;

15.2.3. Foram reveladas em razão de qualquer ordem, decreto, despacho, decisão ou regra emitida por qualquer órgão judicial, legislativo ou executivo que imponha tal revelação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA VIGÊNCIA E RESCISÃO**

16.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo determinado no TERMO DE ADESÃO, a contar da data de assinatura da TERMO DE ADESÃO ou outra forma de adesão ao presente instrumento,

podendo ser renovado por períodos iguais e sucessivos, segundo as mesmas cláusulas e condições aqui determinadas, desde que não haja manifestação formal por qualquer das partes, em sentido contrário.

16.2 - Ocorrendo quaisquer das hipóteses adiante elencadas, gerará a parte contrária a faculdade de rescindir de pleno direito o presente instrumento, a qualquer tempo, mediante Notificação à outra parte com antecedência de 15 (quinze) dias, recaindo a parte que deu causa nas penalidades previstas em Lei e neste Contrato:

16.2.1 - Descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer cláusulas ou condições aqui pactuadas;

16.2.2 - Atraso no pagamento em período superior a 90 (noventa) dias, nos termos da cláusula 10.1.4. deste contrato;

16.2.3 - Se qualquer das partes for submetida no caso de determinação judicial, legal ou regulamentar que impeça a prestação de serviço, ou ainda no caso de qualquer das partes for submetida a procedimento de insolvência civil, ou ainda recuperação judicial, extrajudicial, falência, intervenção, liquidação ou dissolução da sociedade, bem como a configuração de situação pré-falimentar ou de pré-insolvência, inclusive com títulos vencidos e protestados ou ações de execução que comprometam a solidez financeira da empresa;

16.3. Poderá ser rescindido o presente Contrato, não cabendo indenização ou ônus de qualquer natureza de parte a parte, nas seguintes hipóteses:

16.3.1. Mediante disposição legal, decisão judicial ou por determinação da ANATEL;

16.3.2. Em decorrência de ato emanado pelo Poder Público Competente que altere ou disponha sobre a vedação e/ou inviabilidade do serviço.

16.3.3. Por comum acordo das partes, a qualquer momento, mediante termo por escrito, redigido e assinado pelas partes na presença de duas testemunhas;

16.3.4. Em virtude de caso fortuito ou força maior, desde que a causa que originou o caso fortuito ou força maior perdure por um período superior a 30 (trinta) dias contados da data de sua ocorrência.

16.3.5. Em caso de extinção da autorização concedida pela ANATEL à CONTRATADA para prestação do STFC;

16.4. A rescisão do presente contrato por qualquer modo acarretará:

16.4.1. A imediata interrupção dos serviços contratados.

16.4.2. A perda pelo CLIENTE dos direitos e prestações ora ajustadas, desobrigando a CONTRATADA de quaisquer obrigações relacionadas neste instrumento.

16.4.3. A obrigação da CLIENTE em devolver todas as informações, documentação técnica/comercial, equipamentos e demais materiais lhe fornecidos por força do presente Contrato, sob pena de conversão da obrigação de fazer em respectivas perdas e danos.

16.4.4. A obrigação do CLIENTE em devolver todos os equipamentos locados ou mesmo utilizados a título de locação ou comodato, frisa-se, em perfeito estado de conservação, e conforme descrição aposta no TERMO DE ADESÃO que aperfeiçoa este instrumento contratual, ou mesmo descriminados em termos aditivos;

16.5. O desligamento do terminal deve ser efetivado pela CONTRATADA, em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação de rescisão do CLIENTE.

16.6. A rescisão deste Contrato por qualquer modo, não desobrigará o CLIENTE do pagamento dos valores devidos à CONTRATADA em função dos serviços objeto do presente Contrato, sendo facultado à CONTRATADA a inclusão do registro do débito do CLIENTE junto aos órgãos de proteção ao crédito, após 15 (quinze) dias do comprovado recebimento da notificação pelo CLIENTE, bem como tomar toda e qualquer medida judicial ou extrajudicial visando o recebimento do seu crédito.

16.7. A rescisão antecipada do contrato a pedido do CLIENTE, antes do decurso do prazo de vigência contratual, acarretará no pagamento pelo CLIENTE de multa penal, não compensatória, equivalente a 50% (cinquenta por cento) das mensalidades, assinatura e franquias de minutos correspondentes ao período residual contratado, sem prejuízo de demais perdas e danos previstos em Lei e neste instrumento.

16.7.1. Em caso de redução dos serviços antes do decurso do prazo de vigência contratual, fica o CLIENTE obrigado ao pagamento de multa penal, não compensatória, equivalente a 50% (cinquenta por cento) das mensalidades, assinatura e franquias de minutos correspondentes ao período residual contratado, proporcionalmente ao valor reduzido, sem prejuízo de demais perdas e danos previstos em Lei e neste instrumento.

16.7.2. As multas previstas nos itens antecedentes serão cobradas visando o ressarcimento da CONTRATADA quanto aos investimentos por ela realizados para a consecução dos serviços objeto deste contrato, nos termos do Artigo 473, parágrafo único, do Código Civil.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS PENALIDADES**

17.1. No caso de descumprimento pelo CLIENTE de qualquer cláusula ou obrigação ajustada neste Contrato, o mesmo fica obrigada ao pagamento de multa penal, não compensatória, no importe equivalente a 50% (cinquenta por cento) da soma de todas as mensalidades, assinatura e franquias de minutos previstas no TERMO DE ADESÃO, sem prejuízo de indenização por danos suplementares, salvo se a infração cometida pelo CLIENTE já possuir penalidade reparatória específica neste contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

18.1. O CLIENTE não poderá transferir no todo ou em parte o presente contrato, seja a que título for.

18.2. As disposições deste Contrato, do TERMO DE ADESÃO, e eventuais Anexos refletem a íntegra dos entendimentos e acordos entre as partes com relação ao objeto deste Contrato, prevalecendo sobre entendimentos ou propostas anteriores, escritas ou verbais.

18.3. O não exercício pelas Partes de qualquer direito que lhe seja outorgado pelo presente contrato ou ainda, sua eventual tolerância quanto a infrações contratuais, não importará em renúncia de quaisquer de seus direitos, novação ou perdão de dívida nem alteração de cláusulas contratuais.

18.4. Se uma ou mais disposições deste Contrato vier a ser considerada inválida, ilegal, nula ou inexecutável, a qualquer tempo e por qualquer motivo, tal vício não afetará o restante do disposto neste mesmo instrumento, que continuará válido e será interpretado como se tal provisão inválida, ilegal, nula ou inexecutável não existisse.

18.5. As Cláusulas deste Contrato que, por sua natureza tenham caráter permanente e contínuo subsistirão à sua rescisão ou término, independente da razão de encerramento deste Contrato.

18.6. Os números telefônicos da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, endereço e site são os seguintes: Endereço: SAUS Quadra 06, Blocos C, E, F e H, CEP 70.070-940, em Brasília/DF, Central de atendimento n.º 1331, 1332 e PABX (61) 2312-2000, site <[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)>.

18.7. Aplicam-se ao presente Contrato as normas vigentes pelo Poder Concedente, relativas à prestação do serviço de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), em especial o Regulamento do Serviço de Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 09 de dezembro de 2005, todos disponíveis na Internet, no endereço da ANATEL: <[www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)>.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO FORO**

19.1. Para dirimir quaisquer dúvidas oriundas da interpretação ou casos omissos do presente contrato, as partes desde já elegem o Foro da Comarca de Matão/SP, excluindo qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Matão (SP), 17 de outubro de 2017.

---

#### **PROCESS TELECOM TELEFONIA E INTERNET EIRELI - EPP.**

Contrato registrado sob número 26567  
em 23/10/2017 no Oficial de Registro de  
Títulos e Documentos de Matão - SP