

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE  
COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA – SCM,  
LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTO E SUPORTE TÉCNICO**

**CONTRATANTE: CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL GRANDE ABC**, localizada em SANTO ANDRÉ/SP, AV. Ramiro Colleoni, Nº 5, Centro - CEP: 09.040-160, inscrita no CNPJ sob o nº 58.151.580/0001-06, neste ato representada por Uriel Carlos Aleixo, CPF nº 051.048.268-64 qualificado como Diretor Jurídico, respondendo interinamente pela Secretaria Executiva do Consórcio Intermunicipal Grande ABC.

**CONTRATADA: FLEX DF COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.**, localizada em Brasília/DF, no SHN quadra 02, bloco A Sala 94, Ed. Manhattan Plaza, inscrita no CNPJ sob nº 26.742.415/0001-24, neste ato representada por Marco Antonio Netto da Quinta, CPF nº 879.172.037-00 qualificado como Gerente Operacional da Open Internet, têm ajustado entre si o que segue:

Instrumento de contrato de prestação de serviços que entre si fazem as partes nomeadas, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE** e **CONTRATADA**, conforme as cláusulas seguintes e seu anexo:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1 O objeto do presente contrato é:

a) Prestar à CONTRATANTE o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, a velocidade de acesso será de **10 Mbits de download e 10 Mbits de upload**. Tipo de acesso: **DEDICADO VIA FIBRA ÓPTICA** com 100% de garantia de banda para download e upload (LINK DEDICADO).

b) A prestação de serviços de suporte técnico por telefone e presencial nas 24 horas do dia, nos 7 dias da semana. O atendimento presencial quando necessário, será atendido em até DUAS horas no máximo.

c) Fornecimento de acesso à INTERNET baseado em protocolo TCP/IP IPV4. Será disponibilizado de forma fixa um IP válido da faixa 177.73.XX.YYY, que será de uso exclusivo da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato. A designação completa do número IP será informada na "ORDEM DE SERVIÇO" de ativação do serviço.

d) A garantia de disponibilidade será de 99,9% do tempo total, em minutos, no período de 1 (um) mês. *Exemplo: 30 dias x 24 horas x 60 minutos = 43.200 x 0,1% = 43 minutos é o tempo máximo de interrupção no período de 1 mês, sendo ultrapassado esse tempo será aplicado um desconto de 5% na mensalidade do mês subsequente.*

e) A instalação do acesso à internet será no endereço: **SHN Quadra 01 Área especial A bloco A sala 1425 e 1426, Edifício Le Quartier Hotel e Bureau, Brasília – DF. – CEP: 70701-010.**

**CLÁUSULA SEGUNDA – ATENDIMENTO E SUPORTE**

2.1 O atendimento de suporte por telefone será executado 24 horas por dia, 7 dias na semana, através dos telefones Fixo (61) 3041-8080 Vivo ou Celulares (61) 9-9112-3844 Vivo e 9-9213-1990 Claro. A solicitação ou necessidade de visita técnica no local será atendida em até DUAS horas, no caso de falha total no LINK, que impeça o acesso à INTERNET. Sendo a tolerância máxima de 30 minutos, caso a chegada no local seja

superior ao tempo de 02:30h, será aplicado um desconto de 5% na mensalidade do mês subsequente.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E RESCISÃO**

**3.1 O presente contrato vigorará por período de 12 (doze) meses, contados a partir da ativação do LINK, que será registrado em formulário de "Ordem de Serviço".**

3.2 No caso de pedido de rescisão antes de findo o prazo contratual, a CONTRATANTE deverá pagar multa de 30% em parcela única, até 15 dias após rescisão contratual, sendo a multa calculada conforme a seguinte fórmula: valor multa = (valor última mensalidade \* 12 – total de mensalidades pagas) \* 30%.

3.3 A não utilização dos serviços não implica no não pagamento da mensalidade e não constitui por parte do CONTRATANTE o cancelamento do contrato por não utilização, até a manifestação expressa do propósito de rescindir.

3.4 A rescisão do contrato não prejudicará a exigência dos débitos decorrentes de sua execução, nem a obrigatoriedade de devolução dos equipamentos nas mesmas condições em que foram entregues/disponibilizados a CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA QUARTA – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO**

4.1 A CONTRATANTE não poderá ceder, transferir ou sublocar a terceiros os direitos deste contrato, sob pena de rescisão imediata de pleno direito, ensejando a retirada de equipamentos ou a cessação da prestação de serviços, sem prejuízo da exigibilidade dos débitos.

4.2 O serviço será prestado exclusivamente no local originalmente contratado.

4.3 É de responsabilidade dos usuários da INTERNET preservar-se contra a perda de dados, invasão de rede e outros eventuais danos causados na utilização por terceiros, não cabendo à CONTRATADA qualquer tipo de ressarcimento por quaisquer prejuízos.

4.4 A CONTRATADA não responderá por perdas e danos, lucros cessantes ou insucessos comerciais ou operacionais advindos de falhas havidas no serviço objeto deste contrato, porque o acesso à internet não depende apenas dos serviços prestados pela CONTRATADA.

4.5 Devido as características do Serviço de Comunicação Multimídia, não é possível garantir ao CONTRATANTE que a velocidade de transmissão e recepção de dados contratada esteja disponível 100% do tempo, dessa forma não existem garantias de que a execução de downloads e uploads sejam sempre na velocidade máxima contratada. Porque a limitação da velocidade pode estar no SERVIDOR de ORIGEM (download/recebidos) ou de DESTINO (upload/enviados) dos DADOS. *Exemplo: o CONTRATANTE tem um LINK de 50/50 Mbits, e realiza um download de um servidor (origem dos dados) que está conectado a um LINK de 20/20 Mbits, dessa forma a velocidade máxima de download será de 20 Mbits, o mesmo ocorre para o upload (destino dos dados).*

### **CLÁUSULA QUINTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

5.1 Disponibilizar e utilizar apenas equipamentos homologados pela Anatel e prestar os serviços, objeto deste contrato, de acordo também com o Termo de Adesão.



5.1.1 Executar a manutenção periódica dos equipamentos instalados.

5.1.2 O serviço estará disponibilizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, desde que as condições de infraestrutura sob responsabilidade da CONTRATANTE sejam atendidas ou em prazo de comum acordo entre as partes, registrado na proposta inicial de serviços.

5.2 Não utilizar, sem prévia autorização por escrito da CONTRATANTE, o nome, marca, informações ou qualquer direito da CONTRATANTE para qualquer fim, incluindo, mas não se limitando, qualquer espécie de propaganda, publicidade ou divulgação.

5.3 Cientificar a CONTRATANTE sobre toda e qualquer alteração nas condições de prestação dos serviços, inclusive referente à mudança de tecnologia que enseje modificação dos termos deste contrato.

5.4 Informar a CONTRATANTE acerca da necessária interrupção no serviço contratado com a finalidade de manutenção técnica com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência.

5.5 Manter a qualidade e regularidade adequada à natureza dos serviços prestados.

5.6 Atender e responder às reclamações da CONTRATANTE.

5.7 Caso a CONTRATADA não mantenha a qualidade dos serviços prestados, ou não cumpra com suas obrigações, deverá conceder um desconto de 5% na mensalidade do mês subsequente.

#### **CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

6.1 Zelar pelos equipamentos colocados à sua disposição para uso, pela CONTRATADA, bem como a ressarcir a CONTRATADA no montante por ela informado na "ORDEM DE SERVIÇO", na ocorrência de danos ou extravio ou roubo do mesmo.

6.2 Utilizar de maneira adequada os serviços contratados, sendo-lhe vedado sublocação a terceiros.

6.3 Permitir o livre acesso de funcionários e/ou subcontratados da CONTRATADA, devidamente identificados, ao local onde os equipamentos estão instalados para manutenção e/ou prestação dos serviços.

6.4 Informar imediatamente à CONTRATADA sobre qualquer ocorrência que possa comprometer a prestação de serviços.

6.5 A CONTRATANTE declara-se a única responsável pelo uso indevido e/ou ilegal dos equipamentos locados e serviços contratados, bem como pelo uso do(s) número(s) de IP disponibilizado(s) que será(ão) registrados na "ORDEM DE SERVIÇO", sendo-lhe imputável à reparação de quaisquer danos materiais e/ou morais a que der causa, obrigando-se a responder perante as autoridades competentes por quaisquer crimes e/ou contravenções cometidos.

6.6 Realizar testes de velocidade/qualidade do LINK CONTRATADO, somente e exclusivamente conectando APENAS UM equipamento (microcomputador ou notebook) diretamente no CABO PRINCIPAL onde chega a CONEXÃO de INTERNET da CONTRATADA, para que não ocorra "interferências" da REDE INTERNA da CONTRATANTE.

6.6.1 Testes realizados através de conexão por WIFI não podem ser utilizados como parâmetros e não serão considerados para reclamações a cerca de velocidade/qualidade, a conexão sem fio (Wireless) sofre interferências no sinal, o que prejudica os testes.



## **CLÁUSULA SÉTIMA – VALORES, FORMA DE PAGAMENTO E REAJUSTES**

7.1 Pela prestação dos Serviços, a CONTRATADA receberá mensalmente da CONTRATANTE o valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais)

7.1.1 O primeiro pagamento será devido à CONTRATADA após o mês subsequente da assinatura do contrato.

7.1.2 A forma de pagamento dos serviços mensais será por boleto bancário do Banco Santander ou Bradesco ou Banco do Brasil, com registro.

7.1.3 A data do vencimento será todo dia 11 (onze) de cada mês.

7.1.4 O valor referente aos serviços prestados inclui todos os impostos, contribuições, taxas federais e distritais, que estejam em vigor até a presente data.

7.1.5 A CONTRATADA é optante pelo regime tributário do SIMPLES NACIONAL.

7.2 Os valores praticados na prestação dos serviços objeto deste contrato poderão ser reajustados em períodos iguais ou superiores a 12 (doze) meses, com base na variação do IGP-M ou pelo índice determinado pela ANATEL, tendo como referência a data de sua ativação.

7.3 O não recebimento do documento de cobrança no endereço indicado pelo CONTRATANTE, não o isenta do devido pagamento. Os documentos NOTA FISCAL ELETRÔNICA e BOLETO BANCÁRIO serão enviados para 2 (dois) e-mails indicados pelo CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO REGIME TRIBUTÁRIO**

8.1 Na hipótese de, posteriormente à assinatura deste contrato, serem exigidos da CONTRATADA, novos impostos, taxas, contribuições, inclusive parafiscais, ou sejam aumentadas as alíquotas ou valores dos tributos ou encargos já existentes, o CONTRATANTE arcará com quaisquer ônus adicionais decorrentes dessa mudança, independentemente de qualquer revisão, correção ou reajuste estabelecidos neste contrato.

## **CLÁUSULA NONA – DA INTERRUÇÃO DO SERVIÇO**

9.1 Em caso de interrupção do serviço prestado sem aviso prévio, cujas causas sejam atribuíveis à CONTRATADA, serão concedidos descontos nos valores mensais, proporcionais ao período de interrupção, creditados no documento de cobrança do mês subsequente.

9.2 O valor do ressarcimento a ser concedido será obtido através do seguinte cálculo:

$$\mathbf{VD = \frac{VM * n}{1440}}$$

Onde, "VD" é o Valor do Desconto; "VM" é o Valor Mensal; "n" é a quantidade de períodos de 30 (trinta) minutos.

9.2.1 O período mínimo de interrupção a ser considerado é de trinta minutos consecutivos. Os períodos adicionais de interrupção, ainda que fração de 30 (trinta) minutos, serão considerados, para fins de ressarcimento, como períodos inteiros de 30 (trinta) minutos.

9.3 Não haverá ressarcimento em caso fortuito ou de força maior, definido nos termos do código Civil Brasileiro.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES POR FALTA DE PAGAMENTO**

10.1 O não pagamento dos valores até a data do vencimento do documento de cobrança, sujeita a CONTRATANTE, independentemente de qualquer aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, a:

10.1.1 Cancelamento após o 30º dia de inadimplência, do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo da exigibilidade do débito.

10.1.2 Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito, acrescido de juros de 1% (um por cento) ao mês, bem como correção monetária através da variação percentual acumulada do índice IPCA, a partir do dia seguinte ao do vencimento até a data da efetiva liquidação.

10.1.3 Após 10 (dez) dias do vencimento a CONTRATADA poderá suspender os serviços prestados, restabelecendo apenas após a confirmação do pagamento dos valores em atraso.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FORO**

11.1 Fica eleito o foro do Distrito Federal para dirimir quaisquer questões relativas ao presente Contrato, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim, justas e contratadas, firmam ambas as partes, o presente instrumento, em duas vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

Brasília/DF, 02 de julho de 2018.

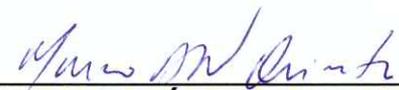
  
**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL GRANDE ABC**

**Uriel Carlos Aleixo**  
**CPF: 051.048.268-64**

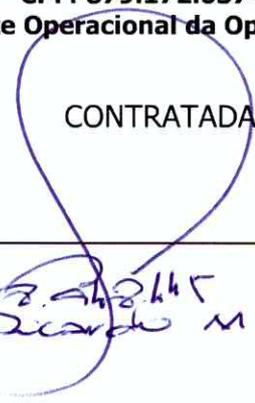
**Diretor Jurídico, respondendo interinamente pela**  
**Secretaria Executiva do**  
**Consórcio Intermunicipal Grande ABC**  
**CONTRATANTE**

TESTEMUNHAS:

  
 Nome: Laysa Soares Zeneratto  
 CPF: 453.927/718-90

  
**FLEX DF COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.**

**OPEN INTERNET**  
**Marco Antonio Netto da Quinta**  
**CPF: 879.172.037-00**  
**Gerente Operacional da Open Internet**

  
 CONTRATADA

Nome: Ricardo M. Costa  
 CPF: 2.542.445

**ANEXO**

**DIREITOS E DEVERES GERAIS DO ASSINANTE E DA OPERADORA**, constantes dos Capítulos III e IV do Título IV do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 272 de 09 de agosto de 2001, assim como das disposições sobre a **QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS** relacionadas no Capítulo II do citado Título os quais, de conformidade com a prescrição do art. 46 do dito Regulamento integram o Contrato de Prestação de Serviço de Telecomunicações da **OPENTEL COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.**, firmado com seus assinantes.

**1 – DOS DIREITOS E DEVERES GERAIS DO ASSINANTE**

1.1 - Constituem direitos do ASSINANTE, de conformidade com o disposto no Capítulo IV da regulamentação pertinente, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável:

- I - de acesso ao serviço, mediante contratação junto à OPERADORA;
- II - à liberdade de escolha da operadora;
- III - ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV - à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias aplicações, facilidades adicionais contratadas e respectivos preços;
- V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;
- VI - ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;
- VII - ao cancelamento ou interrupção do serviço prestado, a qualquer tempo e sem ônus adicional;
- VIII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de deveres constantes do artigo 4º da Lei nº 9.472, de 1997;
- IX - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- X - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela operadora;
- XI - de resposta eficiente e pronta às suas reclamações, pela OPERADORA;
- XII - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a OPERADORA, junto à Anatel ou aos organismos de defesa do consumidor;
- XIII - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- XIV - à substituição do seu código de acesso, se for o caso, nos termos da regulamentação;
- XV - 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;
- XVI - a ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, a partir da purgação da mora, ou de acordo celebrado com a operadora, com a imediata exclusão de informação de inadimplência sobre ele anotada;
- XVII - a ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, o acesso a comodidades ou utilidades solicitadas;
- XVIII - à continuidade do serviço pelo prazo contratual;
- XIX - ao recebimento de documento de cobrança com discriminação dos valores cobrados.



## 1.2 - Constituem deveres do ASSINANTE:

- I - utilizar adequadamente o serviço, os equipamentos e as redes de telecomunicações;
- II - preservar os bens da operadora 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 operadora, quando for o caso;
- V - somente conectar à rede da operadora, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela Anatel.

## **2 - DIREITOS E DEVERES GERAIS DA OPERADORA**

2.1 - Constituem direitos da OPERADORA, 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;
  - II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço.
- § 1º A OPERADORA, em qualquer caso, continuará responsável perante a Anatel e os ASSINANTES pela prestação e execução do serviço.
- § 2º As relações entre a OPERADORA e terceiros serão regidas pelo direito privado, não se estabelecendo qualquer relação jurídica entre os terceiros e a Anatel.

2.2 - Quando uma OPERADORA contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outra Prestadora de SCM ou de prestadoras de qualquer outro serviço de telecomunicação de interesse coletivo para a constituição de sua própria rede, caracterizar-se-á a situação de exploração industrial.

Parágrafo único: Os recursos contratados em regime de exploração industrial serão considerados parte da rede da OPERADORA contratante.

2.3 - É vedado à OPERADORA condicionar a oferta do SCM à aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade, oferecido por seu intermédio ou de suas coligadas, controladas ou controladoras, ou condicionar vantagens ao ASSINANTE à compra de outras aplicações ou de serviços adicionais ao SCM, ainda que prestados por terceiros.

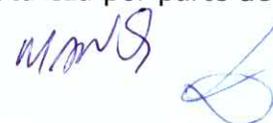
Parágrafo único: A OPERADORA poderá, a seu critério, conceder descontos, realizar promoções, reduções sazonais e reduções em períodos de baixa demanda, entre outras, desde que o faça de forma não discriminatória e segundo critérios objetivos.

2.4 - A OPERADORA deve manter um centro de atendimento telefônico para seus ASSINANTES, com acesso direto gratuito durante vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

2.5 - A OPERADORA não pode impedir, por contrato ou por qualquer outro meio, que o ASSINANTE seja servido por outras redes ou serviços de telecomunicações.

2.6 - Face a reclamações e dúvidas dos ASSINANTES a OPERADORA deve fornecer imediato esclarecimento e sanar o problema com a maior brevidade possível.

Parágrafo único: O acúmulo de reclamações da mesma natureza por parte de diferentes



ASSINANTES poderá ser objeto de diligência da Anatel.

2.7 - Em caso de interrupção ou degradação da qualidade do serviço, quando de responsabilidade da OPERADORA, esta deve descontar da assinatura o valor proporcional ao número de horas ou fração superior a trinta minutos.

§ 1º A necessidade de interrupção ou degradação do serviço por motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares deverá ser amplamente comunicada aos ASSINANTES que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana, devendo os mesmos ter um desconto na assinatura à razão de 1/30 (um trinta avos) por dia ou fração superior a quatro horas.

§ 2º A interrupção ou degradação do serviço por mais de três dias consecutivos e que atinja mais de dez por cento dos ASSINANTES deverá ser comunicada à Anatel com uma exposição dos motivos que a provocaram e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e para a prevenção de novas interrupções.

§ 3º A OPERADORA não será obrigada a efetuar o desconto se a interrupção ou degradação do serviço ocorrer por motivos de caso fortuito ou de força maior, cabendo-lhe o ônus da prova.

2.8 - Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, a OPERADORA tem a obrigação de:

I - 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, conforme cronograma de implantação constante do termo de autorização;

II - tornar disponíveis ao ASSINANTE, com antecedência razoável, informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como suas alterações;

III - descontar do valor da assinatura, quando esta existir, o equivalente ao número de horas ou fração superior a trinta minutos de serviço interrompido, quando de responsabilidade da OPERADORA ou degradado em relação ao total médio de horas da capacidade contratada;

IV - tornar disponíveis ao ASSINANTE informações sobre características e especificações técnicas dos terminais, necessárias à conexão dos mesmos à sua rede, sendo-lhe vedada a recusa a conectar equipamentos sem justificativa técnica comprovada;

V - prestar esclarecimentos ao ASSINANTE, de pronto e livre de ônus, face a suas reclamações relativas à fruição dos serviços;

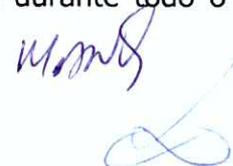
VI - observar os parâmetros de qualidade estabelecidos na regulamentação e no contrato celebrado com o ASSINANTE, pertinentes à prestação do serviço e à operação da rede;

VII - observar as leis e normas técnicas relativas à construção e utilização de infraestruturas;

VIII - prestar à Anatel, sempre que solicitado, informações técnico-operacionais ou econômicas, em particular as relativas ao número de ASSINANTES e à área de cobertura e aos valores aferidos pela OPERADORA em relação aos parâmetros indicadores de qualidade, bem como franquear aos representantes da Anatel o acesso às suas instalações ou à documentação quando solicitado;

IX - manter atualizados, junto à Anatel, os dados cadastrais de endereço, identificação dos diretores e responsáveis e composição acionária quando for o caso;

X - manter as condições subjetivas, aferidas pela Anatel, durante todo o período de exploração do serviço.



2.9 - Diante de situação concreta ou de reclamação fundamentada sobre abuso de preço, imposição de condições contratuais abusivas, tratamento discriminatório ou práticas tendentes a eliminar deslealmente a competição, a Anatel poderá, após análise, determinar a implementação das medidas cabíveis, sem prejuízo de o reclamante representar o caso perante outros órgãos governamentais competentes.

2.10 - A OPERADORA observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente aos serviços de telecomunicações e pela confidencialidade quanto aos dados e informações do ASSINANTE, empregando todos os meios e tecnologia necessárias para assegurar este direito dos usuários.

Parágrafo único: A OPERADORA tornará disponíveis os dados referentes à suspensão de sigilo de telecomunicações para a autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes que determinar a suspensão de sigilo.

2.11 - Na contratação de serviços e na aquisição de equipamentos e materiais vinculados ao SCM, a OPERADORA se obriga a considerar ofertas de fornecedores independentes, inclusive os nacionais, e basear suas decisões, com respeito às diversas ofertas apresentadas, no cumprimento de critérios objetivos de preço, condições de entrega e especificações técnicas estabelecidas na regulamentação pertinente.

Parágrafo único: Na contratação em questão, aplicam-se os procedimentos do Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Aquisição de Equipamentos ou Materiais pelas prestadoras de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 155 da Anatel, de 5 de agosto de 1999.

### **3. DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A OPERADORA na qualidade de prestadora do SCM se compromete a oferecer o serviço com a devida qualidade de serviço, observando ainda:

- I – o fornecimento de sinais respeitando as características estabelecidas na regulamentação;
- II – a disponibilidade do serviço nos índices contratados;
- III – a emissão de sinais eletromagnéticos nos níveis estabelecidos em regulamentação;
- IV – a 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 – a rapidez no atendimento às solicitações e reclamações dos ASSINANTES;
- VI – minimizar o número de reclamações na prestação do serviço;
- VII – o 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.

