



CONTRATO PADRÃO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA - SCM

INTERNET BANDA LARGA FIXA

I - IDENTIFICAÇÃO DA PRESTADORA

Razão Social	UNICA TELECOM LTDA
Outorga SCM - Anatel	ATO Nº 15.780, DE 16/11/2022
Nome Fantasia	Única Telecom
CNPJ	42.913.636/0001-74
Endereço	Rua Visconde do Rio Branco, 260, Centro, Jaboatão dos Guararapes/PE, CEP 54110-145
Contato	(81) 2011-0047 0800 081 0818 contato@unicatelecom.com.br
Canais digitais	www.unicatelecom.com.br Central do Assinante e Chatweb disponibilizados no site

A UNICA TELECOM LTDA, doravante denominada PRESTADORA, explora o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, serviço de telecomunicações de interesse coletivo, em regime privado, autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, conforme OUTORGA SCM - ATO Nº 15.780, DE 16/11/2022, observadas a Lei Geral de Telecomunicações e a regulamentação setorial vigente.

II - IDENTIFICAÇÃO DO CONSUMIDOR E CONDIÇÕES PARTICULARES

Este documento constitui o contrato padrão da PRESTADORA. A contratação individual será completada pelas informações cadastrais do CONSUMIDOR, pelo endereço de instalação, pela Oferta comercial aplicável e, quando exigidos pela regulamentação ou adotados pela PRESTADORA, pelo respectivo código de identificação e Etiqueta-Padrão, que integrarão este instrumento para todos os fins.

Consumidor	[Nome/Razão Social]
CPF/CNPJ	[•]
Endereço de instalação	[•]

Nome comercial da Oferta	Plano Fibra Óptica 300 MEGAS Plano Fibra Óptica 400 MEGAS Plano Fibra Óptica 700 MEGAS conforme escolha do consumidor e condições da Oferta
Código único da Oferta Anatel (quando aplicável)	[quando aplicável]
Tecnologia	Fibra óptica FTTH/GPON ou outra indicada na Oferta
Velocidade de download	300 Mbps 400 Mbps 700 Mbps, conforme a Oferta escolhida
Velocidade de upload	Conforme a Oferta específica aceita pelo CONSUMIDOR; não inferida a partir do material publicitário
Franquia de dados	Sem franquia, salvo se a Oferta dispuser expressamente de forma diversa
Preço mensal	Plano Fibra Óptica 300 MEGAS: R\$ 69,90/mês Plano Fibra Óptica 400 MEGAS: R\$ 79,90/mês Plano Fibra Óptica 700 MEGAS: R\$ 89,90/mês
Taxa de instalação/ativação	Taxa de instalação de infraestrutura: R\$ 990,99, quando efetivamente aplicável. Na Oferta com Prazo de Permanência de 12 meses, poderá ser concedida isenção integral como benefício econômico, observados os arts. 36 a 38 do RGC.
Prazo de vigência da Oferta	[•]
Prazo de permanência e benefício	12 meses na modalidade fidelizada, mediante benefício econômico real e quantificado; ou contratação equivalente sem permanência, conforme art. 38 do RGC.
Taxa de transferência / mudança de endereço	R\$ [•], se aplicável, informada previamente e sujeita a aceite expresso

III - FUNDAMENTAÇÃO E DOCUMENTOS INTEGRANTES

O presente contrato é regido especialmente pela Lei nº 9.472/1997 - Lei Geral de Telecomunicações; pela Resolução Anatel nº 765/2023 e suas alterações vigentes, que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, especialmente os arts. 36, 37, 40, 42, 82 a 86, 90 e 97, conforme aplicáveis; pela Resolução Anatel nº 777/2025, que aprovou o Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST; pela regulamentação de qualidade aplicável ao SCM; pela Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor - CDC, especialmente os arts. 6º, III, 30, 31, 39, 46, 47, 49, 51 e 54; pela Lei nº 10.406/2002 - Código Civil, especialmente os arts. 408, 412, 413, 421, 422 e 423; pela Lei nº 13.105/2015 - Código de Processo Civil, inclusive art. 784, § 4º, quando aplicável à assinatura eletrônica; pela Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet; pela Lei nº 13.709/2018 - LGPD; pela Medida Provisória nº 2.200-2/2001; e pelas demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

Integram a contratação, conforme aplicável: este Contrato Padrão, a Oferta comercial aceita pelo CONSUMIDOR, seu registro e código único quando exigidos pela Anatel, a Etiqueta-Padrão quando aplicável, o Termo de Adesão ou aceite eletrônico, eventual Termo de Permanência e Benefício, termo de comodato de equipamentos e demais documentos disponibilizados ao CONSUMIDOR. Em caso de divergência, prevalecerão as normas cogentes e, entre documentos contratuais, a condição mais específica da Oferta aceita pelo CONSUMIDOR, sem redução de direitos legalmente assegurados.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1. O objeto é a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM para acesso à internet em banda larga fixa no endereço indicado pelo CONSUMIDOR, de acordo com a tecnologia, velocidade de download, velocidade de upload, preço e demais condições da Oferta contratada.

1.2. A prestação depende de viabilidade técnica, disponibilidade de rede e condições de acesso ao imóvel. A confirmação comercial não substitui a análise de viabilidade quando esta for necessária.

1.3. A PRESTADORA não poderá vincular o CONSUMIDOR a Oferta diversa da contratada sem sua autorização, ressalvadas as hipóteses expressamente admitidas pela regulamentação vigente, inclusive ao final da vigência da Oferta, mediante comunicação prévia e observância dos direitos de escolha do CONSUMIDOR.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA OFERTA, VELOCIDADES E CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1. As velocidades contratadas de download e upload constarão da Oferta e da Etiqueta-Padrão e servirão como referência para avaliação do cumprimento contratual.

2.2. As medições técnicas deverão considerar os critérios regulamentares aplicáveis. O desempenho percebido em conexão Wi-Fi pode variar em razão de interferências, distância, obstáculos, quantidade de dispositivos, capacidade do equipamento do CONSUMIDOR e características do ambiente, sem que tais fatores afastem a responsabilidade da PRESTADORA quanto à qualidade de sua rede e às obrigações regulatórias.

2.3. Quando necessária aferição técnica da conexão, recomenda-se, sempre que possível, teste em equipamento compatível conectado por cabo à porta adequada do equipamento de rede fornecido ou homologado, sem prejuízo dos métodos oficiais definidos pela Anatel.

2.4. A Oferta informará expressamente a existência ou não de franquia de consumo. Na ausência de previsão específica, considera-se inexistente franquia para a contratação.

2.5. Quando a PRESTADORA estiver sujeita ao registro de Ofertas no sistema da Anatel, ou optar pela submissão de suas Ofertas aos mecanismos regulatórios que exijam registro, será utilizado o código de identificação único correspondente. Caso a PRESTADORA esteja enquadrada como Prestadora de Pequeno Porte, serão observadas as regras específicas do art. 90 do RGC, sem prejuízo das informações contratuais obrigatórias previstas no art. 40 e demais dispositivos aplicáveis.

2.6. Na data de atualização deste Contrato Padrão, 14/10/2026, a PRESTADORA divulga as seguintes ofertas residenciais de referência, todas sujeitas a estudo de viabilidade técnica, disponibilidade de rede, área de cobertura e às condições da Oferta individualmente aceita. As ofertas são denominadas Plano Fibra Óptica 300 MEGAS, Plano Fibra Óptica 400 MEGAS e Plano Fibra Óptica 700 MEGAS, com

mensalidades de R\$ 69,90, R\$ 79,90 e R\$ 89,90, respectivamente. Os preços correspondem aos valores comerciais informados pela PRESTADORA nesta data e poderão ser alterados para novas adesões futuras, sem modificação automática das Ofertas já contratadas, ressalvados os reajustes e demais hipóteses expressamente admitidas pela legislação e regulamentação aplicáveis.

PLANO	DOWNLOAD	MENSALIDADE	OBSERVAÇÃO
Plano Fibra Óptica 300 MEGAS	300 Mbps	R\$ 69,90/mês	Sujeito à viabilidade técnica e às condições da Oferta
Plano Fibra Óptica 400 MEGAS	400 Mbps	R\$ 79,90/mês	Sujeito à viabilidade técnica e às condições da Oferta
Plano Fibra Óptica 700 MEGAS	700 Mbps	R\$ 89,90/mês	Sujeito à viabilidade técnica e às condições da Oferta

2.7. As velocidades de upload, código único da Oferta quando aplicável, eventuais taxas de instalação ou ativação, prazo de vigência, condições de permanência, benefício concedido e demais características obrigatórias constarão da Oferta aceita pelo CONSUMIDOR e, quando aplicável, da Etiqueta-Padrão disponibilizada antes da contratação. O quadro acima é informativo e não substitui as condições particulares efetivamente aceitas.

2.8. A atualização futura dos preços ou planos exibidos no site não altera automaticamente a Oferta já contratada. O CONSUMIDOR permanecerá vinculado às condições da Oferta aceita, ressalvados reajustes, término de vigência, migrações e outras alterações admitidas pela legislação e pelo RGC, sempre com as comunicações e consentimentos exigidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E REDE INTERNA

3.1. A instalação será realizada no prazo informado na Oferta. As solicitações que não puderem ser atendidas de imediato observarão o prazo máximo regulamentar aplicável, atualmente de até 10 (dez) dias corridos, ressalvado prazo inferior previsto na Oferta,

contado da conclusão das providências que dependam do CONSUMIDOR e da confirmação da viabilidade técnica, nos termos do art. 10, § 1º, do RGC.

3.2. O CONSUMIDOR deverá assegurar acesso seguro ao local de instalação, ponto de energia em condições adequadas e autorizações de condomínio, proprietário ou terceiro quando necessárias.

3.3. Obras civis, eletrodutos, tubulações, tomadas, adequações de rede interna e outros serviços não integrantes da instalação padrão somente serão executados ou cobrados mediante informação e concordância prévias do CONSUMIDOR.

3.4. O prazo de reparo será o informado na Oferta e observará o art. 10 do RGC e demais normas de qualidade aplicáveis. Solicitações que não possam ser resolvidas imediatamente serão tratadas dentro do prazo regulamentar, sem prejuízo do ressarcimento automático previsto para indisponibilidade do serviço.

CLÁUSULA QUARTA - DA MUDANÇA DE ENDEREÇO

4.1. O CONSUMIDOR poderá solicitar mudança do endereço de instalação pelos canais de atendimento. A PRESTADORA verificará previamente a existência de cobertura, capacidade técnica, disponibilidade de rede e demais condições necessárias no novo endereço, nos termos do art. 40, incisos II e IV, do RGC.

4.2. Havendo viabilidade, a PRESTADORA informará ao CONSUMIDOR, antes da execução, o prazo estimado para a mudança, as providências necessárias, eventual necessidade de nova instalação e todos os valores que possam ser cobrados, observados os prazos regulamentares aplicáveis.

4.3. Poderá ser cobrada TAXA DE TRANSFERÊNCIA OU MUDANÇA DE ENDEREÇO quando a operação exigir deslocamento técnico, nova instalação, lançamento de novo acesso, remanejamento de rede ou outros custos operacionais efetivamente relacionados ao atendimento, desde que o valor seja informado previamente ao CONSUMIDOR, de forma clara e destacada, e por ele expressamente aceito antes da execução. A cobrança deverá respeitar a Oferta contratada, o art. 40, incisos II e IV, do RGC, os deveres de informação e transparência dos arts. 6º, III, 31 e 46 do CDC e a boa-fé objetiva dos arts. 421 e 422 do Código Civil. A taxa de transferência não possui natureza de multa e somente será devida se o serviço solicitado for efetivamente executado.

4.4. Se não houver viabilidade técnica no novo endereço, a PRESTADORA informará o CONSUMIDOR e não cobrará taxa por transferência ou instalação não realizada. A eventual incidência de multa por Prazo de Permanência será analisada separadamente, de acordo com a causa da rescisão e as hipóteses de isenção previstas no art. 37, § 2º, do RGC, sem presunção automática de cobrança ou de dispensa.

4.5. A mudança de endereço não autoriza a criação automática de novo Prazo de Permanência. Novo período de permanência somente poderá ser estabelecido mediante benefício novo, identificado e quantificado, informação prévia e consentimento expresso do CONSUMIDOR, observados os arts. 36 e 37 do RGC.

CLÁUSULA QUINTA - DOS EQUIPAMENTOS EM COMODATO

5.1. ONU, roteador, fontes, cabos específicos e outros equipamentos identificados como comodato permanecem de propriedade da PRESTADORA, destinando-se exclusivamente à fruição do serviço.

5.2. O CONSUMIDOR deverá zelar pelos equipamentos, não podendo vendê-los, cedê-los, abrir seus lacres, substituir firmware ou realizar alterações capazes de comprometer a rede, salvo autorização da PRESTADORA.

5.3. Em caso de rescisão, a PRESTADORA ou terceiro autorizado providenciará a retirada dos equipamentos em até 60 dias contados do pedido de rescisão, sem ônus para o CONSUMIDOR. O CONSUMIDOR poderá optar por entregá-los em local indicado. O processamento do cancelamento não depende da retirada dos equipamentos.

5.4. Decorrido o prazo regulamentar de retirada sem providência da PRESTADORA, cessará a responsabilidade do CONSUMIDOR pela guarda e integridade dos equipamentos, ressalvado dolo comprovado.

5.5. Danos decorrentes de uso normal, vício, desgaste natural ou defeito não imputável ao CONSUMIDOR não serão cobrados. Eventual cobrança por perda, retenção injustificada ou dano imputável ao CONSUMIDOR dependerá de apuração objetiva, informação do valor e observância do CDC.

CLÁUSULA SEXTA - DO PREÇO, FATURAMENTO E REAJUSTE

- 6.1. O preço mensal, taxas, descontos e demais valores aplicáveis serão os constantes da Oferta e da Etiqueta-Padrão aceitas pelo CONSUMIDOR.
- 6.2. O documento de cobrança será disponibilizado com antecedência mínima de 5 dias da data de vencimento, em meio eletrônico ou impresso quando aplicável e solicitado, observadas as regras regulamentares. A segunda via será fornecida sem cobrança.
- 6.3. O preço da Oferta poderá ser reajustado somente após o período mínimo de 12 meses, contado da data-base prevista na Oferta ou da contratação, conforme aplicável, pelo IPCA/IBGE acumulado no período, ou pelo índice que legalmente o substitua. A PRESTADORA comunicará previamente o reajuste nos termos da regulamentação.
- 6.4. O término de desconto temporário expressamente informado na Oferta não constitui reajuste, desde que o valor integral e o período promocional tenham sido apresentados de forma clara antes da contratação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO ATRASO, INADIMPLÊNCIA, SUSPENSÃO E RESTABELECIMENTO

- 7.1. Sobre valor vencido poderão incidir multa moratória de até 2%, correção monetária e juros de mora de até 1% ao mês, proporcionais ao dia, observados os limites regulamentares e o CDC.
- 7.2. A PRESTADORA poderá suspender integralmente o SCM somente após o decurso de 15 (quinze) dias da notificação ao CONSUMIDOR sobre a existência de débito vencido, observados o conteúdo obrigatório da notificação e os arts. 70 a 72 do RGC.
- 7.3. Transcorridos 60 (sessenta) dias da suspensão do serviço, a PRESTADORA poderá rescindir o contrato mediante prévia notificação ao CONSUMIDOR, na forma do art. 73 do RGC, sem prejuízo da cobrança dos valores legitimamente devidos e da multa de permanência, quando cabível.
- 7.4. Efetuado o pagamento antes da rescisão, o serviço será restabelecido em até 1 (um) dia contado da ciência do pagamento, sem cobrança de taxa de religação, conforme art. 78 do RGC. Em parcelamento, o prazo será contado da ciência do pagamento da primeira parcela do acordo.
- 7.5. A eventual inscrição do débito em cadastro de proteção ao crédito somente ocorrerá observando a legislação e a regulamentação. Após a quitação integral, a

PRESTADORA requererá a baixa do registro em até 5 dias, independentemente de pedido do CONSUMIDOR.

CLÁUSULA OITAVA - DA CONTESTAÇÃO DE COBRANÇAS E DEVOLUÇÃO DE VALORES

8.1. O CONSUMIDOR poderá contestar cobranças no prazo de 3 (três) anos contado da data da cobrança considerada indevida, conforme o RGC.

8.2. O valor contestado e ainda não pago terá sua exigibilidade suspensa durante a análise, devendo ser disponibilizado novo documento para os valores não contestados, quando aplicável.

8.3. A PRESTADORA analisará a contestação e notificará o CONSUMIDOR no prazo máximo de 30 (trinta) dias. A contestação suspende, quanto ao valor questionado, os prazos para suspensão e rescisão enquanto pendente de resposta, observadas as regras dos arts. 60 a 63 do RGC.

8.4. O pagamento de quantia cobrada indevidamente dará direito à devolução em dobro do valor pago em excesso, acrescida de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês, proporcionalmente ao dia, nas hipóteses e condições do art. 64 do RGC e do art. 42, parágrafo único, do CDC, ressalvadas as exceções reconhecidas em lei ou jurisprudência aplicável.

CLÁUSULA NONA - DA QUALIDADE, INDISPONIBILIDADE E RESSARCIMENTO

9.1. A PRESTADORA deverá manter o serviço de acordo com os parâmetros da Oferta e da regulamentação de qualidade aplicável.

9.2. O CONSUMIDOR prejudicado por indisponibilidade decorrente de interrupção ou reparo fará jus ao ressarcimento automático, proporcional ao valor da Oferta e ao período de indisponibilidade, até o segundo mês subsequente ao evento, observados o art. 66 do RGC, o Manual Operacional e a regulamentação de qualidade aplicável.

9.3. No caso de solicitação de reparo, o período considerado para ressarcimento observará o momento do registro do pedido e os critérios regulamentares vigentes.

9.4. Interrupções programadas serão comunicadas com a antecedência exigida pela regulamentação quando aplicável, ressalvadas situações emergenciais ou de força maior, sem prejuízo dos direitos de ressarcimento previstos em norma.

CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUSPENSÃO TEMPORÁRIA A PEDIDO DO CONSUMIDOR

10.1. O CONSUMIDOR adimplente poderá requerer, sem ônus, uma suspensão temporária do serviço a cada período de 12 meses, pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias.

10.2. Durante a suspensão não haverá cobrança referente à prestação do serviço e ficará suspensa a fluência de eventual prazo de permanência. O CONSUMIDOR poderá pedir o restabelecimento a qualquer tempo, sem ônus.

10.3. Os pedidos de suspensão e restabelecimento serão atendidos em até 1 dia, nos termos do RGC.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO PRAZO DE PERMANÊNCIA E BENEFÍCIO

11.1. O Prazo de Permanência, também denominado fidelização, somente existirá mediante opção expressa do CONSUMIDOR por Oferta que conceda benefício econômico concreto em contrapartida à permanência. A contratação observará os arts. 36 e 37 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução Anatel nº 765/2023, bem como os arts. 6º, III, 31, 46, 47, 51 e 54 do Código de Defesa do Consumidor.

11.2. Para o Plano Fibra Óptica 300 MEGAS, Plano Fibra Óptica 400 MEGAS e Plano Fibra Óptica 700 MEGAS, a Oferta com fidelização terá Prazo de Permanência de 12 (doze) meses para o CONSUMIDOR pessoa física. O benefício econômico concedido será a ISENÇÃO INTEGRAL DA TAXA DE INSTALAÇÃO DE INFRAESTRUTURA, cujo valor regular é de R\$ 990,99 (novecentos e noventa reais e noventa e nove centavos), desde que tal instalação seja efetivamente necessária e aplicável à contratação.

11.3. O valor de R\$ 990,99 constitui o benefício econômico quantificado para fins do art. 36, § 4º, II, do RGC apenas quando houver instalação de infraestrutura efetivamente necessária à contratação. A PRESTADORA disponibilizará também contratação com condições de fruição equivalentes e sem vínculo de permanência, em conformidade com o art. 38 do RGC. Nessa modalidade sem permanência, a taxa de instalação de infraestrutura poderá ser cobrada quando efetivamente aplicável, desde que previamente informada e expressamente aceita pelo CONSUMIDOR.

11.4. Se o CONSUMIDOR rescindir a Oferta antes do término dos 12 (doze) meses de permanência, poderá ser cobrada multa por rescisão antecipada, desde que válida a fidelização. A multa será proporcional ao período restante e jamais poderá exceder o benefício econômico de R\$ 990,99, nos termos do art. 37, § 1º, do RGC. A fórmula será: $MULTA\ DEVIDA = R\$ 990,99 \times (PERÍODO\ RESTANTE\ DO\ PRAZO\ DE\ PERMANÊNCIA / PRAZO\ TOTAL\ DE\ 12\ MESES)$. Para maior precisão, a proporcionalidade poderá ser apurada pelos dias restantes em relação ao total de dias do período de permanência.

11.5. A multa de permanência não corresponde à soma das mensalidades vincendas e não autoriza cobrança por serviço posterior ao efetivo cancelamento. A cláusula penal observará os arts. 408, 412 e 413 do Código Civil, inclusive quanto ao limite e à redução equitativa quando manifestamente excessiva, além dos arts. 39, V, e 51, IV e § 1º, do CDC.

11.6. A multa não será devida quando a rescisão decorrer de descumprimento de obrigação contratual ou legal da PRESTADORA ou de outra hipótese de isenção prevista na regulamentação, observando-se o art. 37, § 2º, do RGC e a legislação consumerista aplicável.

11.7. Não haverá renovação automática do Prazo de Permanência sem consentimento prévio e expresso do CONSUMIDOR. Nova fidelização exigirá nova manifestação de vontade e novo benefício claramente identificado e quantificado, em conformidade com o art. 36, § 2º e § 4º, do RGC e com os princípios da boa-fé objetiva e transparência previstos nos arts. 421 e 422 do Código Civil e no CDC.

11.8. A cobrança da multa somente será legítima se a Oferta e o Termo de Permanência identificarem de forma clara e destacada: (i) o prazo de 12 meses; (ii) o benefício de isenção da taxa de instalação de infraestrutura; (iii) o valor do benefício de R\$ 990,99; e (iv) a forma de cálculo da multa proporcional. A ausência desses elementos será interpretada em favor do CONSUMIDOR, nos termos dos arts. 46 e 47 do CDC.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO CANCELAMENTO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

12.1. O CONSUMIDOR poderá solicitar a rescisão a qualquer tempo e por todos os canais disponíveis para a Oferta, ainda que exista débito em aberto.

12.2. Enquanto vigentes as regras dos arts. 83 e 84 do RGC, o pedido de rescisão processado com intervenção de atendente produzirá efeitos imediatos; o pedido sem intervenção de atendente terá efeitos após até 2 (dois) dias úteis, com cobrança apenas do período efetivamente usufruído durante esse processamento. A partir da incidência obrigatória do Decreto nº 13.135/2026 sobre a PRESTADORA e de eventual regulamentação complementar da Anatel, prevalecerão as regras supervenientes de cancelamento imediato e de processamento técnico.

12.3. Na contratação realizada fora do estabelecimento comercial, inclusive por internet ou telefone, o CONSUMIDOR pessoa física, ou pessoa jurídica quando caracterizada relação de consumo, poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 dias, na forma do art. 49 do CDC, com restituição dos valores eventualmente pagos nas condições legais.

12.4. O Decreto nº 13.135/2026, publicado no DOU em 13/10/2026 e com vigência vinte dias após a publicação, será observado quando passar a produzir efeitos e na medida em que a PRESTADORA se enquadre nos critérios definidos pela Anatel para sua incidência, prevalecendo suas regras obrigatórias sobre disposições contratuais incompatíveis.

12.5. O processamento da rescisão independe da retirada dos equipamentos em comodato. A PRESTADORA ou terceiro autorizado providenciará a retirada no prazo regulamentar, sem condicionar o cancelamento à devolução prévia, conforme art. 82, §§ 2º a 5º, do RGC.

12.6. A PRESTADORA somente poderá rescindir o contrato por sua iniciativa quando comprovar descumprimento de obrigação contratual ou regulamentar pelo CONSUMIDOR, ressalvadas outras hipóteses expressamente previstas em lei ou regulamentação, conforme art. 86 do RGC.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO TÉRMINO DA OFERTA E MIGRAÇÃO

13.1. A PRESTADORA comunicará ao CONSUMIDOR, com a antecedência regulamentar aplicável, o término da vigência da Oferta, o encerramento de prazo de permanência, reajustes e demais eventos que exijam comunicação prévia.

13.2. Ao término da Oferta, o CONSUMIDOR poderá escolher nova Oferta disponível. Na ausência de manifestação, eventual migração observará as regras do RGC, inclusive quanto à equivalência das características e ausência de novo prazo de permanência quando exigido pela regulamentação.

13.3. Os planos, velocidades e preços indicados neste Contrato correspondem a novas adesões às respectivas Ofertas e NÃO ALTERAM AUTOMATICAMENTE os contratos ou Ofertas anteriormente celebrados. O CONSUMIDOR que já possua plano anterior permanecerá submetido às condições de sua Oferta vigente até que solicite e aceite expressamente uma nova Oferta, sem prejuízo das hipóteses de término ou extinção da Oferta previstas no RGC.

13.4. Enquanto estiverem dentro do respectivo Prazo de Comercialização, as novas Ofertas deverão estar disponíveis também aos CONSUMIDORES já vinculados à PRESTADORA, inclusive quando representarem redução do valor pago ou alteração das condições anteriormente contratadas, desde que atendidas a área de abrangência e a viabilidade técnica, nos termos do art. 28, caput e §§ 1º a 3º, do RGC. A migração dependerá de manifestação expressa do CONSUMIDOR e jamais ocorrerá automaticamente.

13.5. A migração de CONSUMIDOR antigo para uma nova Oferta poderá envolver novo Prazo de Permanência de 12 (doze) meses somente se houver opção expressa pela modalidade fidelizada e concessão de benefício econômico real, específico e quantificado, nos termos dos arts. 36 e 37 do RGC. A PRESTADORA deverá garantir opção com condições de fruição equivalentes e sem Prazo de Permanência, conforme art. 38 do RGC. A fidelização não poderá ser imposta como condição exclusiva de acesso à nova Oferta.

13.6. Para CONSUMIDOR já instalado no mesmo endereço, a isenção da taxa de instalação de infraestrutura de R\$ 990,99 somente poderá ser utilizada como benefício de fidelização se houver nova instalação ou intervenção de infraestrutura efetivamente necessária e cujo custo seja legitimamente aplicável à migração. Se não houver nova instalação, eventual fidelização deverá estar vinculada a outro benefício econômico real, específico e quantificado, previamente informado e aceito, ou a migração deverá ocorrer sem fidelização.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONSUMIDOR

14.1. Constituem obrigações do CONSUMIDOR:

- pagar os valores devidos nos respectivos vencimentos;
- manter seus dados cadastrais atualizados;
- permitir acesso de técnicos devidamente identificados ao local de instalação, mediante agendamento quando necessário;
- usar o serviço e os equipamentos de forma regular, lícita e compatível com sua finalidade;
- não revender ou explorar comercialmente o serviço como prestador de telecomunicações sem as autorizações e contratos necessários;
- não realizar intervenções na rede externa, fibra, CTO, postes ou equipamentos da PRESTADORA;
- comunicar falhas, danos, perda ou furto de equipamentos em comodato tão logo tenha ciência; e
- zelar pela segurança de suas senhas, dispositivos e rede interna.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA PRESTADORA

15.1. A PRESTADORA deverá prestar serviço adequado, transparente e não discriminatório, cumprir as condições da Oferta, manter canais de atendimento, fornecer protocolo, proteger os dados pessoais e assegurar todos os direitos estabelecidos pela Anatel e pela legislação consumerista.

15.2. A PRESTADORA não poderá excluir ou limitar direitos inderrogáveis do CONSUMIDOR, transferir sua responsabilidade a terceiros nem alterar unilateralmente

características essenciais da Oferta em prejuízo do CONSUMIDOR fora das hipóteses legalmente admitidas.

15.3. A PRESTADORA poderá realizar ações técnicas necessárias à segurança, integridade, manutenção e continuidade da rede, observando a neutralidade de rede, a legislação e a regulamentação aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA PRIVACIDADE, DADOS PESSOAIS E REGISTROS DE CONEXÃO

16.1. Os dados pessoais serão tratados para execução do contrato, atendimento, cobrança, prevenção a fraudes, segurança, cumprimento de obrigações legais ou regulatórias e exercício regular de direitos, de acordo com a LGPD e a política de privacidade disponibilizada pela PRESTADORA.

16.2. Os registros de conexão serão mantidos sob sigilo e em ambiente controlado e seguro pelo prazo legal aplicável, atualmente de 1 ano nos termos do Marco Civil da Internet, ressalvadas determinações legais de conservação por período superior.

16.3. O conteúdo das comunicações do CONSUMIDOR não será monitorado ou fornecido a terceiros, salvo nas hipóteses legalmente autorizadas e mediante as formalidades exigidas pela legislação.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E PROTOCOLOS

17.1. A PRESTADORA disponibilizará os canais de atendimento informados neste contrato, no site e na Oferta, incluindo atendimento telefônico e digital nas condições exigidas pela regulamentação aplicável ao seu porte e à modalidade de atendimento.

17.2. Todo atendimento sujeito às regras do RGC receberá protocolo que permita rastrear a demanda e será disponibilizado ao CONSUMIDOR na forma regulamentar.

17.3. As reclamações e solicitações serão tratadas nos prazos legais e regulatórios. O histórico das demandas será mantido e disponibilizado pelo período e na forma previstos pelo RGC.

17.4. A partir da vigência e incidência obrigatória do Decreto nº 13.135/2026, serão observadas as exigências de SAC aplicáveis à PRESTADORA, inclusive gratuidade, acessibilidade, continuidade da demanda, atendimento humano, protocolo, histórico de atendimento e cancelamento, sem prejuízo das regras específicas da Anatel.

17.5. O CONSUMIDOR poderá, a qualquer tempo, manifestar opção pelo não recebimento de chamadas de telemarketing realizadas pela PRESTADORA, pelos canais e plataformas divulgados em seu site, nos termos do art. 43 do RGC.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DO USO DO SERVIÇO, SEGURANÇA E ATOS ILÍCITOS

18.1. O CONSUMIDOR é responsável pelo uso de sua rede interna, credenciais e dispositivos, devendo adotar medidas razoáveis de segurança e não utilizar o serviço para prática de atos ilícitos.

18.2. A PRESTADORA observará a neutralidade de rede e somente adotará bloqueios, restrições ou medidas de gerenciamento de tráfego nas hipóteses e condições permitidas pela legislação, por determinação de autoridade competente, necessidade técnica indispensável ou segurança da rede, conforme aplicável.

18.3. A PRESTADORA não responde por conteúdo, aplicações, serviços ou plataformas de terceiros acessados pelo CONSUMIDOR, sem prejuízo da responsabilidade que lhe seja legalmente atribuída por sua própria prestação de telecomunicações.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA RESPONSABILIDADE CIVIL E FORÇA MAIOR

19.1. As partes responderão pelos danos que causarem na forma da lei. Nenhuma disposição deste contrato exclui ou limita responsabilidade da PRESTADORA em hipóteses em que a exclusão seja vedada pelo CDC.

19.2. Eventos de caso fortuito ou força maior serão avaliados de acordo com o Código Civil e a legislação setorial. A ocorrência de evento externo não afasta, por si só, direitos regulatórios de ressarcimento automático por indisponibilidade quando estes forem legalmente devidos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA ASSINATURA E ACEITE ELETRÔNICO

20.1. A contratação poderá ser formalizada por assinatura eletrônica ou aceite digital realizado por meio do CRM da Única Telecom, bem como por gravação de contratação telefônica ou outro meio legalmente admitido, desde que o procedimento permita demonstrar a identidade do CONSUMIDOR, sua manifestação inequívoca de vontade e a vinculação do aceite ao conteúdo contratual e à Oferta efetivamente contratada.

20.2. As partes reconhecem como válida a assinatura eletrônica realizada no CRM da Única Telecom, ainda que não baseada em certificado ICP-Brasil, quando o conjunto de evidências do procedimento for apto a comprovar a autoria, a integridade, a vinculação do signatário ao documento e sua manifestação de vontade, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2/2001. Quando a solução tecnológica empregada se enquadrar como provedor de assinatura e conferir a integridade do título eletrônico, será aplicável, quando pertinente, o art. 784, § 4º, do Código de Processo Civil, inclusive quanto à dispensa de testemunhas.

20.2.1. O CRM e eventual módulo de assinatura eletrônica integrado deverão preservar, na medida tecnicamente disponível, evidências do ato de contratação, tais como identificação do signatário, CPF ou CNPJ, data e hora, endereço IP, método de autenticação, identificador da sessão, versão do contrato e da Oferta aceita, hash ou outro mecanismo de integridade e registros de auditoria. Esses dados serão tratados para formação, execução, comprovação e guarda da relação contratual, observadas a Lei nº 13.709/2018 e as demais normas aplicáveis de proteção de dados.

20.3. A PRESTADORA entregará ou disponibilizará ao CONSUMIDOR o contrato e os documentos obrigatórios da Oferta no momento da contratação, inclusive a Etiqueta-Padrão quando aplicável, nos termos do RGC e das regras específicas incidentes sobre o porte da PRESTADORA.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA INTERPRETAÇÃO, ALTERAÇÕES E PREVALÊNCIA LEGAL

21.1. Este instrumento é contrato de adesão e deve ser disponibilizado previamente ao CONSUMIDOR em linguagem clara, com fonte não inferior a corpo 12. Cláusulas que impliquem limitação de direito serão apresentadas com destaque, nos termos dos arts. 46, 47 e 54, §§ 3º e 4º, do CDC e do art. 423 do Código Civil.

21.2. São nulas as disposições que impliquem renúncia antecipada a direitos indisponíveis, exoneração indevida de responsabilidade, desvantagem exagerada ou incompatibilidade com a boa-fé objetiva e o equilíbrio contratual, observados os arts. 51 do CDC e 421, 421-A e 422 do Código Civil.

21.3. A legislação e a regulamentação supervenientes de aplicação obrigatória serão observadas independentemente de alteração imediata deste documento. A

PRESTADORA publicará versões atualizadas do contrato quando necessário, sem alterar retroativamente condições essenciais da Oferta em prejuízo do CONSUMIDOR.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO FORO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS

22.1. O CONSUMIDOR poderá utilizar os canais da PRESTADORA, os órgãos de defesa do consumidor, a Anatel e o Poder Judiciário, observadas as competências legais.

22.2. Fica assegurado o foro do domicílio do CONSUMIDOR para as demandas decorrentes de relação de consumo, sem prejuízo de foro legalmente mais favorável ou de competência absoluta.

ANEXO I - QUADRO DE CONDIÇÕES DA OFERTA / TERMO DE ADESÃO

O Anexo I deverá ser preenchido ou gerado eletronicamente para cada contratação e arquivado com os demais documentos da Oferta, inclusive a Etiqueta-Padrão quando aplicável. Os campos abaixo não substituem eventual registro obrigatório da Oferta nos sistemas da Anatel.

Nome do consumidor

CPF/CNPJ

E-mail / telefone

Endereço de instalação

Nome da Oferta

Plano Fibra Óptica 300 MEGAS | Plano
Fibra Óptica 400 MEGAS | Plano Fibra
Óptica 700 MEGAS

Código único da Oferta (quando aplicável)

Quando exigido pela regulamentação

Prazo de comercialização

Prazo de vigência

Download

300 Mbps | 400 Mbps | 700 Mbps,
conforme a Oferta escolhida

Upload

Conforme Oferta específica aceita pelo
consumidor

Mensalidade

300 MEGAS: R\$ 69,90 | 400 MEGAS: R\$ 79,90 | 700 MEGAS: R\$ 89,90

Data de vencimento

Instalação / ativação

R\$ 990,99, quando a instalação de infraestrutura for efetivamente necessária. Poderá ser isenta como benefício da modalidade fidelizada de 12 meses.

Prazo de permanência / benefício / multa

Na modalidade fidelizada: 12 meses | Benefício real e quantificado | Multa proporcional ao período restante, limitada ao valor do benefício. Opção equivalente sem permanência obrigatória.

Facilidades ou serviços adicionais incluídos

Taxa de transferência / mudança de endereço

R\$ _____, se aplicável, informada previamente e aceita expressamente

Benefício econômico da fidelização

Quando aplicável: isenção integral da taxa de instalação de infraestrutura | Valor do benefício: R\$ 990,99

Multa máxima de permanência

R\$ 990,99 no início do prazo, reduzida proporcionalmente ao período restante da permanência.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS PRINCIPAIS

- Lei nº 9.472/1997 - Lei Geral de Telecomunicações.
- Resolução Anatel nº 765/2023 - Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, vigente desde 1º de setembro de 2025, observadas as alterações, retificações, acórdãos e regras específicas das Prestadoras de Pequeno Porte.
- Resolução Anatel nº 777/2025 - Regulamento Geral dos Serviços de Telecomunicações - RGST, que consolidou a disciplina do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, observados os cronogramas de vigência aplicáveis.
- Resolução Anatel nº 717/2019 - Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações, quando aplicável.

- Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.
- Lei nº 10.406/2002 - Código Civil, especialmente os princípios da função social, boa-fé objetiva e interpretação dos contratos de adesão.
 - Código Civil, arts. 408, 412 e 413 - disciplina da cláusula penal, limite da penalidade e redução equitativa de penalidade manifestamente excessiva.
- Lei nº 13.105/2015 - Código de Processo Civil, especialmente arts. 411, II, e 784, § 4º, quanto à prova e assinatura eletrônica.
- Lei nº 12.965/2014 - Marco Civil da Internet.
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.
- Medida Provisória nº 2.200-2/2001, art. 10, § 2º - validade de outros meios de comprovação da autoria e integridade de documentos eletrônicos aceitos pelas partes.
 - Decreto nº 13.135/2026 - normas do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, publicado em 13/10/2026 e com entrada em vigor vinte dias após a publicação, quando aplicável ao setor conforme critérios e regulamentação da Anatel.

Este documento corresponde à versão padrão publicada pela Única Telecom para conhecimento prévio do consumidor, em conformidade com os arts. 46 e 54 do CDC. A contratação individual somente se completa com a identificação do CONSUMIDOR, a Oferta aplicável, os documentos regulatórios exigíveis para a contratação e o respectivo aceite ou assinatura eletrônica.

Jaboatão dos Guararapes/PE, ____ de _____ de ____.

ÚNICA TELECOM LTDA
PRESTADORA

CONSUMIDOR / ASSINANTE