



República Federativa do Brasil
Agência Nacional de Telecomunicações

CONTRATO DE CONCESSÃO



Serviço Telefônico Fixo Comutado
Local

Companhia de Telecomunicações do
Brasil Central - CTBC Telecom

CONTRATO PBOA/SPB Nº 93/2011-ANATEL



CONTRATO DE CONCESSÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO MODALIDADE LOCAL, QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES E A COMPANHIA DE TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL CENTRAL - CTBC TELECOM.

Pelo presente instrumento, de um lado a **Agência Nacional de Telecomunicações**, doravante denominada Anatel, entidade integrante da UNIÃO e nos termos da Lei Federal nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações - LGT, incumbida do exercício do Poder Concedente, ora representada pelo seu Presidente **RONALDO MOTA SARDENBERG**, brasileiro, casado, diplomata, CI nº 5601 MRE e CPF/MF nº 075.074.884-20, em conjunto com o Conselheiro **JOÃO BATISTA DE REZENDE**, brasileiro, divorciado, economista, CI nº 3.412.238-5 SSP-PR e CPF/MF nº 472.648.709-44, e, de outro, a **COMPANHIA DE TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL CENTRAL - CTBC TELECOM**, CNPJ/MF nº 71.208.516/0001-74, pelo seu Procurador **EMERSON MARTINS COSTA**, brasileiro, divorciado, advogado, CI nº 12.089 OAB-DF e CPF/MF nº 350.670.046-49, doravante denominada Concessionária, consoante o disposto no art. 207, § 1º, da referida Lei Geral de Telecomunicações, por este instrumento e na melhor forma de direito, celebram o presente **CONTRATO DE CONCESSÃO**, que será regido pelas normas adiante referidas e pelas seguintes cláusulas:

Capítulo I - Do Objeto

Cláusula 1.1. O objeto do presente Contrato é a concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado em regime público, na Modalidade de Serviço Local, na área geográfica definida na cláusula 2.1, nos termos do Plano Geral de Outorgas.

Parágrafo único. Compreende-se no objeto da presente concessão o Serviço Telefônico Fixo Comutado, prestado em regime público, em áreas limítrofes e fronteiriças, em conformidade com a regulamentação editada pela Anatel, consoante disposição contida no Plano Geral de Outorgas

Cláusula 1.2. Serviço Telefônico Fixo Comutado é o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, na forma da regulamentação.

Cláusula 1.3. Mediante prévia aprovação por parte da Anatel, a Concessionária poderá implantar e explorar novas prestações, utilidades ou comodidades relacionadas com a prestação do serviço objeto da presente concessão.

Parágrafo único. Devem ser consideradas relacionadas com o objeto da presente concessão aquelas prestações, utilidades ou comodidades que, a juízo da Anatel, sejam consideradas inerentes e complementares à plataforma do serviço ora concedido, sem caracterizar outro serviço ou modalidade de serviço ou, ainda, serviço de valor adicionado, observadas as disposições da regulamentação, em especial o disposto no artigo 222 da Constituição Federal de 1988.

Cláusula 1.4. A Concessionária tem direito à implantação, expansão e operação de redes de telecomunicações necessárias à execução do serviço, bem assim sua exploração industrial, nos termos da regulamentação.

Cláusula 1.5. É indissociável da prestação do serviço concedido a obrigação de atendimento às metas de universalização e qualidade previstas neste Contrato.

Cláusula 1.6. A Concessionária se obriga a fornecer a seus assinantes, diretamente ou por intermédio de terceiros, de forma gratuita, listas telefônicas dos assinantes de todas as prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado, em sua área de concessão, observada a regulamentação.

§ 1º Considerar-se-á adimplida a obrigação prevista no *caput* por meio da prestação gratuita do serviço de informação de código de acesso de assinante, observados os termos da regulamentação. 17

§ 2º Sem prejuízo do disposto no parágrafo anterior, é obrigatório o fornecimento de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita - LTOG impressa, quando solicitado pelo assinante. 18

Cláusula 1.7. A Concessionária deverá assegurar a todos os solicitantes e usuários do serviço concedido a realização das instalações necessárias à prestação do serviço, nos termos da regulamentação.

Cláusula 1.8. A Concessionária deverá manter acesso gratuito para serviços públicos de emergência estabelecidos na regulamentação, independentemente da origem da chamada do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

Capítulo II - Da Área de Prestação do Serviço

Cláusula 2.1. As áreas geográficas de prestação do serviço objeto da presente concessão são aquelas abrangidas pelo(s) território(s) contido(s) nos Setores de números 3, 22, 25 e 33, constantes do Anexo 2 do Plano Geral de Outorgas, referentes aos Contratos de Concessão PBOA/SPB n. 93/2006-ANATEL, 112/2006-ANATEL, 115/2006-ANATEL e 123/2006-ANATEL.



Capítulo III - Do Prazo e das Condições de Alteração do Contrato

Cláusula 3.1. O prazo da presente concessão, outorgada a título oneroso, terá seu termo final em 31 de dezembro de 2025.

Cláusula 3.2. O presente Contrato poderá ser alterado em 30 de junho de 2011, 31 de dezembro de 2015 e 31 de dezembro de 2020 para estabelecer novos condicionamentos, novas metas para universalização e para qualidade, tendo em vista as condições vigentes à época, definindo-se, ainda, no caso de metas de universalização, os recursos complementares, nos termos do art. 81 da Lei nº 9.472, de 1997.

§ 1º A Anatel, 24 (vinte e quatro) meses antes das alterações previstas nesta cláusula, fará publicar consulta pública com sua proposta de novos condicionamentos e de novas metas para qualidade e universalização do serviço, submetidas estas últimas à aprovação, por meio de Decreto, do Presidente da República, nos termos do art. 18, inciso III, da Lei nº 9.472, de 1997.

I - A Consulta Pública com as propostas de alterações previstas para 31 de dezembro de 2015 será publicada até 31 de março de 2014.

§ 2º As alterações mencionadas na presente cláusula não excluem a possibilidade de revisão, a qualquer tempo, do presente Contrato em virtude da superveniência de fato relevante, a critério da Anatel.

§ 3º Cumpre à Anatel assegurar a proteção da situação econômica da Concessionária, nos termos do Capítulo XIII deste Contrato.

Cláusula 3.3. A Concessionária deverá pagar, a cada biênio, durante o período da concessão, ônus correspondente a 2% (dois por cento) da sua receita, do ano anterior ao do pagamento, do Serviço Telefônico Fixo Comutado, líquida de impostos e contribuições sociais incidentes.

§ 1º No adimplemento da obrigação prevista no *caput*, poderão ser considerados custos decorrentes da imputação de novas obrigações de universalização, nos termos do Plano Geral de Metas de Universalização aprovado por Decreto do Presidente da República.

§ 2º No cálculo do valor referido no *caput* desta Cláusula, será considerada a receita líquida decorrente da aplicação dos planos de serviço, básico e alternativos, objeto da presente concessão, onde estão incluídas as receitas de interconexão, PUC, e, ainda, de outros serviços adicionais e receitas operacionais na forma definida pela Agência.

§ 3º O cálculo do percentual referido no *caput* desta cláusula será feito sempre relativamente à receita líquida das deduções de impostos e contribuições incidentes, apurada entre janeiro e dezembro do ano anterior e obtida das demonstrações financeiras elaboradas conforme legislação societária e princípios fundamentais de contabilidade, aprovadas pela administração da Concessionária e auditadas por auditores independentes, e o pagamento terá vencimento em 30 de abril do ano subsequente ao da apuração do ônus.



§ 4º A primeira parcela do ônus terá vencimento em 30 de abril de 2007, calculada considerando a receita líquida apurada de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2006, e as parcelas subsequentes terão vencimento a cada 24 (vinte e quatro) meses, tendo como base de cálculo a receita do ano anterior.

§ 5º O atraso no pagamento do ônus previsto nesta cláusula implicará a cobrança de multa moratória de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia, até o limite de 10% (dez por cento), acrescida da taxa referencial SELIC para títulos federais, a ser aplicada sobre o valor da dívida considerando todos os dias de atraso de pagamento.

Capítulo IV - Do Modo, Forma e Condições de Prestação

Cláusula 4.1. A utilização de radiofrequências na prestação do serviço objeto desta concessão será autorizada pela Anatel, a título oneroso e sem exclusividade, salvo se existir disposição em contrário na regulamentação, consoante o disposto nos art. 83 e 163 da Lei nº 9.472, de 1997.

§ 1º A Concessionária terá direito de prorrogação, a título oneroso e sem exclusividade, das autorizações de uso de radiofrequência utilizadas à data de assinatura deste Contrato e que sejam necessárias à continuidade da prestação do serviço.

§ 2º O montante a ser pago pela prorrogação mencionada no parágrafo anterior não implicará modificação do valor do ônus referido na cláusula 3.3 do presente Contrato.

§ 3º O direito de utilização de radiofrequências referido nesta cláusula não elide a prerrogativa conferida à Anatel pelo art. 161 da Lei nº 9.472, de 1997.

§ 4º As novas radiofrequências que venham a ser requeridas pela Concessionária terão seu uso autorizado, a título oneroso, com observância dos procedimentos definidos pela Anatel para autorizações similares.

§ 5º O prazo das autorizações de uso de radiofrequências objeto da presente cláusula terá seu termo final com a presente concessão.

§ 6º O retorno à Anatel de radiofrequências que não sejam necessárias à continuidade da prestação dos serviços não implicará modificação do valor do ônus fixado na cláusula 3.3.

Cláusula 4.2. A Concessionária se obriga a prestar o serviço objeto da concessão de forma a cumprir plenamente as obrigações de universalização e continuidade inerentes ao regime público, que lhe é inteiramente aplicável, observados os critérios, fórmulas e parâmetros definidos no presente Contrato.

Parágrafo único. O descumprimento das obrigações relacionadas à universalização e à continuidade ensejará a aplicação das sanções previstas no presente Contrato, permitirá a decretação de intervenção pela Anatel e, conforme o caso e a gravidade ou quando a decretação de intervenção for inconveniente, inócua, injustamente benéfica à Concessionária ou desnecessária, implicará a caducidade da concessão, nos termos do disposto na cláusula 27.4.

Cláusula 4.3. A Concessionária explorará o serviço objeto da concessão por sua conta e risco, dentro do regime de ampla e justa competição estabelecido na Lei nº 9.472, de 1997, e no Plano Geral de Outorgas, sendo remunerada pelas tarifas cobradas e por eventuais receitas complementares ou acessórias que perceba nos termos do presente Contrato.

Parágrafo único. A Concessionária não terá direito à qualquer espécie de exclusividade, nem poderá reclamar direito quanto à admissão de novos prestadores do mesmo serviço, no regime público ou privado.

Cláusula 4.4. Ao longo de todo o prazo de vigência da concessão, a Concessionária se obriga a manter os compromissos de qualidade, abrangência e oferta do serviço constantes do presente Contrato, independentemente do ambiente de competição existente na área geográfica de exploração do serviço.

Cláusula 4.5. A Concessionária se compromete a manter e conservar todos os bens, equipamentos e instalações empregados no serviço em perfeitas condições de funcionamento, conservando e reparando suas unidades e promovendo, nos momentos oportunos, as substituições demandadas em função do desgaste ou superação tecnológica, ou ainda promovendo os reparos ou modernizações necessárias à boa execução do serviço e à preservação do serviço adequado, conforme determinado no presente Contrato.

Capítulo V - Das Regras para Implantação, Expansão, Alteração e Modernização do Serviço

Cláusula 5.1. Constituem pressupostos básicos da presente concessão a expansão e a modernização do serviço concedido, observadas as metas e os critérios do presente Contrato.

Parágrafo único. A Anatel poderá determinar a alteração de metas de implantação, expansão e modernização do serviço, respeitado o direito da Concessionária de não ser obrigada a suportar custos adicionais não recuperáveis com a receita decorrente do atendimento dessas metas por meio da exploração eficiente do serviço.

Cláusula 5.2. A alteração nas condições de prestação do serviço somente poderá ocorrer por determinação da Anatel ou mediante sua prévia e expressa aprovação.

Cláusula 5.3. A modernização do serviço será buscada por meio da constante introdução de equipamentos, processos e meios aptos a prestar ao usuário um serviço compatível com a atualidade, em face das tecnologias disponíveis no mercado.

Capítulo VI - Dos Critérios e Indicadores de Qualidade do Serviço

Cláusula 6.1. Constitui pressuposto da presente concessão a adequada qualidade do serviço prestado pela Concessionária, considerando-se como tal o serviço que satisfizer às condições de regularidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas.

§ 1º A regularidade será caracterizada pela prestação continuada do serviço com estrita observância do disposto nas normas baixadas pela Anatel.

§ 2º A eficiência será caracterizada pela consecução e preservação dos parâmetros constantes do presente Contrato e pelo atendimento do usuário do serviço nos prazos previstos neste Contrato.

§ 3º A segurança na prestação do serviço será caracterizada pela confidencialidade dos dados referentes à utilização do serviço pelos usuários, bem como pela plena preservação do sigilo das informações transmitidas no âmbito de sua prestação, observado o disposto no Capítulo XV.

§ 4º A atualidade será caracterizada pela modernidade dos equipamentos, das instalações e das técnicas de prestação do serviço, com a absorção dos avanços tecnológicos advindos ao longo do prazo da concessão que, definitivamente, tragam benefícios para os usuários, respeitadas as disposições do presente Contrato.

§ 5º A generalidade será caracterizada com a prestação não discriminatória do serviço a todo e qualquer usuário, obrigando-se a Concessionária a prestar o serviço a quem o solicite, no local indicado pelo solicitante, nos termos do presente Contrato e de acordo com a regulamentação.

§ 6º A cortesia será caracterizada pelo atendimento respeitoso e imediato de todos os usuários do serviço concedido, bem como pela observância das obrigações de informar e atender pronta e polidamente todos que, usuários ou não, solicitem da Concessionária informações, providências ou qualquer tipo de postulação, nos termos do disposto no presente Contrato.

§ 7º O princípio da modicidade das tarifas será caracterizado pelo esforço da Concessionária em praticar tarifas inferiores às fixadas pela Anatel.

Cláusula 6.2. A Concessionária deverá cumprir os parâmetros e indicadores do Plano Geral de Metas de Qualidade.

Parágrafo único. A Concessionária deverá divulgar, até 30 de abril de cada ano, demonstrativo do cumprimento do Plano Geral de Metas de Qualidade e do Plano Geral de Metas de Universalização, nos termos da regulamentação.

Cláusula 6.3. Além do acompanhamento e controle dos indicadores de qualidade, a Anatel avaliará, periodicamente, o grau de satisfação dos usuários com o serviço ora concedido, podendo divulgar os resultados da Concessionária, abrangendo, pelo menos, os seguintes aspectos:

I - atendimento ao usuário, especialmente no que tange à facilidade de acesso, presteza, cordialidade, rapidez e eficácia na resposta a solicitações e reclamações;

II - tarifas e preços cobrados, bem como descontos oferecidos;



IV - adequação da qualidade dos serviços oferecidos às necessidades dos usuários.

Capítulo VII - Da Continuidade

Cláusula 7.1. A continuidade do serviço ora concedido, elemento essencial ao regime de sua prestação, será caracterizada pela não interrupção do serviço, observada a suspensão por inadimplência do usuário nos termos do disposto na cláusula 9.3 e no art. 3º, inciso VII, da Lei nº 9.472, de 1997.

Parágrafo único. Não será considerada violação da continuidade a interrupção excepcional do serviço decorrente de situação de emergência, motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, mediante comunicação aos usuários afetados e, nos casos relevantes, mediante aviso circunstanciado à Anatel, assegurado, na forma da regulamentação e do Código de Defesa do Consumidor, o direito do usuário à obtenção de crédito proporcional ao tempo em que o serviço ficou indisponível e à eventual devolução de valores pagos indevidamente.

Cláusula 7.2. A Concessionária não poderá, em hipótese alguma, interromper a prestação do serviço alegando o não adimplemento de qualquer obrigação por parte da Anatel ou da União, não sendo invocável, pela Concessionária a exceção por inadimplemento contratual.

Capítulo VIII - Das Metas de Universalização

Cláusula 8.1. A universalização constitui traço essencial do regime de prestação do serviço ora concedido e será caracterizada pelo atendimento uniforme e não discriminatório de todos os usuários e pelo cumprimento das metas constantes do Plano Geral de Metas de Universalização, anexo a este Contrato, aprovado pelo Poder Executivo, nos termos dos art. 18, inciso III, e 80 da Lei nº 9.472, de 1997.

Cláusula 8.2. Os custos de implementação das metas de universalização constantes do Plano Geral de Metas de Universalização, anexo a este Contrato, serão suportados com recursos da Concessionária.

Cláusula 8.3. A Concessionária, adicionalmente ao disposto na cláusula 8.2, assume a obrigação de implementar metas de universalização não previstas no presente Contrato e que venham a ser requeridas pela Anatel, observado o seguinte:

I - a Anatel consultará a Concessionária sobre os custos totais da implantação das metas adicionais pretendidas, e sobre a parcela destes que não poderá ser amortizada pela receita de exploração, sendo coberta por pagamento específico, indicando especificamente os objetivos a serem atingidos, as tecnologias selecionadas, bem como o local e prazo de implementação;



II - se, decorrido o prazo fixado na consulta, inexistir manifestação da Concessionária, a Anatel tomará as providências necessárias para determinar os ônus e custos da implementação destas metas bem como para estimar a correspondente geração de receita;

III - se respondida a consulta pela Concessionária, a Anatel avaliará se os custos e as estimativas de receitas apresentados são adequados e compatíveis, levando-se em conta as tecnologias disponíveis, o preço dos insumos e mão-de-obra, as características geográficas e sócio-econômicas da demanda a ser atendida, os preços praticados no mercado além de outras variáveis que considere relevantes;

IV - não considerando razoáveis os custos e/ou a estimativa de receita proposta, a Anatel poderá, motivadamente, imputar a implementação das metas à Concessionária, estabelecendo o valor do ressarcimento, observado o disposto no Capítulo XXXIII; e

V - estando os valores de ressarcimento adequados e compatíveis no entendimento da Anatel, esta confirmará à Concessionária a imputação da implementação destas metas específicas, nos termos da proposta de ressarcimento encaminhada pela Concessionária.

§ 1º Se, após o procedimento previsto nesta cláusula, a Anatel considerar inconveniente ou inviável a implementação da meta específica de universalização por meio da Concessionária, contratará junto a outrem a incumbência, podendo fazê-lo por meio de outorgas específicas e delimitadas do serviço, observados os parâmetros econômicos obtidos no procedimento previsto nesta cláusula.

§ 2º A critério da Anatel, o procedimento previsto nesta cláusula também poderá ser utilizado para fins de fixação dos valores a serem ressarcidos, quando da antecipação das metas previstas no presente Contrato.

Cláusula 8.4. A adoção dos procedimentos previstos na cláusula anterior constitui faculdade da Anatel, que poderá adotá-la a seu critério e consoante o melhor atendimento do interesse público, não assistindo à Concessionária direito de preferência na implementação destas metas.

Capítulo IX - Das Regras sobre Suspensão do Serviço por Inadimplência e a Pedido do Assinante

Cláusula 9.1. O assinante do serviço objeto da presente concessão poderá obter, mediante solicitação e a qualquer tempo, a suspensão de sua prestação, nos termos da regulamentação.

Cláusula 9.2. O assinante que estiver adimplente com a Concessionária e requerer a suspensão da prestação do serviço terá assegurado o seu restabelecimento no mesmo endereço e a manutenção do seu código de acesso, na forma da regulamentação.



Cláusula 9.3. A Concessionária somente poderá proceder à suspensão da prestação do serviço do assinante que não honrar o pagamento de débito diretamente decorrente da utilização do serviço concedido, observada a regulamentação, e seguindo os seguintes critérios que visam à preservação dos direitos dos assinantes:

I - deverá ser assegurado prazo para o assinante questionar os débitos contra ele lançados;

II - o assinante inadimplente terá direito à preservação do seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e

III - o assinante inadimplente não deve ser onerado com o pagamento da tarifa de assinatura mensal, relativa ao período de suspensão do provimento do STFC.

§ 1º A Concessionária deverá informar sobre a suspensão ao assinante com a antecedência prevista na regulamentação.

§ 2º O inadimplemento de débitos não relacionados diretamente com o serviço objeto desta concessão, conforme §§ 1º, 2º e 3º da cláusula 11.6., não ensejará a suspensão da prestação do serviço de que trata a presente cláusula.

Cláusula 9.4. A Concessionária assegurará ainda ao assinante o direito a ter bloqueado temporária ou permanentemente o acesso a prestações, comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado, sempre que por ele solicitado, nos termos da regulamentação.

Cláusula 9.5. Caso a inadimplência do assinante se referir exclusivamente ao pagamento dos serviços prestados por prestador de Serviço Telefônico Fixo Comutado diverso do ora concedido que seja objeto de faturamento conjunto pela Concessionária, a suspensão deverá obedecer ao procedimento específico objeto de regulamentação pela Anatel.

Capítulo X - Do Plano de Numeração

Cláusula 10.1. A Concessionária se obriga a obedecer ao Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, devendo assegurar ao assinante do serviço a portabilidade de códigos de acesso, nos termos da regulamentação.

§ 1º A Concessionária arcará com os custos decorrentes da regulamentação referida no *caput* desta cláusula.

§ 2º Os custos referentes aos recursos necessários para permitir a implantação e a operação da portabilidade de códigos de acesso deverão ser integralmente assumidos pela Concessionária quando se tratar de sua própria rede.

§ 3º Os custos referentes aos recursos comuns necessários à implantação e operação da portabilidade de códigos de acesso serão assumidos pelas prestadoras, nos termos da regulamentação.

§ 4º Os custos referentes à administração do processo de consignação e ocupação de Recursos de Numeração da Concessionária descritos no Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado serão a ela imputados nos termos das regras da administração dos Recursos de Numeração definidas pela Anatel.

Capítulo XI - Do Regime Tarifário e da Cobrança dos Usuários

Cláusula 11.1. A Concessionária deverá ofertar a todos os usuários, obrigatoriamente, o Plano Básico do Serviço Local, Anexo nº 03, parte integrante deste Contrato.

Parágrafo único. O Plano Básico do Serviço Local será único em cada Setor do PGO referido na cláusula 2.1 e deverá conter, nos termos do estabelecido pela Anatel, valores máximos para cada item da estrutura tarifária definida para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, valores estes que serão revistos e reajustados, observadas as normas aplicáveis.

Cláusula 11.2. A Concessionária poderá ofertar aos seus usuários Planos Alternativos de Serviço Local com características diferentes daquelas constantes do Plano Básico do Serviço Local.

§ 1º Será garantida ao assinante a transferência entre os diversos Planos de Serviço Local ofertados pela Concessionária, nos termos da regulamentação.

§ 2º A estrutura de tarifas, valores e demais características associadas dos Planos Alternativos de Serviço Local são de livre proposição da Concessionária, observado o disposto na cláusula 11.1.

§ 3º A Concessionária é obrigada a ofertar, ao usuário, seus Planos Alternativos de Serviço Local, de forma não discriminatória e observados os termos por ela definidos.

§ 4º Os Planos Alternativos de Serviço Local deverão ser homologados pela Anatel.

§ 5º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da proposta, sem manifestação da Anatel sobre a solicitação, os Planos Alternativos de Serviço Local podem ser comercializados, permanecendo os mesmos sujeitos à homologação da Anatel.

§ 6º A Anatel, em face das necessidades de serviços para a sociedade, poderá estabelecer planos alternativos específicos a serem implementados pelas Concessionárias, nos termos da regulamentação.

Cláusula 11.3. A Concessionária poderá praticar descontos nas tarifas dos Planos de Serviço Local desde que de forma equânime e não discriminatória, vedada a redução subjetiva de valores, e observado o princípio da justa competição.





Parágrafo único. A Concessionária, observando os termos da regulamentação, se obriga a divulgar, com antecedência, aos seus usuários os descontos tarifários, dando-lhes ampla e prévia divulgação, comunicando sua decisão à Anatel, até 7 (sete) dias após o início da vigência da redução das tarifas.

Cláusula 11.4. A Concessionária se obriga a dar ampla publicidade às tarifas praticadas pelo serviço objeto da presente concessão, na forma regulamentada pela Anatel.

Cláusula 11.5. Quando da implantação de novas prestações, utilidades ou comodidades relacionadas ao serviço objeto da concessão, a Concessionária submeterá previamente a pretensão de cobrança para aprovação da Anatel, sem a qual não poderá ser cobrada qualquer tarifa ou preço.

Cláusula 11.6. Os documentos de cobrança emitidos pela Concessionária deverão ser apresentados de maneira detalhada, clara, explicativa, indevassável e deverão discriminar o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao assinante, na forma da regulamentação.

§ 1º A Concessionária, nos termos deste Contrato, deve lançar no documento de cobrança, de forma clara e explícita, os valores devidos pelo assinante a outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, asseguradas condições justas e não discriminatórias.

§ 2º A Concessionária poderá lançar no documento de cobrança, desde que de forma clara e explícita, os valores devidos pelo assinante em função de outras prestações, comodidades ou utilidades relacionadas com o serviço concedido.

§ 3º É vedada a inclusão, no documento de cobrança, de valores relativos à prestação de serviços de valor adicionado ou de qualquer outro valor devido que não decorra exclusivamente da prestação de STFC, sem a autorização expressa do assinante.

§ 4º A Concessionária deverá fornecer aos assinantes, em seu sítio eletrônico na *internet* e, mediante solicitação, por meio impresso, periodicamente com frequência igual ou superior a um mês, em todos os Planos de Serviço, sem ônus, documento de cobrança com o nível mínimo de detalhamento que permita identificar para cada chamada o número do telefone chamado, a data e horário de realização, a duração e o seu respectivo valor, nos termos da regulamentação.

§ 5º É vedada à Concessionária a cobrança pelo fornecimento a que se refere o parágrafo anterior, salvo nos casos expressamente previstos na regulamentação.

Cláusula 11.7. A Concessionária cobrará dos demais prestadores de serviços de telecomunicações tarifas de uso de redes, observada a regulamentação.

Cláusula 11.8. A Concessionária oferecerá desconto ao assinante afetado por eventuais discontinuidades na prestação do serviço concedido, desde que não sejam por ele motivadas, o qual será proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação.

Capítulo XII - Do Reajustamento das Tarifas

Cláusula 12.1. A cada intervalo não inferior a 12 (doze) meses, por iniciativa da Anatel ou da Concessionária, observadas as regras da legislação econômica vigente, as tarifas constantes do Plano Básico do Serviço Local - Anexo nº 03, poderão ser reajustadas mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$(Ass_t + n_{t_0} \times MIN_t) \leq (1-k) \times Ft \times (Ass_{t_0} + n_{t_0} \times MIN_{t_0})$$

Sendo:

$$Ass_t = PRes_t \times AssRes_t + PNRes_t \times AssNRes_t + PTronco_t \times AssTronco_t + PAice_t \times AssAice_t + \sum_{n=1}^m (PCn_{t_0} \times AssCn_t)$$

$$Ass_{t_0} = PRes_{t_0} \times AssRes_{t_0} + PNRes_{t_0} \times AssNRes_{t_0} + PTronco_{t_0} \times AssTronco_{t_0} + PAice_{t_0} \times AssAice_{t_0} + \sum_{n=1}^m (PCn_{t_0} \times AssCn_{t_0})$$

$$AssRes_t \leq AssRes_{t_0} \times 1,05 \times Ft$$

$$AssNRes_t \leq AssNRes_{t_0} \times 1,05 \times Ft$$

$$AssTronco_t \leq AssTronco_{t_0} \times 1,05 \times Ft$$

$$AssAice_t \leq AssAice_{t_0} \times 1,05 \times Ft$$

$$AssRes_t \leq AssNRes_t \leq AssTronco_t$$

$$AssAice_t \leq 0,60 \times AssRes_t$$

$$MIN_t \leq MIN_{t_0} \times 1,05 \times Ft$$

E ainda:

$$HABRes_t \leq HABRes_{t_0} \times Ft \times (1-k)$$

$$HABNRes_t \leq HABNRes_{t_0} \times Ft \times (1-k)$$

$$HABTronco_t \leq HABTronco_{t_0} \times Ft \times (1-k)$$

$$HABAice_t \leq HABRes_t$$

$$VTP_t \leq VTP_{t_0} \times Ft \times (1-k)$$

Onde:

t = data proposta para o reajuste.

t₀ = data do último reajuste.

MIN = Valor do minuto de utilização do serviço local, líquido dos tributos incidentes.



$PRes_{10}$ = percentual de assinantes residenciais do Plano Básico de Serviço observados no total de assinantes da Concessionária, desde o último reajuste.

$PNRes_{10}$ = percentual de assinantes não residenciais do Plano Básico de Serviço observados no total de assinantes da Concessionária, desde o último reajuste.

$PTronco_{10}$ = percentual de assinantes tronco do Plano Básico de Serviço observados no total de assinantes da Concessionária, desde o último reajuste.

$PAice_{10}$ = percentual de assinantes especiais do Plano Básico de Serviço observados no total de assinantes da Concessionária, desde o último reajuste.

PCn_{10} = percentual de assinantes da Classe n do Plano Básico de Serviço observados no total de assinantes da Concessionária, desde o último reajuste.

Ass = valor da Assinatura média.

AssRes = valor da Assinatura Residencial, líquido dos tributos incidentes.

AssNRes = valor da Assinatura Não Residencial, líquido dos tributos incidentes.

AssTronco = valor da Assinatura Tronco, líquido dos tributos incidentes.

AssAice = valor da Assinatura Especial, líquido dos tributos incidentes.

AssCn = valor da Assinatura da Classe n, líquido dos tributos incidentes.

HABRes = valor da taxa de habilitação do terminal residencial, líquido dos tributos incidentes.

HABNRes = valor da taxa de habilitação do terminal não residencial, líquido dos tributos incidentes.

HABTronco = valor da taxa de habilitação do terminal tronco, líquido dos tributos incidentes.

HABAice = valor da taxa de habilitação do terminal especial, líquido dos tributos incidentes.

VTP = valor da unidade de tarifação para as chamadas originadas em acessos coletivos.



Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

n_{to} = número médio de minutos faturados por assinatura do Plano Básico de Serviço, incluindo o total de minutos equivalentes às chamadas realizadas em horário reduzido e o total de minutos equivalentes à tarifa de complemento das chamadas locais originadas pelos assinantes da classe Especial, considerado o intervalo de tempo compreendido entre o último reajuste e o proposto.

$$F_t = \frac{IST_t}{IST_{to}}$$

Onde:

IST = Índice de serviço de telecomunicações composto a partir de índices de preços existentes, nos termos da regulamentação.

$k = X + FA$ = fator de transferência.

FA = fator de amortecimento

§ 1º Para o período de 1º de janeiro de 2006 a 31 de dezembro de 2007, o fator de transferência X será estabelecido pela Anatel com base em metodologia simplificada que inclua, dentre outros, os dados físicos e econômicos referentes aos produtos assinatura mensal e minuto de utilização, bem como aos fatores materiais, pessoal, serviços e depreciação.

§ 2º A partir de 1º de janeiro de 2008, o fator de transferência X será estabelecido pela Anatel com base em metodologia que considere a otimização dos custos de prestação do serviço, nos termos da regulamentação.

§ 3º Caso o valor resultante do cálculo do fator de transferência X seja negativo, será adotado para o mesmo o valor 0 (zero).

§ 4º O valor do fator de amortecimento é:

I - 0 (zero) para variações do IST, no período considerado, até 10% (dez por cento);

II - 0,01 (zero vírgula zero um), para variações do IST, no período considerado, acima de 10% (dez por cento) e até 20% (vinte por cento); e

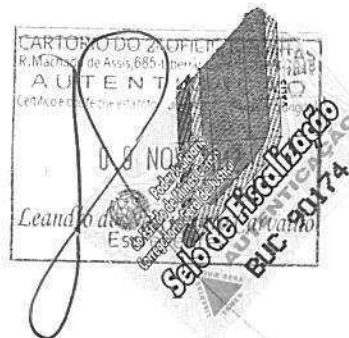
III - 0,02 (zero vírgula zero dois), para variações do IST, no período considerado, acima de 20% (vinte por cento).

§ 5º Caso o período de reajuste envolva valores diferentes dos fatores de transferência, o fator de transferência a ser aplicado é determinado pela fórmula:

$$X = 1 - \sqrt[n_2]{(1 - X_1)^{n_1} \cdot (1 - X_2)^{n_2}}$$

Onde:





X_1 = fator de transferência ano 1

X_2 = fator de transferência ano 2

n_1 = número de meses ano 1

n_2 = número de meses ano 2

§ 6º Caso a data do último reajuste seja anterior à data de vigência deste Contrato, o reajuste será aplicado de forma progressiva observando os períodos envolvidos e as respectivas fórmulas e critérios vigentes.

§ 7º Novos critérios de acompanhamento tarifário, inclusive valores dos fatores de transferência, poderão ser estabelecidos pela Anatel quando da alteração deste Contrato, nos termos da cláusula 3.2., considerando as condições vigentes à época.

§ 8º A liberdade tarifária, quando aplicável, será objeto de Ato normativo da Anatel.

Cláusula 12.2. O acompanhamento das Tarifas de Uso da Rede Local obedecerá o disposto na cláusula 25.2. e na regulamentação.

Parágrafo único. Novos critérios de acompanhamento das Tarifas de Uso da Rede Local poderão ser estabelecidos pela Anatel, quando da alteração deste Contrato, nos termos previstos na cláusula 3.2., e considerando as condições vigentes à época.

Cláusula 12.3. O acompanhamento das tarifas do STFC na modalidade local, nas chamadas envolvendo outros serviços de telecomunicações, deve observar regulamentação específica.

Capítulo XIII - Da Proteção da Situação Econômica da Concessionária e da Revisão das Tarifas

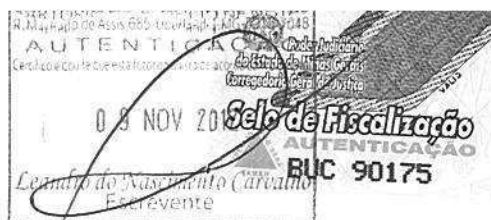
Cláusula 13.1. Constitui pressuposto básico do presente Contrato a preservação, em regime de ampla competição, da justa equivalência entre a prestação e a remuneração, vedado às partes o enriquecimento imotivado às custas de outra parte ou dos usuários do serviço, nos termos do disposto neste Capítulo.

§ 1º A Concessionária não será obrigada a suportar prejuízos em decorrência do presente Contrato, salvo se estes decorrerem de algum dos seguintes fatores:

I - da sua negligência, inépcia ou omissão na exploração do serviço;

II - dos riscos normais à atividade empresarial;

III - da gestão ineficiente dos seus negócios, inclusive aquela caracterizada pelo pagamento de custos operacionais e administrativos incompatíveis com os parâmetros verificados no mercado; ou



IV - da sua incapacidade de aproveitar as oportunidades existentes no mercado, inclusive no atinente à expansão, ampliação e incremento da prestação do serviço objeto da concessão.

§ 2º É vedado o enriquecimento imotivado da Concessionária decorrente:

I - da apropriação de ganhos econômicos não advindos diretamente da sua eficiência empresarial, em especial quando decorrentes da edição de novas regras sobre o serviço; e

II - do repasse de receitas a terceiros, em detrimento da aplicação do princípio da modicidade tarifária, conforme estabelecido no § 7º da cláusula 6.1..

§ 3º Fará jus a Concessionária à recomposição da sua situação inicial de encargos e retribuições quando circunstâncias de força maior ou calamidades afetarem de forma significativa a exploração do serviço, observado sempre, como parâmetro, o reflexo destas situações nos prestadores de serviços no regime privado.

§ 4º Na avaliação do cabimento da recomposição de que trata o parágrafo anterior será considerada, entre outros fatores, a existência de cobertura do evento motivador da alteração da situação econômica inicial pelo Plano de Seguros previsto na cláusula 24.1.

Cláusula 13.2. Caberá o restabelecimento da situação econômica do Contrato quando ficar demonstrada a inocorrência dos fatores indicados no § 1º da cláusula anterior, o qual se dará preferencialmente pela revisão de tarifas ou por qualquer outro mecanismo que, a critério da Anatel, seja considerado apto a neutralizar a situação verificada.

§ 1º A revisão das tarifas afastará qualquer outro mecanismo de neutralização do enriquecimento imotivado das partes, tornando superado o evento ao qual ela se referia.

§ 2º A providência adotada para neutralizar uma distorção será única, completa e final relativamente ao evento que lhe deu origem.

Cláusula 13.3. Independentemente do disposto na cláusula 13.1, caberá revisão das tarifas integrantes do Plano Básico do Serviço Local em favor da Concessionária ou dos usuários, nos termos do art. 108 da Lei nº 9.472, de 1997, quando verificada uma das seguintes situações específicas:

I - modificação unilateral deste Contrato imposta pela Anatel, que importe variação expressiva de custos ou de receitas, para mais ou para menos, de modo que a elevação ou redução de tarifas seja imposta pela necessidade de evitar o enriquecimento imotivado de qualquer das partes;

II - alteração na ordem tributária posterior à assinatura deste Contrato que implique aumento ou redução da lucratividade potencial da Concessionária;

III - ocorrências supervenientes, decorrentes de fato do príncipe ou fato da Administração que resultem, comprovadamente, em alteração dos custos da Concessionária;

IV - alteração legislativa de caráter específico, que tenha impacto direto sobre as receitas da Concessionária de modo a afetar a continuidade ou a qualidade do serviço prestado; ou

V - alteração legislativa que acarrete benefício à Concessionária, inclusive a que concede ou suprime isenção, redução, desconto ou qualquer outro privilégio tributário ou tarifário, consoante do previsto no § 3º do art. 108 da Lei nº 9.472, de 1997.

§ 1º Não importará na revisão de tarifas o prejuízo ou a redução de ganhos da Concessionária decorrente da livre exploração do serviço em condições de competição ou da gestão ineficiente dos seus negócios.

§ 2º Não será aplicável a hipótese de revisão prevista no inciso II do *caput* desta cláusula quando a alteração na ordem tributária implicar criação, supressão, elevação ou redução em impostos incidentes sobre a renda ou o lucro da Concessionária, como o Imposto sobre a Renda, que não impliquem oneração administrativa ou operacional.

§ 3º Não caberá revisão de tarifas nas hipóteses previstas nesta cláusula quando os eventos ensejadores da revisão já estiverem cobertos pelo Plano de Seguros previsto na cláusula 24.1.

§ 4º As contribuições da Concessionária ao Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações e ao Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações não ensejarão revisão das tarifas.

Cláusula 13.4. Não será aplicável a revisão de tarifas quando ficar caracterizado que os impactos motivadores do pedido por parte da Concessionária puderem ser neutralizados com a eficiente exploração do serviço, pela expansão do mercado ou pela geração de receitas alternativas ou complementares associadas ao objeto do presente Contrato, observadas as condições competitivas verificadas no momento.

Parágrafo único. A diminuição da receita decorrente de descontos ou redução de tarifas não dará ensejo à revisão das mesmas.

Cláusula 13.5. O procedimento de revisão de tarifas poderá ser iniciado por requerimento da Concessionária ou por determinação da Anatel.

§ 1º Quando o procedimento de revisão das tarifas for iniciado pela Concessionária deverão ser obedecidos os seguintes requisitos

I - ser acompanhado de relatório técnico ou laudo pericial que demonstre cabalmente o impacto da ocorrência na formação das tarifas ou na estimativa de receitas da Concessionária;

II - ser acompanhada de todos os documentos necessários à demonstração do cabimento do pleito;

III - a Concessionária deverá indicar a sua pretensão de revisão tarifária, informando os impactos e as eventuais alternativas de balanceamento das tarifas; e

IV - todos os custos com diligências e estudos necessários à plena instrução do pedido correrão por conta da Concessionária.

§ 2º O procedimento de revisão das tarifas iniciado pela Anatel deverá ser objeto de comunicação à Concessionária consignando prazo para sua manifestação, acompanhada de cópia dos laudos e estudos realizados para caracterizar a situação ensejadora da revisão.

§ 3º O procedimento de revisão das tarifas será concluído em prazo não superior a 120 (cento e vinte) dias, ressalvada a hipótese em que seja necessária a prorrogação deste para complementação da instrução.

§ 4º O requerimento deverá ser aprovado pela Anatel, devendo a Concessionária providenciar a ampla divulgação dos novos valores máximos das tarifas revistas, nos termos do que reza o presente Contrato.

Capítulo XIV - Das Receitas Alternativas, Complementares e Acessórias

Cláusula 14.1. A Concessionária poderá obter outras fontes alternativas de receitas, desde que isso não implique o descumprimento das disposições constantes do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações e das demais normas editadas pela Anatel.

§ 1º É vedado à Concessionária, suas coligadas, controladas ou controladoras condicionar, direta ou indiretamente, a oferta do serviço ora concedido ao consumo casado de qualquer outro serviço, nos termos da regulamentação e do Código de Defesa do Consumidor.

§ 2º A oferta do serviço ora concedido em conjunto com outros serviços deve observar o disposto na regulamentação e no Código de Defesa do Consumidor.

Cláusula 14.2. A Anatel poderá determinar que a Concessionária ofereça aos usuários prestações, comodidades ou utilidades correlacionadas ao objeto da concessão, devendo neste caso as partes ajustarem os preços unitários destes serviços, observados os parâmetros de mercado e o direito à justa remuneração.

Capítulo XV - Dos Direitos e Garantias dos Usuários e Demais Prestadores

Cláusula 15.1. Respeitadas as regras e parâmetros constantes deste Contrato, constituem direitos dos usuários do serviço objeto da presente concessão:



I - o acesso ao serviço e a sua fruição dentro dos padrões de qualidade, regularidade e eficiência previstos no presente Contrato, em seus anexos e nas normas vigentes;

II - obter mediante solicitação a suspensão do serviço prestado pela Concessionária ou a rescisão do contrato de prestação do serviço;

III - o tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - a obtenção de informações adequadas quanto às condições de prestação do serviço, às tarifas e aos preços praticados;

V - a inviolabilidade e o segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

VI - obter, gratuitamente, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento dos usuários mantido pela Concessionária, a não divulgação do seu código de acesso;

VII - a não suspensão do serviço sem sua solicitação, ressalvada a hipótese de débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento dos deveres constantes do art. 4º da Lei nº 9.472, de 1997;

VIII - o conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinjam direta ou indiretamente;

IX - a privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela Concessionária;

X - a resposta eficiente e pronta às suas solicitações e reclamações pela Concessionária;

XI - o encaminhamento de reclamações ou representações contra a Concessionária junto à Anatel e aos organismos de defesa do consumidor;

XII - a reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;

XIII - ver observados os termos do contrato de prestação do serviço;

XIV - escolher livremente o prestador dos serviços telefônicos de longa distância nacional e internacional;

XV - ter respeitado o seu direito de portabilidade de códigos de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

XVI - 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 do serviço objeto da presente concessão, nos termos da regulamentação e do Código de Defesa do Consumidor;

XVII - a substituição de seu código de acesso nos termos da regulamentação;

XVIII - obter, previamente à cobrança, informações sobre reinclusão de débitos contestados quando de reclamação considerada improcedente; e

XIX - a cobrança de serviços fora dos prazos regulamentares deverá ocorrer em fatura separada e mediante negociação prévia com o usuário.

§ 1º A Concessionária observará o dever de zelar estritamente pelo sigilo inerente ao serviço telefônico e pela confidencialidade quanto aos dados e informações, empregando meios e tecnologias que assegurem este direito dos usuários.

§ 2º A Concessionária tornará disponíveis os recursos tecnológicos necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações determinada por autoridade judiciária, na forma da regulamentação.

§ 3º A Concessionária deverá, na relação com seus assinantes, cumprir, além das disposições legais, contratuais e regulamentares, as demais normas de proteção do consumidor, em especial a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 e o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

Cláusula 15.2. Aos demais prestadores de serviços de telecomunicações serão assegurados, além dos direitos referidos na cláusula anterior, os seguintes direitos:

I - à interconexão à rede da Concessionária em condições econômicas e operacionais não discriminatórias, sob condições tecnicamente adequadas e a preços isonômicos e justos que atendam estritamente ao necessário à prestação do serviço, observada a regulamentação editada pela Anatel;

II - a receber o serviço solicitado junto à Concessionária sem qualquer tipo de discriminação, pelos preços de mercado ou por preços negociados pelas partes e com as reduções que forem aplicáveis em função dos custos evitados inclusive em virtude do consumo em larga escala, respeitada a regulamentação; e

III - a obter todas as informações que sejam necessárias para a prestação do serviço por eles operados, inclusive aquelas relativas ao faturamento, ressalvado o direito da Concessionária à preservação dos seus dados recobertos pelo sigilo empresarial; bem como os direitos de terceiros.



IV - o acesso às redes de telecomunicações da Concessionária em condições não discriminatórias, isonômicas e coerentes com suas práticas comerciais, conforme dispuser o Plano Geral de Metas de Competição a ser editado pela Anatel.

§ 1º Os conflitos entre Concessionária e demais prestadores serão resolvidos administrativamente pela Anatel, nos termos da regulamentação.

§ 2º A Anatel poderá, cautelarmente, estabelecer as condições necessárias à superação do conflito, incluindo a definição de valores, prazos de cumprimento e quaisquer outros elementos essenciais à efetividade da decisão cautelar.

§ 3º A Anatel acompanhará permanentemente o relacionamento entre os prestadores que se utilizem do serviço ora concedido e a Concessionária, de modo a coibir condutas que possam implicar prejuízo injusto para qualquer das partes ou que importem em violação à ordem econômica e à livre concorrência, comunicando, nestas hipóteses, tais condutas ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica - CADE, após o exercício de sua competência, na forma do disposto no art. 19, inciso XIX, da Lei nº 9.472, de 1997.

Cláusula 15.3. Observada a regulamentação, será assegurado o direito de qualquer usuário à prestação e fruição de serviços de valor adicionado, que deverá se dar em condições tecnicamente adequadas e a preços isonômicos e justos, sendo proibido à Concessionária o estabelecimento de qualquer entrave ou restrição à fruição do serviço ora concedido.

Parágrafo único. Entende-se por serviço de valor adicionado toda a atividade que acrescentar ao serviço objeto desta concessão, sem com ele se confundir, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

Capítulo XVI - Dos Direitos, Garantias e Obrigações da Concessionária

Cláusula 16.1. Além das outras obrigações decorrentes deste Contrato e inerentes à prestação do serviço, incumbirá à Concessionária:

I - prestar o serviço com absoluta observância do disposto no presente Contrato, submetendo-se plenamente à regulamentação editada pela Anatel;

II - implantar todos os equipamentos e instalações necessários à prestação, continuidade, modernização, ampliação e universalização do serviço objeto da concessão, dentro das especificações constantes do presente Contrato;

III - manter em perfeitas condições de operação e funcionamento a rede de telecomunicações, em quantidade, extensão e localizações pertinentes e suficientes à adequada prestação do serviço;



IV - prover recursos financeiros necessários ao atendimento dos parâmetros de universalização e continuidade constantes do presente Contrato e à prestação adequada do serviço;

V - prestar à Anatel, na forma e periodicidade previstas na regulamentação, contas e informações de natureza técnica, operacional, econômica, financeira e contábil, bem como fornecer-lhe todos os dados e elementos referentes ao serviço que sejam solicitados;

VI - manter os terminais de uso público, permanentes ou temporários, na forma prevista neste Contrato;

VII - submeter-se à fiscalização, acompanhamento e controle a serem exercidas pela Anatel, permitindo o acesso de seus agentes às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros técnicos, contábeis, comerciais, econômico-financeiros, operacionais, dentre outros;

VIII - manter registros contábeis separados para a modalidade do STFC objeto deste Contrato, de acordo com plano de contas estabelecido, bem como ter em dia o inventário dos bens e dos componentes do ativo imobilizado da empresa, nos termos da regulamentação;

IX - manter sistema de informação e atendimento do usuário, nos termos da cláusula 16.7;

X - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço;

XI - submeter à aprovação da Anatel, previamente à sua utilização, a minuta de Contrato-Padrão a ser celebrado com os assinantes, bem como todas as alterações, aditamentos ou variantes a ele aplicáveis;

XII - submeter à aprovação prévia da Anatel os acordos operacionais ou contratos de prestação de serviços, de associação ou de parceria, que pretenda firmar com entidades estrangeiras;

XIII - encaminhar para publicação na Biblioteca da Anatel cópia de acordos e contratos relativos à prestação do serviço ora concedido com prestadores nacionais e estrangeiros de serviços de telecomunicações;

XIV - encaminhar para publicação na Biblioteca da Anatel cópia de acordos e contratos relativos à prestação do serviço ora concedido, que envolvam renúncia ou repasse de receita, em valores superiores a R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais) por ano;

XV - divulgar, diretamente ou por meio de terceiros, o código de acesso dos seus assinantes e dos demais assinantes de prestadores do Serviço Telefônico Fixo Comutado, em regime público e privado, na área de concessão, com exclusão daqueles que requererem expressamente a omissão dos seus dados pessoais;



XVI - fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a relação de seus assinantes para efeito de divulgação de listas telefônicas;

XVII - respeitar rigorosamente o dever de sigilo e confidencialidade das telecomunicações, observadas as prescrições legais e contratuais;

XVIII - respeitar a privacidade dos assinantes com relação aos documentos de cobrança e a todas as informações pessoais a eles referentes;

XIX - cumprir, às suas próprias expensas, observado o disposto na cláusula 8.2 deste Contrato, todas as metas de universalização expressamente constantes deste Contrato;

XX - implementar projetos de expansão e universalização do serviço que venham a ser determinados pela Anatel, segundo patamares de ressarcimento, prazos e condições de implementação estabelecidos, observado o disposto na cláusula 8.3;

XXI - submeter previamente à Anatel toda e qualquer alteração que pretenda fazer nos seus estatutos quanto à cisão, fusão, transformação, incorporação, bem como a transferência de controle ou alteração no capital social;

XXII - observar todos os direitos dos demais prestadores de serviços de telecomunicações, omitindo-se de praticar qualquer conduta discriminatória ou voltada a obstar a atividade destes;

XXIII - utilizar, sempre que exigidos pela regulamentação, equipamentos com certificação expedida ou homologada pela Anatel;

XXIV - observar às normas e os padrões técnicos vigentes no Brasil, omitindo-se de qualquer prática discriminatória em relação a bens e equipamentos produzidos no País;

XXV - colocar à disposição das autoridades e dos agentes da defesa civil, bem como das instituições que prestam Serviços Públicos de Emergência, nos casos de calamidade pública, todos os meios, sistemas e disponibilidades que lhe forem solicitados com vistas a dar-lhes suporte ou a amparar as populações atingidas;

XXVI - atender com prioridade o Presidente da República, seus representantes protocolares, sua comitiva e pessoal de apoio, bem como os Chefes de Estado estrangeiros, quando em visitas ou deslocamentos oficiais pelo território brasileiro, tornando disponíveis os meios necessários para adequada comunicação destas autoridades, observada a regulamentação editada pela Anatel;

XXVII - pagar todas as taxas de fiscalização e funcionamento das suas instalações, na forma da regulamentação;



XXVIII - pagar todos os valores referentes a preços públicos, em especial pelo direito de uso de recursos escassos;

XXIX - publicar anualmente, independentemente do regime jurídico societário a que esteja sujeita, balanço e demonstrações financeiras levantadas ao final de cada exercício social, observadas as disposições da legislação vigente e da regulamentação editada pela Anatel;

XXX - observar as normas vigentes no País quanto à utilização de mão-de-obra estrangeira, inclusive nos cargos de maior qualificação;

XXXI - indenizar, observada a regulamentação, os usuários pelos danos efetivamente decorrentes da não prestação do serviço que seria exigível frente aos parâmetros de continuidade e às metas de universalização previstas no presente Contrato;

XXXII - reparar os danos causados pela violação dos direitos dos usuários;

XXXIII - não despender com contratos de prestação de serviços de gerência, inclusive assistência técnica, com entidades estrangeiras, em relação à receita anual do Serviço Telefônico Fixo Comutado, líquida de tributos, valores superiores a 0,1% (zero vírgula um por cento) ao ano até o final da concessão;

XXXIV - dar cumprimento a acordos firmados entre o Brasil e outros países e organismos internacionais, na forma regulamentada pela Anatel;

XXXV - tornar disponível, no mínimo, 6 (seis) datas para vencimento do documento de cobrança do serviço ao usuário;

XXXVI - atender prontamente todas as solicitações de usuários registradas na Central de Atendimento da Anatel, respondendo-as por escrito;

XXXVII - fornecer dados, informações, relatórios e registros contábeis quando assim solicitados pela Anatel, no prazo assinalado, sob pena de incorrer nas sanções previstas neste Contrato; e

XXXVIII - submeter à Anatel todos os contratos, acordos ou ajustes celebrados entre a Concessionária e seus acionistas controladores, diretos ou indiretos, ou coligadas, em especial os que versem sobre direção, gerência, engenharia, contabilidade, consultoria, compras, suprimentos, construções, empréstimos, vendas de ações, mercadorias, bem assim os contratos celebrados:

a) com pessoas físicas ou jurídicas que, juntamente com a Concessionária, façam parte, direta ou indiretamente, de uma mesma empresa controlada; e



b) com pessoas físicas ou jurídicas que tenham diretores ou administradores comuns da Concessionária.

§ 1º As decisões relativas ao inciso XXXIII desta cláusula em contratos de prestação de serviços e assistência técnica, entre a Concessionária e terceiros vinculados aos acionistas controladores, deverão ser tomadas em assembléia geral extraordinária, devendo a Concessionária fazer constar no seu estatuto social, que as ações preferenciais terão direito a voto nessas decisões, sem prejuízo do disposto no § 1º do art. 115 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, alterado pela Lei nº 10.303, de 31 de outubro de 2001.

§ 2º Nos casos de conflito entre a Concessionária e outros prestadores de serviços de telecomunicações no estabelecimento de valores justos e razoáveis, a Anatel poderá, cautelarmente, determinar tais valores, prazos para cumprimento e quaisquer outros elementos essenciais à efetividade da decisão cautelar.

Cláusula 16.2. Sem prejuízo das demais disposições constantes deste Contrato e das garantias asseguradas em lei, constituem direitos da Concessionária:

I - explorar o serviço concedido dentro de sua estratégia empresarial, definindo livremente seus investimentos, respeitadas a regulamentação editada pela Anatel e as disposições deste Contrato;

II - indicar representante para acompanhar a atividade fiscalizatória da Anatel, ressalvados os casos em que a prévia intimação ou o acompanhamento presencial sejam incompatíveis com a natureza da apuração ou em que o sigilo seja necessário para garantir a sua eficácia, assegurado à Concessionária o acesso ao relatório correspondente após o término da diligência;

III - suspender ou não atender a solicitação de prestação de serviço para o assinante inadimplente com as suas obrigações contratuais com a Concessionária, nos termos da regulamentação;

IV - solicitar a instauração do procedimento de arbitragem, nas hipóteses e na forma prescrita no Capítulo XXXIII, deste Contrato;

V - ter preservadas as condições econômicas de exploração do serviço contra alterações que importem em enriquecimento imotivado da União ou dos usuários nos termos do disposto Capítulo XIII;

VI - solicitar a revisão das tarifas aplicadas ao serviço concedido, na forma do disposto neste Contrato;

VII - solicitar da Anatel a confidencialidade de informação colhida no exercício da atividade fiscalizatória, nos termos do disposto neste Contrato;

VIII - empregar na execução dos serviços equipamentos e infraestrutura que não lhe pertençam, observado o disposto na cláusula 22.1. deste Contrato; e