

# **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**

**ALCANTARA NET LTDA - EPP**, com sede à Rua Aldemar Mendes, nº. 705, Bairro Centro, cidade Campo Maior, Estado Piauí, CEP: 64280-000 inscrita no CNPJ sob o nº. **11.202.648/0001-67** autorizada pela Anatel para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia, neste ato representada na forma de seu estatuto social, a seguir denominada simplesmente **ALCANTARA NET** e, de outro lado, o **ASSINANTE, pessoa física ou jurídica**, ora contratante dos serviços prestados pela **PRESTADORA**, doravante denominada simplesmente **ASSINANTE**, ambas as partes devidamente qualificadas na ordem de serviço de instalação (OS), Termo de Adesão, Whatsapp, e-mails e/ou no banco de dados da **PRESTADORA** ou outra forma de Contratação, resolvem celebrar o presente **Contrato de Prestação de Serviços de Internet**, mediante as cláusulas e condições abaixo descritas.

## **1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1 A **PRESTADORA**, obriga-se a entregar ao **ASSINANTE** o serviço de conexão à rede **INTERNET**. Conforme definido na Norma do Ministério das Comunicações n.º 004, de 31/05/1995, o qual regula o uso dos meios da rede Pública de Telecomunicações, verificando que o acesso se dá por meio de conexão (Via Rádio, cabo ou outros meios disponíveis por nossa empresa), utilizando protocolo **TCP/IP**.

## **2. CLÁUSULA SEGUNDA - DEFINIÇÕES**

2.1 - **ANATEL**: Agência Nacional de Telecomunicações, órgão regulador dos serviços de Telecomunicações no Brasil;

2.2 - **ASSINANTE**: Pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a **PRESTADORA**, para utilização do Serviço de Comunicação Multimídia

2.3 - **PRESTADORA**: É a pessoa jurídica que, mediante Dispensa de Autorização/outorga, que presta o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM);—Localizados especificamente no Estado do Piauí e nas Cidades especificadas neste contrato;

2.4 - **CESSIONÁRIO**: é a pessoa física ou jurídica que sucede o **ASSINANTE** nos direitos, e obrigações previstas neste contrato;

2.5 - **SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA (SCM)**: é o serviço de telecomunicações que viabiliza a oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, valendo-se de quaisquer meios, a assinantes dentro de uma área de prestação de serviços;

- 2.6 - **ADESÃO**: é o acordo, escrito ou verbal (p.ex., por telefone), que garante ao ASSINANTE o direito de utilização do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), instalado em endereço atendido pela PRESTADORA, submetendo as partes às condições deste contrato;
- 2.7 - **ORDEM DE SERVIÇO (OS)**: é o formulário preenchido pela PRESTADORA, ou por seus representantes, conforme informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, o nome do ASSINANTE e seus dados qualificativos, nome de seu representante que acompanhará a instalação, a modalidade do serviço contratado, plano de serviço e oferta de capacidade escolhidos pelo ASSINANTE;
- 2.8 - **TAXA DE INSTALAÇÃO**: é a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão do acordo com a PRESTADORA, que lhe garante visita técnica para instalação do serviço objeto deste contrato;
- 2.9 - **MENSALIDADE**: é a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à PRESTADORA pelo serviço contratado, que diferenciará conforme a modalidade contratada (RESIDENCIAL, CONDOMÍNIO ou EMPRESA), oferta de capacidade escolhida, bem como qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela PRESTADORA; Acesso em Serviço: acesso que está ativado e prestando serviço ao usuário;
- 2.10 - **Área de Prestação de Serviço**: área geográfica de âmbito nacional onde o SCM pode ser explorado conforme condições preestabelecidas pela Anatel;
- 2.11 - **Início da operação comercial do serviço**: oferecimento regular do serviço com pelo menos um contrato de prestação assinado;
- 2.12 - **Interconexão**: ligação entre redes de telecomunicações funcionalmente compatíveis, de modo que os usuários de serviços de uma das redes possam se comunicar com usuários de serviço de outra ou acessar serviços nelas disponíveis;
- 2.13 - **Registro de Conexão**: conjunto de informações referentes à data e hora de início e término de uma conexão à Internet, sua duração e o endereço IP utilizado pelo terminal para o envio e recebimento de pacotes de dados, entre outras que permitam identificar o terminal de acesso utilizado;
- 2.15- **Serviço de Valor Adicionado (SVA)**: atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações;

2.16 - **Velocidade:** capacidade de transmissão da informação multimídia expressa em bits por segundo (bps), medida conforme critérios estabelecidos em regulamentação específica.

### **3. CLÁUSULA TERCEIRA - DO CONTRATO DE PERMANÊNCIA OU OPÇÃO DE PERMANÊNCIA (FIDELIDADE) –**

3.1 A PRESTADORA poderá oferecer ao ASSINANTE benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, tais como, liberação do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, descontos nos preços a serem pagos nos primeiros meses de contratação, dentre outros, mediante o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do ASSINANTE com a PRESTADORA pelo período de até 12 meses, contados a partir da data de início da fruição dos benefícios.

3.2 Na hipótese de cancelamento antes do prazo de PERMANÊNCIA MÍNIMA, suspensão temporária de qualquer dos planos necessários ao funcionamento desta promoção o ASSINANTE estará obrigado ao pagamento da multa de 10% (dez por cento), a ser cobrada proporcionalmente ao período que faltar para completar 12 (doze) meses, perdendo, ainda, imediatamente, o direito aos benefícios da oferta..

### **4. CLÁUSULA QUARTA - DA HABILITAÇÃO / INSTALAÇÃO BÁSICA:**

4.1 A ativação do serviço que será executado em até 7 (sete) dias (serviço de instalação de equipamentos receptores, cabos, acessórios, etc.), especificado na Ordem de Serviço de Instalação.

4.2 RECEPTOR (ES): Conjunto indispensável de dispositivos, equipamentos, cabos, fontes de alimentação, acessórios, etc. que possibilitam a prestação e a fruição do (discriminados na Tabela de Planos e Serviços ou na Ordem de Serviço de Instalação). Podem ser empregados equipamentos de diversas tecnologias, como XDSL, FTTH/GPON, DOCSIS, HPNA, Wi-Fi, Wi-Mesh, WiMAX, FIBRA ÓTICA, CABO MOLDEM, e quaisquer outras tecnologias.

### **5. CLÁUSULA QUINTA – DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

5.1 - O serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, podendo haver interrupções ou suspensões de natureza técnica/operacional, hipóteses nas quais haverá sempre que possível informação prévia ao assinante.

5.2 - Cabe exclusivamente ao assinante a aquisição e manutenção dos equipamentos e interfaces com as redes de telecomunicações, assim como software necessário à utilização do serviço.

5.3 - A contratada reserva-se o direito de bloquear portas utilizadas pelo sistema de internet do cliente, quando as mesmas estiverem sendo utilizadas indevidamente. As exceções são as portas de navegação – HTTP (80), e-mail (25 e 110), FTP (21), DNS (53), HTTPS (443) e as de acesso externo solicitadas pelo cliente, quando o serviço permitir tal característica.

## 6. CLÁUSULA SEXTA - DA VISITA TÉCNICA

6.1 Comparecimento de um técnico, mediante solicitação feita pelo ASSINANTE, em até 48 horas, para realização de manutenção, reparos ou verificação da qualidade da prestação do serviço, por culpa da PRESTADORA.

6.2 Caso a visita técnica ocorra pelos motivos acima citados NÃO será cobrado, mas se o técnico constatar que o defeito advém de culpa do ASSINANTE, deste será cobrado o valor de acordo com o que consta no Termo de Adesão ou na Ordem de Serviço e no Plano de serviço.

6.3 DO RELATÓRIO DE ATENDIMENTO TÉCNICO (RAT): Documento que deverá ser disponibilizado e assinado pelo ASSINANTE no caso de visitas técnicas, soluções de reparo, manutenção, retirada, mudança de endereço e quaisquer serviços realizados no ambiente do ASSINANTE.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - DO SUPORTE TÉCNICO

7.1 A prestação de serviço de suporte técnico será realizada por telefone, e-mail, webchat, *fac simile* ou outras formas de contato disponibilizadas pela PRESTADORA, relativo exclusivamente aos serviços prestados previstos neste Contrato.

A) O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC): Central de atendimento telefônico da PRESTADORA que tem como finalidade resolver as demandas do(s) ASSINANTE(S) sobre informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços está acessível gratuitamente, pelo período mínimo compreendido entre 8h (oito horas) as 12h (doze horas) e 14h (quatorze horas) as 18h (dezoito horas) de segunda a sexta feira e aos sábados de 8h (oito horas) as 12h (doze horas), por meio do nº (86) 995410954/ (86)981431253, conforme estabelece o artigo 25, § 2º da Resolução 632/2014 da ANATEL.

B)

## 8. CLÁUSULA OITAVA – DOS EQUIPAMENTOS

8.1 O equipamento cable modem é de propriedade da prestadora e será cedida ao usuário, em regime de comodato, locação ou por qualquer outro meio a critério da prestadora, para fruição do serviço.

8.2 Os equipamentos instalados e cedidos em comodato sem doação ou locação estão sob a responsabilidade do ASSINANTE e uma vez entregues ao CLIENTE deverão permanecer

no endereço indicado como local de instalação do serviço, sendo que eventual alteração de endereço deverá ser precedida de autorização prévia da PRESTADORA.

8.3 A entrega do(s) equipamento(s) é feita sob o regime de **COMODATO**, nos termos dos artigos 579 e seguintes do Código Civil, permanecendo, entretanto, como propriedade única e exclusiva da PRESTADORA, cabendo ao Cliente devolvê-lo(s) no término do contrato salvo se for avençado de forma diversa.

8.4 Se, durante a visita técnica ou em posterior avaliação laboratorial, forem constatadas avarias ou adulterações, tal constatação implicará cobrança a título de reposição de equipamentos.

## **9. CLÁUSULA NONA – DOS CRITÉRIOS DE COBRANÇA**

9.1 Adesões, Taxa de Instalação e de mudança de endereço: É o valor cobrado do usuário do Plano de Serviço, pela ativação, instalação do serviço e mudança de endereço.

9.2 Assinatura: Corresponde ao valor a ser cobrado do usuário deste Plano de Serviço, com periodicidade mensal, pelo fato de ter à sua disposição o serviço sob as condições previstas no Plano de Serviço.

9.3 Pontos Opcionais: É o valor mensal para cada ponto autônomo, simultâneo e independente do ponto principal, instalado no mesmo endereço, mediante a utilização de um cable modem para cada ponto.

A) 9.4 - TABELA DE PREÇOS E SERVIÇOS (TPS): Tabela de preços dos serviços prestados pela PRESTADORA, disponível para consulta no Termo de Adesão ou no site ;

[www.alcantaranet.net.br](http://www.alcantaranet.net.br), [www.alcantaranet-isp.com.br](http://www.alcantaranet-isp.com.br)

## **CLÁUSULA DÉCIMA – DO VALOR**

9.1 O assinante pagará a PRESTADORA, a taxa de uso do serviço de acesso à internet, conforme valor constado no Termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço) ou em sua página de internet.

9.2 A instalação de um ponto extra ou a reconfiguração do computador para acesso ao serviço será cobrada uma taxa no valor constado no Termo de Adesão, OS (Ordem de Serviço) ou em sua página de internet.

9.3 O não pagamento da mensalidade do serviço de acesso no vencimento sujeitará ao ASSINANTE, a exclusivo critério da PRESTADORA, com a devida notificação judicial ou extrajudicial e ou informação prévia, às seguintes sanções estipuladas pela empresa:

9.4 Em caso de inadimplência, as prestadoras podem suspender os serviços do ASSINANTE, sempre respeitando os seguintes prazos:

- a) após a data de vencimento da parcela do serviço contratado, a PRESTADORA deverá notifica-lo e a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento do serviço, com redução da velocidade contratada pelo período de **15 (quinze dias)**;
- b) após o período da suspensão parcial: a prestadora poderá bloquear totalmente o provimento do serviço por um período de **30 (trinta dias)**. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços (suspensão total);
- c) após o período de bloqueio total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço, obedecendo o período de **30 (trinta dias)**.

9.5 Apenas depois da rescisão do contrato é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que encaminhe para o ASSINANTE comprovante escrito da rescisão, no prazo máximo de 7 dias.

9.6 Caso o ASSINANTE efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO REAJUSTE**

10.1 O ASSINANTE terá os valores dos preços contratados integrantes deste Plano de Serviço reajustados, com observância de no mínimo 12 meses contados da data de sua contratação, será reajustado segundo a periodicidade mínima admitida em lei com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), ou no caso de sua extinção ou da inexistência de sua divulgação, por outro índice que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período. No caso de a legislação pertinente admitir reajuste em prazo inferior ao descrito os valores das tarifas e preços integrantes deste Plano poderão ser reajustados em menor periodicidade permitida por lei.

10.2 Para a cobrança dos valores, a PRESTADORA poderá providenciar emissão de carnê, boleto bancário, débito em conta corrente ou outra forma de cobrança, bem como, em caso de inadimplemento, protestar o referido título ou incluir o nome do ASSINANTE nos órgãos restritivos de crédito, tais como SERASA e SPC.

## **11. CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA - MUDANÇA DE ENDEREÇO E/OU CIDADE**

11.1 O ASSINANTE adimplente com suas obrigações contratuais poderá solicitar a transferência de endereço para a mesma Cidade, desde que exista disponibilidade técnica para instalação no novo endereço.

**11.2** A PRESTADORA poderá cobrar eventuais despesas com a transferência, de acordo com a taxa de instalação vigente no momento da solicitação de transferência para o novo endereço.

## **12. CLAUSULA DÉCIMA TERCEIRA- DA ADESÃO, DA AMPLA DIVULGAÇÃO DO CONTRATO E DA ANUÊNCIA DO ASSINANTE**

12.1 Este instrumento está devidamente registrado e arquivado no ° **Ofício de Notas Cartório ExtraJudicial de Campo Maior, sob n°279, livro A-13, folha 10, da Comarca DE Campo Maior do Estado Piauí** e entrará em vigor na data de seu registro para todos os **ASSINANTES**.

12.2 A adesão a **PRESTADORA** poderá ser realizada pelo **ASSINANTE** através de vendedores credenciados pela **PRESTADORA**, por telefone, ou via INTERNET.

12.3 O **ASSINANTE** obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela **PRESTADORA** e mantidos disponíveis para consulta em seu *site*; [www.alcantaranet.net.br](http://www.alcantaranet.net.br), [www.alcantaranet-isp.com.br](http://www.alcantaranet-isp.com.br) ou por outros meios. A adesão, ciência e concordância, pelo **ASSINANTE**, dos termos e condições do presente Contrato e do Termo de Adesão, acessório a este Contrato, poderão ocorrer por meio de, pelo menos, uma das seguintes formas:

- a) 10.3.1 Assinatura no Termo de Adesão;
- b) 10.3.2 Aceitação pelo sistema eletrônico de televendas;
- c) 10.3.3 Assinatura da Ordem de Serviço de Instalação;
- d) 10.3.4 Aceitação eletrônica via site [www.alcantaranet.net.br](http://www.alcantaranet.net.br), [www.alcantaranet-isp.com.br](http://www.alcantaranet-isp.com.br);
- e) 10.3.5 Confirmação por qualquer meio eletrônico ou virtual disponibilizado;
- f) 10.3.6 Fruição do serviço por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação ou;
- g) 10.3.7 Pagamento de mensalidades ou taxas relativas à assinatura do serviço prestado pela **PRESTADORA**.

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA DURAÇÃO E EXTINÇÃO CONTRATUAL**

14.1. Para os contratos SEM fidelização, sua duração é de 12 (doze) meses sendo após este prazo renovado automaticamente por tempo indeterminado.

14.2 O presente contrato poderá ser rescindido a qualquer momento. A solicitação do cancelamento deve ser feita com antecedência mínima de 30 (trinta) dias. Caso haja comprovação de ineficiência no serviço prestado pela empresa contratada, a rescisão poderá ser feita sem obrigatoriedade do prazo acima citado. Não ficando isento dos pagamentos por ventura em atraso.

14.3 Os custos decorrentes da utilização deste serviço até a data de sua efetiva rescisão, serão de responsabilidade do ASSINANTE, não isentando o mesmo do pagamento dos

valores de parcelas eventualmente em aberto, podendo a PRESTADORA cobrar 2 % de juros de mora, mais 0,033% de dia de atraso sobre a parcela vencida.

14.4 Para os contratos COM FIDELIZAÇÃO, a falta de pagamento das prestações do ASSINANTE não isenta a obrigação de quitar eventuais débitos pendentes relativos à serviços prestados até a data de solicitação, nem ao eventual pagamento devido em virtude de quebra de fidelidade, ficando a PRESTADORA, neste caso, autorizada a cobrar sobre as parcelas vencidas 2 % de juros de mora mais 0,033% por dia de atraso, além do valor de 10% (dez por cento), da soma total do benefício até o fim dos 12 meses contratados, conforme Termo de Adesão ou Ordem de serviço.

Quando endereço indicado pelo ASSINANTE não apresente ou deixe de apresentar condições técnicas ou de segurança, ou ainda, não esteja devidamente autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do(s) serviço(s), não acarretando à PRESTADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades;

No caso em que o ASSINANTE utilize indevidamente os serviços, através a adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, de forma que venha a fruir o SERVIÇO de forma diferente da contratada.

#### **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE**

14.1 É de exclusiva responsabilidade do ASSINANTE prevenir-se contra a perda de dados, vírus, invasões e outros eventuais danos causados direta ou indiretamente pela utilização do serviço prestado.

14.2 É de inteira responsabilidade do ASSINANTE: *(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.* Ficando a PRESTADORA isenta da responsabilidade civil por danos decorrentes do conteúdo gerado pelo ASSINANTE ou por terceiros, nos termos do art. 18 da Lei 12.965/2014.

14.3 Este 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.

14.4 Os Serviços de Comunicação Multimídia prestados pela PRESTADORA não incluem mecanismos de segurança lógica da rede do ASSINANTE, sendo de responsabilidade deste a preservação de seus dados.

14.5 O ASSINANTE tem conhecimento pleno de que os serviços poderão, a qualquer tempo, serem afetados ou temporariamente interrompidos por motivos técnicos/operacionais, em razão de reparos ou manutenções necessárias à prestação dos

serviços, a qualquer tempo, independentemente de aviso prévio, ou qualquer outra formalidade judicial ou extrajudicial, não cabendo à **PRESTADORA** qualquer ônus ou penalidade advindas de tais eventualidades.

## **16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

### **16.1 Os direitos do ASSINANTE:**

- I. - À liberdade de escolha da Prestadora;
- II. - Ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- III. - À informação adequada sobre seus direitos e acerca das condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- IV. - À inviolabilidade e ao sigilo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- V. - Ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VI. - À suspensão do serviço prestado ou à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, ressalvadas as contratações com prazo de permanência, conforme previsto no art. 70 deste Regulamento;
- VII. - A não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- VIII. - Ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- IX. - Ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Prestadora;
- X. - À resposta eficaz e tempestiva às suas reclamações, pela Prestadora;
- XI. - À reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XII. - A não ser obrigado ou induzido a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter a qualquer condição, salvo diante de questão de ordem técnica, para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação;
- XIII. - A ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a Prestadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XIV. - A ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XV. - À continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XVI. - Ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados;

## 16.2 Os deveres dos ASSINANTES:

- I. Utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II. Preservar os bens da Prestadora e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III. Efetuar o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;
- IV. Providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso;
- V. - Somente conectar à rede da Prestadora terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel;
- VI. - Levar ao conhecimento do Poder Público e da Prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes à prestação do SCM; e,
- VII. - Indenizar a Prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção.
- VIII. - Comunicar imediatamente à sua Prestadora:
  - a. o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso;
  - b. a transferência de titularidade do dispositivo de acesso; e,
  - c. qualquer alteração das informações cadastrais.

16.3 organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador); Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, no Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Assinantes do SCM, observando a legislação cabível ao Provedor de Pequeno Porte.

## 17 CLAUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

- 17.1 Constituem direitos da Prestadora, além dos previstos na Lei nº 9.472, de 1997, na regulamentação pertinente e os discriminados no Termo de Autorização para prestação do serviço
- I. - Empregar equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam; e,
  - II. - Contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.

§ 1º A Prestadora, em qualquer caso, continua responsável perante a Anatel e os Assinantes pela prestação e execução do serviço.

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

17.2 A prestadora deve manter um centro de atendimento para seus assinantes acessível, mediante chamada de terminal fixo ou móvel, sem custo para o Assinante, no mínimo no período compreendido entre oito e vinte horas, nos dias úteis.

17.3 A Prestadora não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o Assinante seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

17.4 Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

- I. - Prestar serviço adequado na forma prevista na regulamentação;
- II. - Utilizar somente equipamentos cuja certificação seja expedida ou aceita pela Anatel;
- III. - Enviar ao Assinante, por qualquer meio, cópia do Contrato de Prestação do SCM e do Plano de Serviço contratado;
- IV. - Observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;
- V. - Prestar esclarecimentos ao Assinante, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;
- VI. - A Prestadora deve manter gravação das chamadas efetuadas por Assinantes ao Centro de Atendimento pelo prazo mínimo de cento e oitenta dias, contados a partir da data da realização da chamada. Parágrafo único. A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de noventa dias.

17.5 . A Prestadora deve manter os dados cadastrais e os Registros de Conexão de seus Assinantes pelo prazo mínimo de um ano.

17.6 A Prestadora, no desenvolvimento das atividades de telecomunicações, deve observar os instrumentos normativos estabelecidos pelos órgãos competentes com vista à segurança e proteção ao meio ambiente.

## **18 CLAUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO**

18.1 – A Anatel estabelece no artigo 40 de sua Resolução 614/2013 seus parâmetros de qualidade do serviço prestado o seguinte:

“Art. 40. São parâmetros de qualidade para o SCM, sem prejuízo de outros que venham a ser definidos pela Anatel:

- I. Fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II. Disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- III. Emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV. Divulgação de informações aos seus Assinantes, de forma inequívoca, ampla e com antecedência razoável, quanto a alterações de preços e condições de fruição do serviço;
- V. Rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos Assinantes;
- VI. Número de reclamações contra a Prestadora; e,
- VII. Fornecimento das informações necessárias à obtenção dos indicadores de qualidade do serviço, de planta, bem como os econômico-financeiros, de forma a possibilitar a avaliação da qualidade na prestação do serviço.

## **19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA SUCESSÃO**

19.1 – O presente contrato obriga as PARTES, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

## **20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA**

20.1 – A legislação pertinente que regula os serviços ora contratados pode ser obtida na Internet no *site* oficial da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br), por meios dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06, Bloco E e H, CEP 70.070-940 – Brasília – DF, Biblioteca ANATEL Sede – Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 1331, Pessoas com deficiência auditiva ou da fala devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado; Pabx: (61)2312-2000; Fax: (61) 2312-2002.

## **21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS NORMAS APLICÁVEIS**

21.1 O ASSINANTE por nenhuma hipótese poderá negociar o seu acesso a outras pessoas ou aumentar o número de Computadores conectados fora do que fora discriminado em contrato, sob pena de cancelamento contratual e pagamento referente ao valor da mensalidade multiplicado pelo período de tempo em meses ou frações, que por ventura tenha sido utilizado.

21.2 O presente contrato encontra-se registrado no Cartório de Registro de Títulos e Documentos da Comarca de (cidade) no (estado), e entrará em vigor da data de seu registro

para todos os **ASSINANTES**, e estará disponível para consulta no endereço eletrônico [www.alcantaranet.net.br](http://www.alcantaranet.net.br), [www.alcantaranet-isp.com.br](http://www.alcantaranet-isp.com.br)

## 22 CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DO FORO

22.1 – O Contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e as partes elegem, para dirimir quaisquer controvérsias dele decorrentes, o foro da comarca da cidade onde foi contratado o serviço, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Campo Maior-PI, 28 de Setembro de 2020.

*Anderson Alcantara de J.*

**ALCANTARA NET LTDA - EPP**

**Cartório Extrajudicial de Campo Maior**  
JUCIARA FERRAZ LIMA - TABELIA INTERINA  
CNPJ: 30.281.788/0001-12 - CNIS: 148338  
Avenida João Paulino, Nº 904 - Centro, Campo Maior - PI, CEP 64.280-000 TEL: (86) 3252-1760

RECONHEÇO POR SEMELHANÇA A FIRMA DE ANDERSON ALCANTARA DOS SANTOS QUE ASSINA PELA EMPRESA ALCANTARA NET LTDA EPP. EM TESTE DA VERDADE. DOU FÉ. CAMPO MAIOR, 28/09/2020 12:33:10  
SELO **ABG93149 - PRLG** consulte em: [www.tjpi.jus.br/portalextra](http://www.tjpi.jus.br/portalextra)

*Thais Rocha*

THAIS TUYANNE DA SILVA ROCHA - ESCRIVENTE  
Emol: R\$ 4,32 TJ; R\$ 0,50 MP; R\$ 0,10 Seo; R\$ 5,18 Total: R\$ 9,18

**CARTÓRIO EXTRAJUDICIAL  
DE CAMPO MAIOR-PI**  
Thais Tuiyenne da Silva Rocha  
Escrivente



**Cartório Extrajudicial de Campo Maior**  
JUCIARA FERRAZ LIMA - TABELIA INTERINA  
CNPJ: 30.281.788/0001-12 - CNIS: 148338  
Avenida João Paulino, Nº 904 - Centro, Campo Maior - PI, CEP 64.280-000 TEL: (86) 3252-1760

RCPJ registrado sob o nº 279 no Livro de Registro Civil de Pessoa Jurídica A- nº 13 folha(s) 10 em 15/10/2020 12:45:27, Protocolado sob o nº 277 no livro Protocolo Registro Civil de Pessoa Jurídica B2 nº B2 em 15/10/2020. Selo: **ABI85494 - OPSC**, **ABI85495 - LMAD** consulte em: [www.tjpi.jus.br/portalextra](http://www.tjpi.jus.br/portalextra)

Liliane Kelly Martins Pires - Tabela Substituta  
Emol: R\$ 140,58 FERMOJUPI; R\$ 30,96 SEI; R\$ 0,52 MP; R\$ 5,03 Total: R\$ 186,09

**CARTÓRIO EXTRA JUDICIAL  
DE CAMPO MAIOR-PI**  
Liliane Kelly Martins Pires  
Tabela Substituta

