

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO NA MODALIDADE LOCAL

A **TIM S/A.**, com sede na Rua Fonseca Teles, nº 18, A30, bloco B, Térreo, São Cristóvão, na Cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.421.421/0001-11, doravante denominada "**TIM S/A**" prestará o Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade local, ao **ASSINANTE**, em sua respectiva Área de Autorização, mediante adesão às cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, na forma da regulamentação do STFC editada pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

## 1. DO OBJETO

1.1 Este Contrato tem por objeto a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) pela **TIM S/A**, na modalidade local (Serviço), em uma de suas tecnologias disponíveis, no endereço de habilitação fornecido pelo **ASSINANTE**, através de sua Estação e do Código de Acesso fornecido pela **TIM S/A**, dentro de sua área de autorização, observados os termos do Plano Alternativo de Serviço ("Plano de Serviço") e Regulamento de Oferta escolhidos pelo **ASSINANTE**.

1.2 O STFC é o serviço que conecta dois pontos, por meio das mais variadas tecnologias disponibilizadas pela **TIM S/A**, permitindo a comunicação entre os mesmos, sendo um dos pontos, o endereço de habilitação do Serviço, e o outro, um telefone fixo, móvel ou quaisquer outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

1.3 Entende-se por **ASSINANTE**, no âmbito do Contrato, a pessoa física ou pessoa jurídica que contrata junto à **TIM S/A**, a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade local, em uma das tecnologias disponíveis.

1.3.1 A contratação pela pessoa jurídica se dará através do(s) seu(s) representante(s) legal(is) de acordo com seus atos constitutivos ou do Administrador do Contrato devidamente nomeado através do Termo de Contratação, que fica fazendo parte integrante do Contrato, como se nele estivesse transcrito em seus estritos termos.

1.4 **TIM S/A** é a pessoa jurídica de direito privado, que detém a outorga da ANATEL para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), na modalidade local, que comercializa dentre outros, o STFC utilizando a tecnologia de redes móveis, através do serviço objeto deste contrato que passa a ser conhecido no mercado pelos respectivos nomes fantasias, **TIM FIXO RESIDENCIAL** (quando o **ASSINANTE** for pessoa física) e **TIM FIXO OFFICE** (quando o **ASSINANTE** for pessoa jurídica).

1.5 Entende-se por Plano de Serviço, o conjunto de especificações que definem as condições sob as quais a **TIM S/A** prestará o Serviço para o **ASSINANTE**, e será de sua livre escolha, mediante indicação no ato da contratação do Serviço (sendo permitida a alteração de sua opção mediante prévia manifestação à **TIM S/A**), nos termos da regulamentação em vigor.

1.5.1 A cópia do Plano de Serviço deverá ser entregue ao **ASSINANTE** no ato da contratação, seja em via física ou envio por e-mail, sendo certo que o Plano de Serviço ficará fazendo parte integrante deste Contrato, para todos os efeitos legais, como se nele estivesse transcrito em seus estritos termos.

1.6 O Regulamento da Oferta é sempre atrelado a um Plano de Serviço e tem por objetivo estabelecer regras sobre cobrança e oferta de serviços relativos ao Plano contratado pelo **ASSINANTE**, prevendo dentre outros, o prazo de adesão e período de vigência da oferta ou promoção.

1.7 Novas prestações de serviços adicionais, utilidades e comodidades inerentes ao STFC (PUC) poderão ser requeridas pelo **ASSINANTE**, a qualquer momento, sujeitas à disponibilidade técnica e poderão ser objeto de contratação e cobranças específicas, através de documentos próprios.

1.8 O Código de Acesso (Número) mencionado no item 1.1, pela sua própria natureza jurídica, é um bem escasso sob administração da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, sendo assegurado ao **ASSINANTE**, o direito à Portabilidade do mesmo nos termos da Resolução nº 460, de 19 de março de 2007, expedida pela Anatel e de acordo com as regras previstas no Anexo I deste Contrato.

1.9 A adesão ao presente Contrato garante ao **ASSINANTE**, nos termos da regulamentação vigente, o direito à fruição do Serviço Telefônico Fixo Comutado nas modalidades Longa Distância Nacional ("STFC LDN") e Longa Distância Internacional ("STFC LDI"), por meio do Código de Seleção de Prestadora ("CSP") de qualquer das prestadoras de serviços de telecomunicações habilitadas, mediante o pagamento das respectivas tarifas ou preços.

1.9.1 A **TIM S/A** não se responsabiliza pelas condições e pela qualidade dos serviços oferecidos por outras prestadoras de serviços de telecomunicações.

## **2. DAS CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

2.1 Para que o **ASSINANTE** possa usufruir do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) prestado pela **TIM S/A** é necessário que disponha de Estação compatível com a tecnologia oferecida, certificada e homologada pela ANATEL. O ônus decorrente da aquisição e manutenção do Terminal de Acesso é de responsabilidade do **ASSINANTE**.

2.2 O início da prestação do Serviço se dará após a efetiva adesão aos termos e condições deste Contrato pelo **ASSINANTE** e através da efetiva entrega do Serviço de Telefonia Fixa Comutada, na modalidade local pela **TIM S/A**, sendo certo que o início da fruição do Serviço pelo **ASSINANTE** ocorrerá em até 24

(vinte e quatro) horas do efetivo cadastro do endereço de habilitação, que corresponderá ao endereço de sua cobertura, ou da instalação do serviço no endereço de cobertura cadastrado pelo ASSINANTE, por técnico competente.

2.2.1 O endereço de habilitação é aquele indicado pelo **ASSINANTE** e tecnicamente aprovado pela **TIM S/A** para a prestação do Serviço, somente podendo ser alterado mediante prévia solicitação e desde que haja viabilidade técnica no novo endereço solicitado.

2.2.2 Para ativar o STFC prestado pela **TIM S/A**, o **ASSINANTE** deverá verificar a disponibilidade do serviço na sua região através do site [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br) e solicitar a habilitação ou instalação do serviço.

2.2.3 Para as ativações remotas, através do \*333, o **ASSINANTE** poderá contestar a ativação do Serviço em um prazo máximo de até 72 (setenta e duas) horas através da Central de Atendimento ao Cliente (1056). A sua não manifestação no devido prazo importará na presunção tácita da data da ativação do Serviço.

**2.3 É autorizada a TIM S/A, a qualquer tempo e mediante aviso prévio por escrito ao ASSINANTE, efetuar o desligamento de quaisquer equipamentos que possam causar danos à rede de telecomunicações da TIM S.A, ou recusar ou suspender a prestação do STFC em havendo indícios de desvio nos padrões técnicos da Estação ou na utilização do Serviço, bem como quando caracterizado o uso não autorizado, ilegal, fraudulento ou, ainda, em descumprimento dos termos deste Contrato, ou da regulamentação aplicável, sem prejuízo da cobrança dos Serviços efetivamente prestados.**

**2.3.1 Considera-se uso indevido do Serviço, dentre outras situações, o uso de sua Estação fora dos limites do endereço de habilitação indicado.**

**2.3.2 Em hipótese de reincidência por parte do ASSINANTE, a TIM S.A. poderá rescindir o presente Contrato, imediatamente após a constatação da reincidência.**

2.4 O **ASSINANTE** declara conhecer as condições, prazos e preços referentes ao Plano de Serviço de sua opção, conforme termos e folhetos entregues, informações também disponíveis no endereço eletrônico [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br).

2.4.1 Na hipótese de comercialização do TIM FIXO RESIDENCIAL, as informações acima mencionadas também poderão ser encontradas nas Lojas disponíveis na localidade mais próxima.

2.5 Fica facultado à **TIM S/A**, a qualquer tempo, deixar de comercializar qualquer Plano de Serviço Alternativo, nos termos da Regulamentação do STFC, desde que comunique previamente ao **ASSINANTE**, com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência. Também fica garantida a possibilidade de migração para outro Plano de Serviço, atendidos os critérios tecnológicos, à sua escolha ou, na falta desta, a migração automática para Plano de Serviço similar ao extinto.

2.5.1 O **ASSINANTE** deverá aderir a qualquer dos Planos de Serviço ofertados pela **TIM S/A**, respeitadas as condições de acesso a cada um deles.

2.6 É facultado à **TIM S/A** realizar faturamento conjunto dos Serviços de Telecomunicações prestados por outras Operadoras e utilizados pelo **ASSINANTE**.

2.7 A **TIM S/A** poderá, a seu critério, não cobrar do **ASSINANTE** valores a título de habilitação, observado o previsto no respectivo Plano de Serviço cadastrado na ANATEL, além da regulamentação do STFC aplicável.

2.7.1 Na hipótese de cobrança de valor a título de habilitação do Serviço, o mesmo estará disponível para consulta nos diversos Canais de Atendimento do **ASSINANTE** e divulgado na respectiva página da internet da prestadora.

2.8 A continuidade da fruição do Serviço pelo **ASSINANTE**, após a ativação do(s) Serviço(s), na modalidade pós-paga, tanto na hipótese de contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL** e **TIM FIXO OFFICE**, está condicionada ao pagamento mensal de franquia pelo **ASSINANTE** e o não pagamento da mesma assim como dos demais componentes de sua fatura na data de vencimento indicada no documento de cobrança, apresentado pela **TIM S/A** sujeita o **ASSINANTE** à suspensão e cancelamento do serviço, sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e inclusão nos órgão de proteção ao crédito.

2.9 Na modalidade pré-paga que se aplica tão-somente à contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL**, a continuidade da fruição do Serviço está condicionada à aquisição pelo **ASSINANTE** de créditos, na forma da regulamentação em vigor.

2.10 Na modalidade controle que se aplica tão-somente à contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL**, a continuidade da fruição do Serviço está condicionada ao pagamento mensal de franquia pelo **ASSINANTE** e o não pagamento da mesma, assim como dos demais componentes de sua fatura sujeita o **ASSINANTE** à suspensão e cancelamento do serviço, sem prejuízo da cobrança dos serviços prestados e inclusão nos órgão de proteção ao crédito.

### **3. DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

3.1 Aplicar-se-ão a este Contrato, em particular, as Leis nº 9.472/97 e nº 8.078/90; o Regulamento do STFC, aprovado pela Resolução nº 426/2005, o Regulamento de Portabilidade, aprovado pela Resolução nº 460/2007, o Regulamento de Gestão da Qualidade para o STFC, aprovada pela Resolução nº 605/2013, o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632/2014, o Termo de Autorização nº 236/2002/SPB, celebrado entre a TIM.S.Ae a Agência Nacional de Telecomunicações (“ANATEL”) em 12.12.2002 (“Termo de Autorização”) referentes ao Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade local e eventuais normas que venham a substituí-las, bem como as demais normas técnicas aplicáveis.

### **4. DOS DIREITOS DO ASSINANTE**

#### 4.1 O **ASSINANTE** tem direito a:

I – ao acesso e fruição do(s) Serviço(s) dentro dos padrões de qualidade e regularidade previstos na regulamentação e conforme as condições ofertadas e contratadas;

II – à liberdade de escolha de sua prestadora e do Plano de Serviço;

III – ao tratamento não discriminatório quanto às condições de acesso e fruição do Serviço, desde que presentes as condições técnicas necessárias e observado o disposto na regulamentação vigente;

IV – ao prévio conhecimento e à informação adequada sobre as condições de contratação, prestação, meios de contato e suporte, formas de pagamento, permanência mínima, suspensão e alteração das condições de prestação dos serviços, especialmente os preços cobrados, bem como a periodicidade e o índice aplicável, em caso de reajuste.

V – à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações e as atividades de intermediação da comunicação dos portadores de deficiência, nos termos da regulamentação;

VI - à 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 n.º 9.472, de 1997, sempre após notificação prévia pela prestadora;

VII - à privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora;

VIII - à apresentação da cobrança pelos serviços prestados em formato adequado, respeitada a antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento

IX - à resposta eficiente e tempestiva pela prestadora, às suas reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação;

X - ao encaminhamento de reclamações ou representações contra a **TIM S/A**, junto à ANATEL ou aos organismos de defesa do consumidor;

XI - à reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos, nos termos deste Contrato;

XII - de ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação do(s) Serviço(s), a partir da quitação do débito ou de acordo celebrado com a prestadora;

XIII – a não ser obrigado ou induzido a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam do 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;

XIV - a obter, mediante solicitação, a suspensão temporária do serviço prestado, nos termos da regulamentação;

XV – à rescisão do Contrato de Prestação do Serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

XVI – de receber o Contrato de Prestação do Serviço, bem como o Plano de Serviço e o Regulamento de Oferta contratado, a qualquer tempo e sem ônus, independentemente de sua solicitação;

XVII – à transferência de titularidade de seu Contrato de Prestação de Serviço, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do Serviço;

XVIII - a não ser cobrado pela assinatura ou qualquer outro valor referente ao Serviço durante a sua suspensão total;

XIX – a não ter cobrado qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem sua autorização prévia e expressa.

XX - à obtenção gratuita, mediante solicitação encaminhada ao serviço de atendimento de usuários mantido pela **TIM S/A**, da não divulgação do seu código de acesso em relação de assinantes e no serviço de informação de código de acesso de assinante do STFC Local;

XXI - à substituição do seu código de acesso, nos termos da regulamentação;

XXII - à portabilidade de código de acesso, observadas as disposições da regulamentação;

XXIII- de ter bloqueado, temporária ou permanentemente, parcial ou totalmente, sem qualquer ônus, o acesso a comodidades ou utilidades oferecidas, bem como a serviços de valor adicionado;

XXIV - à interceptação pela prestadora na modalidade local, sem ônus, das chamadas dirigidas ao antigo código de acesso e a informação de seu novo código, observados aos prazos previstos na regulamentação;

XXV - à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação;

XXVI - de selecionar a prestadora do STFC LDN e do STFC LDI de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada;

XXVII - de não ser cobrado, em nenhuma hipótese, por chamada telefônica não completada;

XXVIII - de substituição, sem ônus, de seu equipamento terminal do STFC Local, em caso de incompatibilidade ocasionada por modernização da rede.

## **5. DOS DEVERES DO ASSINANTE:**

5.1 O **ASSINANTE** obriga-se:

I - a utilizar adequadamente o Serviço, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - a respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III – comunicar às autoridades competentes eventuais irregularidades ocorridas e possíveis atos ilícitos cometidos pela **TIM S/A**;

IV – cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do Serviço, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à sua prestação, observadas as disposições regulamentares;

V- somente conectar à rede da **TIM S/A**, terminais que possuam certificação expedida ou aceita pela ANATEL, mantendo-os dentro das especificações técnicas segundo as quais foram certificadas;

VI – indenizar a **TIM S/A** por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;

VII - comunicar imediatamente à **TIM S/A**, o roubo, furto ou extravio de dispositivos de acesso, a transferência de titularidade do dispositivo de acesso e qualquer alteração das informações cadastrais;

**6. DOS DIREITOS DA TIM S.A.**  
6.1 - A **TIM S/A** poderá interromper ou não atender a solicitação de prestação do Serviço pelo **ASSINANTE** inadimplente com as obrigações deste Contrato até que sanada a inadimplência, desde que observado o disposto no item IX da Cláusula VII.

6.2 O **ASSINANTE** está ciente de que a **TIM S/A** poderá identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à internet.

6.2.1 Na hipótese de ocorrência do previsto no item 6.2 acima, fica acertado que a **TIM S/A** entrará em contato com o **ASSINANTE** por meio do número de telefone indicado por ele, para contato, informando o **ASSINANTE** da

suspensão dos benefícios previstos neste Contrato com base na presente Cláusula VI.

6.3 Em caso de dúvidas e/ou contestação com relação a qualquer das informações fornecidas pelo **ASSINANTE**, este ficará sujeito à confirmação e/ou à comprovação das referidas informações, sendo certo, ainda, que ficará facultado à **TIM S/A** postergar a concessão dos benefícios previstos neste Contrato até que seja sanada e/ou esclarecida a(s) dúvida(s) e/ou a(s) contestação(ões) detectada(s)/apresentada(s).

## 7. DOS DEVERES DA TIM S/A

7.1 A **TIM S/A** obriga-se:

I – a manter Central de Atendimento ao **ASSINANTE**, capacitada para receber e processar solicitações e reclamações, funcionando 24 (vinte e quatro) horas por dia;

II – a processar todo atendimento do **ASSINANTE** mediante um número de protocolo a ser informado no início do atendimento, que utilizará uma sequência numérica única da **TIM S/A**, contendo o ano em sua composição, para possibilitar ao **ASSINANTE** o acompanhamento;

III - a enviar o número do protocolo ao **ASSINANTE** por mensagem de texto ao contato telefônico informado ou mensagem eletrônica, em até 24 (vinte e quatro) horas da postulação;

IV - a prestar informações solicitadas pelo **ASSINANTE** imediatamente e resolver suas reclamações no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis do pleito;

V - a efetivar as solicitações de serviço, que não puderem ser atendidas de imediato, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis a partir do seu recebimento;

VI - a manter o histórico das demandas decorrentes da prestação do Serviço ora contratado por um período mínimo de 3 (três) anos e quando solicitado pelo **ASSINANTE** deverá encaminhar mencionado histórico no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas da respectiva solicitação, seja por meio eletrônico, correspondência ou outro meio à escolha do **ASSINANTE**;

VII - a informar, de forma ostensiva, clara e objetiva, aos **ASSINANTES** em geral, o número do seu Centro de Atendimento Telefônico, quer no documento de cobrança, na sua página na internet e em todos os documentos e materiais impressos entregues no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento;

VIII - a informar o endereço dos estabelecimentos que prestam atendimento aos assinantes em geral, de forma ostensiva, clara e objetiva, em sua página na internet e por meio do Centro de Atendimento Telefônico;



IX - a assegurar o atendimento do **ASSINANTE**, mesmo que se encontre em situação de inadimplência, inclusive perante terceiros, mediante Plano de Serviço escolhido pela prestadora;

X – a disponibilizar gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, as informações relativas às suas ofertas de serviços de telecomunicações ao **ASSINANTE** e aos demais interessados na atividade de comparação de Planos e ofertas;

XI - a disponibilizar na sua página da internet todos os seus Planos de Serviços comercializados e ofertas, bem como descritivo detalhado do Plano, acompanhado dos preços e tarifas em vigor;

XII - assegurar a entrega ao **ASSINANTE** quando da contratação, cópias do contrato de prestação de serviços, do Plano de Serviço contratado, bem como dos demais instrumentos relativos à oferta. Se a contratação se deu por meio remoto, a **TIM S/A** deverá enviar referidos documentos ao **ASSINANTE** por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada;

XIII - a assegurar ao **ASSINANTE** a informação a respeito do prazo de validade dos créditos, na modalidade de pagamento pré-paga previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica, bem como comunicar ao **ASSINANTE** quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou expirar, tão-somente na hipótese de contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL**.

XIV- a assegurar ao **ASSINANTE**, na modalidade de pagamento pré-paga, a revalidação da totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade, tão-somente na hipótese de contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL**.

XV - a assegurar a rescisão do Contrato por iniciativa do **ASSINANTE**, independentemente do adimplemento contratual, bem como assegurar ao mesmo, o fornecimento de informações sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima;

XVI - a disponibilizar ao **ASSINANTE** o pedido de rescisão, através de espaço reservado na internet, e correspondência;

XVII - a assegurar o processamento efetivo e imediato da rescisão caso o pleito do **ASSINANTE** tenha ocorrido com a intervenção do atendente e se remoto, assegurar que o processamento se efetive após 2 (dois) dias úteis do pleito;

XVIII – a assegurar ao **ASSINANTE**, o recebimento do comprovante escrito da rescisão no prazo máximo de 7 (sete) dias da sua efetivação, informando ainda a respeito da possibilidade do registro de eventual débito contra ele inscrito em sistemas de proteção ao crédito (modalidade pós-paga);

XIX – a assegurar ao **ASSINANTE** no primeiro nível do sistema de autoatendimento, como alternativa oferecida, a opção de acesso ao atendente,

de reclamação e de rescisão do Contrato e esta última inclusive, de forma automatizada, sem intervenção de atendente;

XX – a assegurar ao **ASSINANTE** o tempo máximo de 60 (sessenta) segundos para o contato direto com o atendente, quando essa for a opção selecionada no sistema de autoatendimento ou na hipótese da transferência da chamada entre atendentes;

XXI - a assegurar ao **ASSINANTE** o retorno imediato da ligação pela Central de Atendimento, em caso de descontinuidade da chamada;

XXII - a assegurar o atendimento do **ASSINANTE** no Setor de Atendimento Presencial em até 30 (trinta) minutos, sendo vedado o encaminhamento do mesmo para qualquer modalidade de Atendimento Remoto.

XXIII - a comunicar ao **ASSINANTE** com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções;

XXIV - a informar gratuitamente ao **ASSINANTE**, os CSP das demais prestadoras de forma a viabilizar a identificação das mesmas de maneira rápida, eficaz, atualizada e não discriminatória; e

XXV - a manter todos os dados relativos à prestação do Serviço, inclusive os de bilhetagem, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

XXVI - providenciar os meios eletrônicos e sistemas necessários para o acesso da ANATEL, sem ônus, em tempo real, a todos os registros de informações relacionadas às reclamações e solicitações dos usuários registradas na Central de Informação e Atendimento ao Usuário, nas lojas de atendimento.

## 8. DO PREÇO DO SERVIÇO

8.1. O(s) preço(s) do Serviço(s) é(são) aquele(s) amplamente divulgado(s) pela **TIM S/A** referenciado(s) no(s) descritivos dos Plano(s) de Serviço e previsto(s) no(s) respectivo(s) Regulamento(s) de Oferta contratado(s) pelo **ASSINANTE**, podendo os mesmos serem alterados de acordo com as leis e normas regulamentares em vigor, mediante divulgação prévia. Os preços do(s) Serviço(s) também estão disponíveis para acesso na internet, por meio do endereço eletrônico: [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br).

8.2 As Partes reconhecem que eventual alteração da carga tributária, quer pela criação de novos tributos, ou pela extinção dos existentes, quer pelo aumento ou diminuição das alíquotas, bem como a incidência de qualquer ônus adicional

sobre a prestação do Serviço pela **TIM S/A** poderá afetar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato e concordam, desde já, que o Preço poderá ser revisto, em virtude de tais alterações.

8.3 O(s) preço(s) do(s) Serviço(s) poderá(ão) ser reajustado(s) após cada período de 12 (doze) meses da data de lançamento do Plano de Serviço (data-base de aniversário do Plano), ou em periodicidade menor que vier a ser permitida em lei, de acordo com a variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (“IST”) ou, na ausência de divulgação deste, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGPD-I”), da Fundação Getúlio Vargas.

8.3.1 No caso de extinção dos índices mencionados, o reajuste será aplicado de acordo com os novos índices que vierem a substituí-los, à livre escolha da **TIM S/A**, desde que outro índice não seja determinado como obrigatório pela ANATEL.

8.4 A **TIM S/A** define como Valor de Referência Pessoal para utilização do Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local (“STFC Local”), o montante equivalente a uma vez e meia o valor da franquia estimada de uso mensal do **ASSINANTE**.

8.4.1 Para efeito do disposto no item acima, o Valor de Referência Pessoal (VRP) utiliza como referência o pacote de minutos/franquia, promoções ou mensalidade previamente contratados e atrelados ao respectivo Plano de Serviço Alternativo Pós-Pago ou Plano Controle, dependendo da opção de contratação pelo **ASSINANTE**.

8.5 Para efeito do disposto no item anterior, o valor estimado de uso mensal será considerado da seguinte forma:

I – Na modalidade de Contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL**, o valor mensal máximo que o **ASSINANTE** tem por hábito consumir, líquido de tributos e contribuições, devido pela realização de chamadas locais e/ou de longa distância nacionais e/ou internacionais, efetuadas por meio da rede da **TIM S/A**, cobrado do **ASSINANTE**

II- Na modalidade de Contratação do **TIM FIXO OFFICE** duas vezes o valor mensal máximo que o **ASSINANTE** tem por hábito consumir, líquido de tributos e contribuições, devido pela realização de chamadas locais e/ou de longa distância nacionais e/ou internacionais, efetuadas por meio da rede da **TIM S/A**, cobrado do **ASSINANTE**.

8.6 Para fins de segurança do **ASSINANTE** e controle de potencial inadimplência, a aferição pela **TIM S/A** do atingimento do Valor de Referência Pessoal ocorrerá apenas para novos **ASSINANTES**, nos primeiros 6 (seis) meses que vierem a integrar a base de clientes.

**8.7 O Valor de Referência Pessoal poderá ser revisado a exclusivo critério da TIM S.A, de acordo com sua estratégia de negócio, desde que ocorra tanto o aviso prévio ao ASSINANTE como a alteração de redação do disposto no item 8.4 do Contrato.**

**8.8 O ASSINANTE ao aderir ao presente Contrato de Prestação de Serviços por mera liberalidade declara-se ciente e automaticamente de acordo com o disposto no item 8.7 acima.**

**8.9 Ultrapassado o Valor de Referência Pessoal estabelecido no item 8.5, em virtude da utilização de qualquer modalidade de Serviço de Telecomunicações propriamente dito e Serviço de Valor Adicionado (VAS) gerando débito em fatura muito superior àquele que o ASSINANTE tem por hábito pagar, para fins de proteção deste, fica a TIM S/A, desde já, autorizada pelo ASSINANTE a bloquear as chamadas e demais serviços adicionais contratados que impliquem no aumento do custo e concomitantemente do débito, sendo facultada ao ASSINANTE a possibilidade de pagamento do valor devido até o momento do bloqueio, para que o referido serviço seja restabelecido.**

8.9.1 No momento em que o **ASSINANTE** for informado sobre o valor devido e concordar com a realização do pagamento e cumprir as demais exigências apresentadas, o Serviço deverá ser restabelecido em confiança até a data de vencimento do débito apresentado, permanecendo o Serviço desbloqueado com a comprovação do pagamento do mesmo.

8.9.2 Caso, o **ASSINANTE** não concorde em realizar o pagamento do débito, ocorrerá o bloqueio do(s) Serviço(s), mediante comunicação prévia ao **ASSINANTE**, e na hipótese do **ASSINANTE** não reconhecer o débito apurado, será iniciado procedimento de verificação de ocorrência de fraude.

8.10 Sem prejuízo do disposto no subitem 8.6, a **TIM S/A** poderá informar ao **ASSINANTE** a qualquer tempo, os valores gastos além da franquia contratada, quando da contratação de plano Pós-Pago. Essa comunicação ao **ASSINANTE** poderá ser feita através do envio de SMS, contato ativo, URA ou qualquer outro meio eficaz para que o **ASSINANTE** tenha plena ciência dos valores adicionais dispendidos.

## 9. DA FORMA DE PAGAMENTO

9.1 Os valores devidos pela prestação do(s) Serviço(s) **nas modalidades Pós-Paga e Controle** serão cobrados mediante o envio pela **TIM S/A** da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) para o endereço de cadastro informado pelo **ASSINANTE**, no ato de adesão ao Contrato.

9.1.1 A nota fiscal/fatura apresentará ao **ASSINANTE**, o detalhamento tanto do(s) Serviço(s) de telecomunicações prestado(s) como também dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas, além de eventuais descontos concedidos, bem como encargos, inclusive tributos e contribuições incidentes, ficando vedada a cobrança antecipada de qualquer item da estrutura tarifária ou de preço.

9.2 A nota fiscal/fatura compreenderá, em regra, a cobrança de 30 (trinta) dias de prestação do(s) Serviço(s), ressalvado o pagamento *pro rata* nos respectivos meses de ativação e desativação do(s) Serviço(s), em que o **ASSINANTE** será cobrado de forma proporcional ao número de dias da respectiva utilização.

9.3 A(s) nota(s) fiscal(is) será(ão) entregue(s) com antecedência de, no mínimo, 5 (cinco) dias da respectiva data de vencimento. O não recebimento da nota fiscal/fatura seja por extravio, ou qualquer outro motivo, não é justificativa para o não pagamento, devendo, nessas hipóteses, o **ASSINANTE** entrar em contato imediato com a Central de Atendimento da prestadora para orientação de como efetuar o pagamento.

9.4 O **ASSINANTE** poderá optar por uma das 06 (seis) datas de vencimento a serem apresentadas pela **TIM S/A** para pagamento do(s) Serviço(s).

9.4.1 A falta de opção do **ASSINANTE**, nos termos estabelecidos no item acima, facultará à **TIM S/A** determinar a data de vencimento.

9.4.2 Caso haja necessidade de alteração da data inicialmente escolhida ou estabelecida pela **TIM S/A**, a nova opção de vencimento escolhida pelo **ASSINANTE** irá vigorar para a primeira nota fiscal/fatura subsequente à comunicação de sua opção à Central de Atendimento da prestadora, desde que haja disponibilidade técnica e tempo hábil para sua alteração. Caso contrário, a nova data de vencimento somente irá prevalecer a partir da segunda nota fiscal/fatura subsequente à comunicação do **ASSINANTE**.

9.4.3 Após a primeira alteração da data de vencimento, o **ASSINANTE** somente poderá solicitar nova alteração desta data mediante solicitação expressa com 60 (sessenta) dias de antecedência e uma única vez a cada período de 12 (doze) meses.

9.5 A forma de pagamento pré-paga refere-se à aquisição antecipada de créditos destinados à fruição do(s) Serviço(s). Essa forma de pagamento aplica-se tão-somente à contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL**.

9.6 A forma de pagamento pós-paga refere-se à quitação no mês subsequente à fruição efetiva do Serviço, em que o consumidor assume o valor mensal de assinatura, mais o que for contratado e/ou utilizado, bem como outros serviços de valor adicionado escolhidos por mera liberalidade no ato da contratação, sendo certo que, poderá ser cobrada taxa de habilitação. Essa forma de pagamento aplica-se tanto à contratação do **TIM FIXO RESIDENCIAL** como do **TIM FIXO OFFICE**.

9.7 A nota fiscal da **TIM S/A** envolve a entrega sem ônus do documento de cobrança ao **ASSINANTE**, sendo certo que eventual solicitação de segunda via da nota fiscal/fatura poderá ser cobrada do **ASSINANTE** nos termos da regulamentação vigente.

9.8 A **TIM S/A** deve disponibilizar o documento de cobrança no espaço reservado ao Consumidor na internet e, havendo autorização prévia e expressa, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico.

9.9 A **TIM S/A** poderá discriminar no documento de cobrança, de forma clara e adequada, os valores devidos pelo **ASSINANTE** a outras prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo e outros serviços, nos termos dos contratos e acordos eventualmente firmados entre elas.

## 10. DA CONTESTAÇÃO DE DÉBITOS

10.1 O **ASSINANTE** tem o direito de questionar os débitos lançados pela **TIM S/A**, no prazo de 3 (três) anos a contar da data da cobrança controvertida, não se obrigando ao pagamento dos valores que considere indevidos, obedecido o disposto nesta cláusula.

10.2 A **TIM S/A** permitirá o pagamento dos valores não contestados, emitindo ao **ASSINANTE**, sem ônus, novo documento de cobrança, com prazo adicional para pagamento, devendo ser entregue o documento de cobrança com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

10.3 A **TIM S/A** tem o prazo de 30 (trinta) dias para responder à contestação de débito apresentada pelo **ASSINANTE**.

10.4 Sendo considerado procedente o questionamento do **ASSINANTE** e, portanto, indevida a cobrança, a **TIM S/A** deverá:

10.4.1 - proceder à devolução do valor contestado no próximo documento de cobrança ou por outro meio indicado pelo **ASSINANTE**, de acordo com a regulamentação aplicável.

10.4.2 – proceder à devolução do valor contestado por meio de créditos com validade mínima de 90 (noventa) dias ou com a validade do crédito contestado, o que for maior, considerando o prazo máximo de 10 (dez) dias para a

devolução, contado da data de identificação da cobrança indevida ou do decurso do prazo previsto no item 10.3; ou

10.4.2.1 Os créditos referidos no subitem 10.4.2 devem permitir sua utilização pelo **ASSINANTE** para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades;

10.5 Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o **ASSINANTE** não seja mais cliente, o mesmo será notificado no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da caracterização da cobrança como indevida, na forma da regulamentação em vigor.

10.6 Para o caso de contestação de fatura ou qualquer outra solicitação bem como reclamações, a **TIM S/A** oferecerá os seguintes canais de atendimento ao **CLIENTE**: (i) atendimento telefônico por meio do número 1056 (ii) presencial nas lojas físicas da TIM e (iii) por meio dos endereços eletrônicos [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br).

## **11. DO NÃO PAGAMENTO**

11.1. Os pagamentos efetuados após os respectivos vencimentos serão acrescidos de atualização monetária com base na variação do IST (Índice Setorial de Telecomunicações) divulgado pela ANATEL e na ausência de divulgação deste, pelo Índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna (“IGPD-I”), da Fundação Getúlio Vargas ou por outro índice que vier a substituí-lo, além de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês ou fração, ambos calculados *pro rata die*, desde o dia do vencimento até a data do efetivo pagamento, bem como de multa moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor do débito.

11.2. A **TIM S/A** notificará o **ASSINANTE**, por escrito, em até 15 (quinze) dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança não quitado, informando acerca dos seus direitos de contestação **e da possibilidade de suspensão parcial da prestação do Serviço**.

**11.3 Transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o ASSINANTE pode ter suspenso parcialmente o provimento do Serviço.**

**11.4. Transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial do Serviço e permanecendo o ASSINANTE inadimplente, a TIM S/A poderá proceder com a suspensão total do provimento do Serviço, com o bloqueio das chamadas originadas e terminadas no código de acesso do ASSINANTE, salvo as chamadas originadas para serviços públicos de emergência e de acesso a Central de Atendimento Telefônico da prestadora.**

**11.5. Transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do Serviço e mediante o envio de prévia notificação por escrito ao ASSINANTE, A TIM S.A poderá, a seu exclusivo critério, considerar rescindido este Contrato, sujeitando o ASSINANTE à cobrança do seu débito por via judicial ou extrajudicial, bem como inscrição do ASSINANTE em sistemas de**

**proteção ao crédito, mediante prévia notificação ao ASSINANTE com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência.**

11.6 Os efeitos da rescisão do Contrato somente podem atingir o provimento dos serviços ou código de acesso em que for constatada a inadimplência do **ASSINANTE**, ficando garantida a continuidade normal do(s) Serviço(s) aos demais.

11.6 Fica vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao Serviço durante o período de suspensão total.

11.7 É dever da **TIM S/A**, enquanto não rescindido o contrato, atender a solicitações que não importem em novos custos ao **ASSINANTE**.

**11.8 A rescisão do Contrato não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço e do Contrato de Permanência, quando for o caso, na forma da regulamentação em vigor.**

11.9 Na hipótese do **ASSINANTE** efetuar o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, esta última hipótese na contratação tão-somente do **TIM FIXO RESIDENCIAL**, antes da rescisão do Contrato, a **TIM S/A** deve restabelecer o serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou inserção de créditos.

11.10 Na hipótese de celebração de acordo entre **ASSINANTE** e **TIM S/A** é obrigatório o restabelecimento do Serviço no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contados da confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo.

**11.11 Na hipótese de inadimplência do acordo mencionado no item 11.10, ainda que parcial, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido, a TIM S/A pode suspender totalmente a prestação do Serviço.**

11.12 Fica vedada a cobrança pelo restabelecimento da prestação do Serviço.

11.13 O **ASSINANTE** tem direito de obter junto à prestadora, gratuitamente, informações quanto a seus registros de inadimplência, bem como exigir a imediata exclusão de registros dessa natureza nos órgãos de proteção ao crédito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após o pagamento do débito e respectivos encargos.

## **12. DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO ASSINANTE**

12.1 O **ASSINANTE** que estiver adimplente poderá solicitar à Central de Atendimento, a suspensão do Serviço, como também seu restabelecimento, nos termos da regulamentação.



12.1.1. A suspensão referida no item acima será pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e máximo de 120 (cento e vinte dias) e poderá ser solicitada uma única vez a cada período de 12 (doze) meses.

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

12.2. Caso seja do interesse do **ASSINANTE** e exista a oferta da Prestação, Utilidade ou Comodidade ("PUC") pela **TIM S/A**, a suspensão do Serviço poderá ocorrer de forma diversa à descrita nos itens anteriores mediante o pagamento da Taxa de Bloqueio de Serviços a ser estipulada pela **TIM S/A** na PUC.

### 13. DA VIGÊNCIA

13.1 O presente Contrato é celebrado por prazo indeterminado e entrará em vigor na data da ativação da linha telefônica, conectada no endereço de instalação cadastrada pelo **ASSINANTE**, quando da adesão ao presente Contrato.

13.1.1 A data de ativação da linha telefônica corresponderá à data de ativação comercial do Serviço, conforme item 2.2 deste Contrato.

13.2 A **TIM S/A** determina o prazo de vigência de seu Plano de Serviço e o respectivo prazo promocional do Regulamento da Oferta devendo comunicar o prazo desta última ao **ASSINANTE**, no ato da contratação.

13.3 Na hipótese da **TIM S/A** decidir pela alteração ou extinção de Plano(s) de Serviços, ofertas conjuntas e promoções, o **ASSINANTE** será informado de tal decisão, seja por meio de jornal de grande circulação e preferencialmente por sms, com 30 (trinta) dias de antecedência de sua extinção, momento em que poderá optar pela migração para outro Plano de Serviço ou pela rescisão contratual, com a consequente extinção dos serviços. Na ausência de opção, o **ASSINANTE** concorda em ser migrado automaticamente para plano equivalente ao Plano de Serviço contratado ou para o Plano Básico.

### 14. DA RESCISÃO

14.1 O presente Contrato será extinto nas seguintes situações:

(i) transcorridos 30 (trinta) dias de suspensão total do provimento do Serviço ao **ASSINANTE** por inadimplência, mediante o envio de prévia notificação por escrito pela **TIM S/A** nos termos deste Contrato;

(ii) mediante denúncia por parte do **ASSINANTE**, a qualquer momento, sem aplicação de qualquer ônus, multa e/ou outra penalidade, salvo na hipótese de contratação com prazo de permanência em que deverão ser observadas as disposições regulamentares aplicáveis;

iii) em virtude do descumprimento pelo **ASSINANTE** das obrigações contratuais, legais e/ou da Regulamentação do STFC;

iv) na hipótese de extinção da autorização da prestação do STFC.

v) pela falta de créditos ativos do **ASSINANTE** Pré-Pago, observados os seguintes prazos de validade: Mínimo de 30 (trinta) dias, sendo assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (ento e oitenta) dias.

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

14.3 A **TIM S/A** reserva-se ainda, ao direito de rescindir o presente Contrato, de forma unilateral, caso seja constatado a irregularidade na utilização dos serviços prestados pela **TIM S/A**, de acordo com as previsões da regulamentação em vigor, bem como a prática de atos criminosos, notadamente em se tratando de crimes contra crianças e adolescentes previstos no Estatuto da Criança e do Adolescente e demais legislações aplicáveis à espécie.

## **15. DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO**

15.1 Fica proibido ao **ASSINANTE** fazer uso indevido do serviço contratado e de equipamentos fornecidos pela **TIM S/A**.

15.2 Considera-se uso indevido quaisquer dos itens abaixo relacionados:

15.2.1 Comercialização de minuto/serviços.

15.2.2 Utilização de equipamentos como SIMBox, Black Box, GSMBox e equipamentos similares.

15.2.3 Fruição de lucro ou outro tipo de vantagem por meio da revenda do Plano de Serviço contratado ou quaisquer atos que possam caracterizar que a prestação de serviço se confunda com o Serviço de Telefonia Fixa Comutada.

15.2.4 Realização de chamadas com dados falseados, com perfil massivo ou de duração curtíssima ou mesmo com duração superior à capacidade humana ou qualquer outro tipo de geração de tráfego artificial que seja utilizado, ficando desde já excluída a hipótese de qualquer comunicação somente entre máquinas.

15.2.5 Alteração infundada de chamadas do formato de ligações telefônicas de longa distância para local.

15.2.6 Terminação de chamadas internacionais na rede pública por meio de chamadas via internet (VoIP).

15.3 Para os casos em que for constatada qualquer violação às regras dispostas neste Contrato, a **TIM S/A** poderá a seu exclusivo critério suspender e cancelar a utilização dos serviços contratados, na forma da regulamentação em vigor.

## **16. EXTRAVIO, FURTO OU ROUBO DA ESTAÇÃO**

16.1 No caso de extravio, furto ou roubo da Estação, o **ASSINANTE** deverá comunicar o fato, imediatamente, ao Serviço de Atendimento da prestadora, indicando o respectivo número de IMEI de sua Estação, para a efetivação do bloqueio do STFC, mediante observância dos procedimentos de identificação do **ASSINANTE**, adotados pela **TIM S/A**.

16.1.1 A manutenção do bloqueio do STFC fica condicionada à apresentação, pelo **ASSINANTE**, do Boletim de Ocorrência Policial e Nota Fiscal da Estação, no prazo informado ao **ASSINANTE** pela prestadora no ato da solicitação.

16.2 Caso verificadas incorreções ou inconsistências na identificação do **ASSINANTE**, a **TIM S/A** poderá suspender o bloqueio realizado.

16.3 O **ASSINANTE** será responsável por todos os valores decorrentes da utilização da Estação extraviada, furtada ou roubada, até o momento em que a **TIM S/A** seja comunicada do evento.

## **17. DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

17.1. A **TIM S/A** não será responsável por qualquer falha, atraso ou paralisação causada na prestação do serviço decorrente de caso fortuito, força maior, situações de emergência, razões de ordem técnica, razões de segurança das instalações, limitações ou falhas técnicas impostas por redes de outras operadoras de serviços de telecomunicações, atos do poder concedente, utilização inadequada do terminal, inobservância pelo **ASSINANTE** das normas técnicas aplicáveis ou qualquer outra circunstância fora do controle da **TIM S/A**.

17.1.1. Ocorrerá notificação ao **ASSINANTE** da localidade afetada mediante aviso público, informando acerca dos motivos, providências adotadas e meios alternativos para minimizar as consequências advindas da interrupção.

17.1.2. A notificação acima prevista somente será realizada caso a interrupção atinja mais de 10% (dez por cento) do total de acessos em serviço ou mais de 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço da localidade, o que for menor.

17.2. O **ASSINANTE** será notificado por meio de comunicado público em caso de paralisação do serviço da **TIM S/A**, não determinada por evento fora do controle da **TIM S/A**, mediante comunicação prévia de 05 (cinco) dias úteis.

17.3. A **TIM S/A** não poderá ser responsabilizada por quaisquer perdas ou danos indiretos, inclusive lucros cessantes e danos emergentes, provocados pela não disponibilidade, atraso ou falha no serviço por ela prestado ou colocado à disposição do **ASSINANTE**.

17.3.1 O limite de indenização da **TIM S/A** ao **ASSINANTE** restringe-se tão-somente a danos diretos comprovadamente causados.

17.4 A **TIM S/A** prestará o Serviço segundo os padrões de qualidade, regularidade e eficiência exigidos pelo Poder Concedente.

17.5 A **TIM S/A** concederá ao **ASSINANTE** descontos compulsórios por falha, e por interrupção do acesso ao Serviço, nos termos estabelecidos na regulamentação.

## 18. DA ALTERAÇÃO DO CÓDIGO DE ACESSO

18.1 Ao **ASSINANTE** é assegurada a não alteração de seu código de acesso, exceto quando for (i) a seu pedido e desde que haja viabilidade técnica (ii) mediante sua expressa autorização, ou (iii) nos casos decorrentes de determinação da Anatel.

18.2 Na alteração de código de acesso a pedido do **ASSINANTE**, desde que haja viabilidade técnica, é facultada à **TIM S/A** a cobrança pela alteração, que será previamente informada ao **ASSINANTE**.

18.3 A alteração do código de acesso se dará em até 72 (setenta e duas) horas do pedido do **ASSINANTE** e de acordo com a regulamentação do **STFC**.

## 19. DA COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

19.1. A **TIM S/A** manterá Central de Atendimento gratuito ao usuário do **TIM FIXO RESIDENCIAL**, mediante discagem ao número 10341, opção 4, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

19.2. A **TIM S/A** manterá Central de Atendimento gratuito ao usuário do **TIM FIXO OFFICE**, mediante discagem ao número 1056, com funcionamento ininterrupto, 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

19.3. A Central de Atendimento mencionada tanto no item 19.1 e 19.2 acima está apta para receber, processar e adotar as providências cabíveis quanto às solicitações, comunicações e reclamações realizadas pelo **ASSINANTE**.

19.3.1. Todas as reclamações, comunicações, dúvidas ou solicitações do **ASSINANTE** deverão ser realizadas diretamente a Central de Atendimento da TIM por meio da discagem do número 1056 (**TIM FIXO OFFICE**) e 10341, opção 4 (**TIM FIXO RESIDENCIAL**) ou por meio de correspondência endereçada à Caixa Postal - BO Cartas – Rua Comendador Araújo, nº 299, Centro, Curitiba – Paraná – CEP 80420 -000.

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

19.5. A **TIM S/A** informará ao **ASSINANTE**, nos prazos definidos pela regulamentação, sobre as providências adotadas em função da sua solicitação e/ou reclamação.

## 20. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

20.1 A falta ou atraso, por qualquer das Partes, na execução de qualquer direito oriundo do presente Contrato não implicará em renúncia ou novação, devendo ser interpretado como mera liberalidade, podendo o direito ser exercido a qualquer tempo, a não ser que as partes, de mútuo acordo, disponham expressamente o contrário.

20.2 O presente instrumento encontra-se disponível no site da prestadora [www.tim.com.br](http://www.tim.com.br) e registrado no Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Cidade do Rio de Janeiro, por se tratar de um Contrato de Adesão.

20.3 O **ASSINANTE** declara estar ciente de que a **TIM S/A** poderá ceder ou transferir, total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações constantes neste Contrato e na legislação aplicável, para terceiros.

20.4 O **ASSINANTE** não poderá ceder ou transferir total ou parcialmente, os seus direitos e obrigações constantes neste Contrato, sem a prévia e expressa anuência da **TIM S/A**.

20.5 Para fins de informação ao **ASSINANTE** seguem os dados para eventual contato com a Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL:

Endereço eletrônico: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)  
Endereço: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H  
CEP 70.070-940 - Brasília – DF  
Central de Atendimento: 133-1

20.6. Os Regulamentos e legislação aplicáveis ao STFC, bem como outras normas que regem a prestação de serviços de telecomunicações podem ser encontrados no site da Anatel ou mediante solicitação junto à biblioteca da Agência, conforme endereços indicados no item acima.

20.7 A **TIM S/A** poderá oferecer serviços adicionais, comunicar aos **ASSINANTES** sobre novos produtos, serviços e promoções através do envio de mensagens de texto e/ou multimídia.

20.8 O **ASSINANTE** que opte por receber informações sobre novos produtos, serviços e promoções oferecidos pela prestadora, gratuitamente, através de mensagens de texto e/ou multimídia deverá dar o seu expresso consentimento no Termo de Adesão e Contratação do Serviço.

20.9 A **TIM S/A** dispensará tratamento sigiloso e confidencial aos dados e comunicações do **ASSINANTE**, podendo disponibilizá-los somente em caso de determinação de autoridade competente.

20.10 O **ASSINANTE** reconhece e concorda que a prestação do STFC poderá ser afetada ou temporariamente interrompida, total ou parcialmente, tanto em virtude de razões técnicas, como de outras circunstâncias, inclusive fenômenos atmosféricos, efetivação de reparos, manutenção e substituição de equipamentos relacionados à prestação do STFC ou, ainda, a critério da **TIM S/A**, quando julgar necessário resguardar, preventivamente, a integridade de seu sistema e a segurança de seus clientes, atendendo aos prazos e procedimentos previstos na Regulamentação do STFC.

20.11 A **TIM S.A** empresa subsidiária da TIM Participações S.A, seus administradores, funcionários e eventuais subcontratados reconhecem que estão sujeitos à observância e cumprimento do Código de Ética e de Conduta da TIM Participações S.A. (“Código de Ética TIM”), o qual prevê que todos os negócios da TIM, incluindo o presente Contrato, pautam-se pelo desenvolvimento e crescimento sustentáveis, e pelo respeito e pela proteção dos direitos humanos, do direito do trabalho, dos princípios da proteção ambiental e da luta contra todas as formas de corrupção, ao compromisso na luta na erradicação do trabalho infantil e no do trabalho forçado ou compulsório, sempre à luz dos princípios do Pacto Global das Organizações das Nações Unidas. O Código de Ética TIM prevê a necessidade de respeito: (i) a honestidade, a lealdade e a transparência para com os seus acionistas, clientes, parceiros, fornecedores, contratados, mercado, órgãos governamentais, comunidade e demais *stakeholders* / partes interessadas; (ii) os interesses da sociedade e das partes contratantes, acima dos interesses individuais de seus funcionários, representantes e prestadores de serviços; (iii) as normas de segurança e saúde nos locais de trabalho; (iv) o meio ambiente e a saúde pública, adotando-se, inclusive, uma abordagem preventiva aos problemas correlacionados. A TIM também repudia e condena (a) qualquer ato que atente contra os direitos humanos, principalmente aqueles protegidos pela Constituição; (b) o trabalho infantil, ilegal ou escravo; (c) atos que impliquem ou resultem em torturas, físicas ou mentais; (d) atos que atentem contra a saúde e a segurança nos locais de trabalho, inclusive visando a evitar acidentes e danos à saúde; (e) atos que prejudiquem o direito de livre associação de seus empregados; (f) atos discriminatórios em suas relações de trabalho, inclusive na definição de remuneração, acesso a treinamento, promoções, demissões ou aposentadorias, seja em função de raça, nacionalidade, religião, orientação sexual, idade, deficiência física ou mental, filiação sindical, nem tampouco

apoiará qualquer outra forma de discriminação ou assédio; (g) atos de corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e suborno. O Código de Ética TIM se encontra disponível no sítio de internet da TIM Participações S.A. (<http://www.timpartri.com.br> – Área: Governança Corporativa, Código de Ética) e arquivado na sua sede e em todos os seus estabelecimentos, à disposição para consulta pública. Neste sentido, a TIM S.A. declara que sua atuação e seus negócios, na medida do aplicável, observam e difundem em sua cadeia de negócios os princípios e valores acima mencionados, de modo ético e socialmente responsável observando e prezando, sempre, pelo cumprimento da lei de defesa da concorrência.

## 21. DO FORO

21.1 Para dirimir eventuais dúvidas na interpretação ou na execução deste Contrato fica eleito o foro do domicílio do **ASSINANTE**.

## ANEXO I - CONDIÇÕES PARA PORTABILIDADE NUMÉRICA

### 1. CONCEITO

1.1. O processo de portabilidade é um procedimento técnico e administrativo compreendido pelas fases de solicitação, aceitação, notificação, confirmação e provisionamento da portabilidade, até a completa migração do **ASSINANTE** da prestadora doadora para a prestadora receptora.

1.2 A portabilidade numérica permite ao **ASSINANTE** com acesso ativo levar seu número de telefone pré-pago ou pós-pago, móvel ou fixo, para outra operadora de telefonia. Com a portabilidade, não é preciso alterar o número do telefone quando o **ASSINANTE** mudar de operadora. A portabilidade favorece qualquer **ASSINANTE** que deseja trazer um número fixo de qualquer operadora para a **TIM S.A.**, ou atuais **ASSINANTES** que desejam trocar de endereço numa mesma Área Local do STFC.

1.3. As regras gerais da portabilidade obedecem aos critérios regulamentados pela ANATEL, sendo certo que o **ASSINANTE** pode entrar em contato com a sua prestadora por meio de todos os seus Canais de Atendimento mencionados no Contrato de Adesão para obter maiores informações quanto às condições de oferta da portabilidade.

1.4. Constituem os principais direitos do **ASSINANTE** quanto à portabilidade:

a) solicitar a qualquer tempo a portabilidade;

- b) obter tratamento não discriminatório quanto às condições de oferta da portabilidade;
- c) ser informado adequadamente sobre as condições de oferta da portabilidade, prazos e facilidades;
- d) ter assegurada a privacidade de seus dados pessoais informados quando da solicitação de portabilidade.

1.5. Será possível manter o seu número telefônico fixo ao trocar de:

- a) operadoras de telefonia fixa em uma mesma área local;
- b) endereço de telefonia fixa dentro da mesma operadora e dentro da mesma área local;
- c) Plano de Serviço dentro de uma mesma operadora de telefonia fixa.

1.7 O pedido de portabilidade pode ser negado nas seguintes hipóteses:

- a) dados enviados incorretos ou incompletos;
- b) código inexistente, não designado, temporário ou designado a terminais de uso público;
- c) em andamento outra solicitação de portabilidade para o Código de Acesso em questão.
- d) se o número a ser portado for de serviço fixo e a portabilidade for para o serviço móvel ou vice-versa; e,
- e) por motivos de ordem técnica.

1.8. O **ASSINANTE** que deseja portar o seu número para a **TIM S/A** deverá providenciar aparelho compatível com a tecnologia adotada pela **TIM S/A**, caso ainda não o possua.

## 2. PEDIDO DE PORTABILIDADE

2.1. O **ASSINANTE** deve procurar a prestadora para a qual deseja migrar e informar seus dados pessoais, telefone e prestadora atual. Confirmados os dados pela prestadora doadora, no prazo máximo de 1 (um) dia útil, a nova prestadora agendará a habilitação do serviço e fornecerá o número de protocolo do pedido com identificação sequencial.

2.2 O resultado do pedido de portabilidade poderá ser satisfatório ou não, nos termos previstos no item 1.7.

2.2.1 Caso o pedido de portabilidade seja recusado pela operadora de origem do **ASSINANTE**, ele deverá verificar e/ou corrigir o problema na operadora e solicitar novamente a portabilidade à **TIM S/A**.

2.3. O **ASSINANTE** terá o prazo de 02 (dois) dias úteis contados a partir da solicitação para cancelar seu pedido de portabilidade.



2.4. Na data marcada para a portabilidade, a prestação do serviço telefônico poderá ser interrompida pelo período máximo de 02 (duas) horas e, 99% dos casos, sendo certo que esse período de transição não pode ser superior a 24 (vinte e quatro horas).

2.5. O agendamento do pedido de portabilidade dependerá da disponibilidade de data da entidade administradora. Não poderá haver agendamento antes do prazo de 02 (dois) dias úteis, a partir da solicitação do **ASSINANTE**, prazo no qual ele poderá desistir do processo de portabilidade. A duração do processo de portabilidade, contado a partir da solicitação do **ASSINANTE** poderá ser de até 03 (três) dias úteis. Esta solicitação ocorrerá no momento da abertura do protocolo e agendamento da portabilidade. Em casos específicos em que o **ASSINANTE** deseja o agendamento do pedido de portabilidade para uma data futura, a **TIM S/A** poderá solicitar à entidade administradora tal agendamento, além do prazo regulamentar, desde que não seja superior a 90 (noventa) dias.

2.6 O **ASSINANTE** de serviços de Telefonia Fixa Comutada (modalidade local) não tem limites para solicitar a migração de prestadora com a manutenção do número de telefone, nos termos da regulamentação em vigor, devendo entretanto aguardar a conclusão de um procedimento de portabilidade numérica para solicitar nova transferência.

### 3. OPÇÕES DE PORTABILIDADE

#### Opção 01:

3.1. No ato da solicitação da portabilidade, o **ASSINANTE** também poderá solicitar um novo número associado ao serviço (número temporário), que será posteriormente substituído pelo número portado. Este número deverá ser usado temporariamente até que a portabilidade seja efetivada.

3.1.1. Caso o **ASSINANTE** tenha ativado alguma promoção no número temporário ou cadastrado seus números prediletos, os mesmos serão automaticamente migrados para o número portado após a efetivação da portabilidade.

3.1.2. Nesse cenário, caso o pedido de portabilidade não seja realizado com sucesso, o Contrato do **ASSINANTE** com a **TIM S/A** permanecerá válido e eficaz, e o número temporário passará a ser o número definitivo do **ASSINANTE**, caso não haja mais nenhuma solicitação de portabilidade numérica.

#### Opção 02:

3.2. No ato da solicitação da portabilidade, o **ASSINANTE** poderá optar por adquirir o serviço no plano escolhido pelo **ASSINANTE**, porém estará bloqueado para qualquer tipo de uso. Somente após a realização da

portabilidade, o serviço será disponibilizado para utilização com o número que o **ASSINANTE** portou.

3.2.1. Caso a portabilidade não ocorra com sucesso, o Contrato e o acesso do **ASSINANTE** serão cancelados automaticamente.

### **Opção 03:**

3.3. Como última opção, o **ASSINANTE** poderá solicitar a portabilidade numérica sem realizar nenhum tipo de contratação, bastando apenas aguardar o prazo definido para aprovação do pedido.

3.3.1. Após 02 (dois) dias úteis, o **ASSINANTE** deve retornar à loja para receber resposta sobre seu pedido de portabilidade e posterior efetivação de seu Contrato de serviço com a **TIM S/A**, caso o pedido tenha sido aprovado.

## **4. CLIENTES DA BASE**

4.1. O **ASSINANTE** poderá trazer seu número de outra prestadora para substituí-lo em um Contrato ativo na **TIM S/A**.