

## PLANO DE SERVIÇO

NOME DO PLANO: “COPEL FIBRA A PLUS”

Plano: 01/12/2021

### 1. Descrição

Plano de Serviço vinculado à prestação de Serviço de Comunicação Multimídia – SCM para acesso e conectividade à Internet prestado pela COPEL TELECOMUNICAÇÕES S.A., sociedade anônima de capital fechado, com sede na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, na Rua Treze de Maio, nº 1.062, São Francisco, CEP 80.510-030, inscrita no CPNJ sob o nº 04.368.865/0001-66, autorizatória do SCM, doravante neste termo como COPEL TELECOM.

### 2. Público-alvo

Este Plano de Serviço encontra-se disponível para consumidores residenciais (pessoa física) e empresariais (pessoa jurídica).

### 3. Valores e preços aplicáveis

#### 3.1. Mensalidade

Nome Comercial	Mensalidade*
COPEL FIBRA A PLUS 100 MBPS	R\$ 149,90
COPEL FIBRA A PLUS 200 MBPS	R\$ 299,90
COPEL FIBRA A PLUS 300 MBPS	R\$ 399,90
COPEL FIBRA A PLUS 500 MBPS	R\$ 599,90

\* Valores, expressos em reais (R\$) com tributos, serviço cobrado mensalmente com valor fixo mensal, de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços.

Todos os serviços prestados, inclusive eventuais facilidades e serviços adicionais ao serviço de telecomunicações, serão cobrados mensalmente, através da respectiva nota fiscal-fatura, com demonstrativo contendo a relação atualizada de todos os serviços contratados e o respectivo documento de cobrança.

De acordo com a data de vencimento escolhida pelo cliente, a primeira fatura, quando aplicável, será calculada de forma proporcional (*pro rata*).

#### 3.2. Serviço de ativação e configuração

Serviço de ativação e configuração	
Valor COM prazo de permanência de 12 (doze) meses	Valor SEM prazo de permanência
R\$ 100,00 (cem reais)	R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais)

As regras que tratam do prazo de permanência estão dispostas no “Termo de Oferta de Benefício e Fidelização”.

Eventuais multas e juros por atraso nos pagamentos serão cobradas nas faturas subsequentes, de acordo com o Contrato de Prestação de Serviços.

#### **4. Reajuste**

O preço do(s) serviço(s) contratado(s) será(ão) reajustado(s) após cada período de 12 (doze) meses ou em periodicidade menor desde que admitida pela regulamentação, contados a partir da data-base de início da comercialização do Plano de Serviço, ou da realização do último reajuste, de acordo com a variação positiva do Índice INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou na falta deste, por índice que venha a substituí-lo.

Faculta-se à COPEL TELECOM a alteração da data-base mediante postergação da aplicação do reajuste. Nesta condição, para fins de cálculo do índice, poder-se-á considerar a variação acumulada do índice INPC, a contar da criação do Plano de serviço ou do último reajuste aplicado, limitado a 24 (vinte e quatro) meses.

#### **5. Franquia**

O Plano de Serviço “COPEL FIBRA A +” não possui franquia de consumo associada.

#### **6. Velocidades de conexão**

Plano de Serviço	Velocidade de Download	Velocidade de Upload
COPEL FIBRA A PLUS 100 MBPS	100 Mbps (Mega bits por segundo)	50 Mbps (Mega bits por segundo)
COPEL FIBRA A PLUS 200 MBPS	200 Mbps (Mega bits por segundo)	100 Mbps (Mega bits por segundo)
COPEL FIBRA A PLUS 300 MBPS	300 Mbps (Mega bits por segundo)	150 Mbps (Mega bits por segundo)
COPEL FIBRA A PLUS 500 MBPS	500 Mbps (Mega bits por segundo)	250 Mbps (Mega bits por segundo)

As velocidades do serviço COPEL FIBRA são assimétricas em download e upload, com razão de upload em 50% (cinquenta por cento) do download. A velocidade disponibilizada na interface é nominal e pode sofrer variações em decorrência de fatores tecnológicos e outros alheios à COPEL TELECOM. O presente Plano de Serviço cumpre os parâmetros de qualidade definidos na regulamentação específica expedida pela Anatel e demais condições técnicas dispostas no Contrato de Prestação de Serviços. Dados dos protocolos de comunicação associados, inclusive, às aplicações utilizadas pelo cliente, podem motivar uma variação (desvio) de aproximadamente 6% (seis por cento) na velocidade nominal.

#### **7. Desistência, cancelamento ou migração**

Em caso de desistência, cancelamento ou migração do Plano de Serviço, serão aplicadas as regras previstas no Contrato de Prestação de Serviço, no Termo de Oferta de Benefício e Fidelização e na regulamentação expedida pela Anatel.

#### **8. Abrangência**

Os municípios atendidos pelo Plano de Serviço “COPEL FIBRA A +” dentro da área geográfica de serviço da prestadora devem ser consultados no site [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com). Comercialização condicionada à realização prévia de viabilidade técnica de atendimento para o endereço do consumidor solicitante.

### **9. Características do serviço, de endereçamento e restrições**

Plano de Serviço ofertado mediante utilização de infraestrutura disponibilizada pela prestadora, endereço IP (Internet Protocol) e distribuição dinâmica de endereço IPv6 e endereço IPv4 privado com uso por meio da tecnologia CGNAT (Carrier Grade Address Translation), sem possibilidade de conexões entrantes ou hospedagem de serviços nas dependências do cliente ou uso de aplicações que exijam o mapeamento de portas TCP/UDP entre endereços IPv4 públicos e privados.

Roteador WiFi integrado ao terminal ONT, fornecido em regime de comodato com velocidade máxima compatível com a velocidade contratada e com conectividade wireless. A experiência de uso do serviço está condicionada às características dos equipamentos e terminais de propriedade do cliente, devendo estes apresentar desempenho de processamento e comunicação compatíveis com o serviço contratado.

É vedado o compartilhamento desse serviço para terceiros ou externamente às dependências do cliente, seja por rede cabeada ou por Wi-Fi.

A prestadora realizará, nos termos da legislação e do Contrato de Prestação de serviços, o gerenciamento técnico das redes com o objetivo de preservar sua estabilidade, segurança e funcionalidade.

Consulte condições de uso/comodato do modem no Contrato de Prestação de Serviço.

Demais características e funcionalidades do Plano de Serviço estão descritas no documento de “Características Técnicas do Serviço”, disponível em [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

### **10. Facilidades e Serviços Opcionais**

O rol de facilidades e serviços opcionais vinculados ao presente Plano de Serviços estará disponível em [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

### **11. Promoções e descontos**

Poderão ser realizadas promoções alternativas e não discriminatórias, de acordo com a regulamentação em vigor, que resultem em valores unitários promocionais inferiores àqueles estabelecidos neste Plano de Serviço, bem com que incluam outros serviços e facilidades adicionais para os usuários.

Campanhas ou regulamentos promocionais poderão ser associados a este Plano de Serviço e estarão disponíveis em [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

### **12. Extinção ou Alteração do Plano de Serviço**

Este Plano de Serviço poderá ser extinto, alterado ou deixar de ser comercializado, visando sua extinção, mediante prévia comunicação aos usuários que a ele aderiram, nos termos da regulamentação. Neste caso os usuários poderão optar por qualquer outro Plano de Serviço vigente, desde que atendam as condições de elegibilidade do novo Plano de Serviço escolhido.

### **13. Informações sobre os serviços**

Os Planos de Serviços da prestadora, Contrato de Prestação de serviços, promoções vigentes, área de abrangência e demais condições de prestação dos serviços de telecomunicações podem ser encontrados no seguinte endereço eletrônico: [www.copeltelecom.com](http://www.copeltelecom.com).

### **14. Atendimento**

- Central de Atendimento ao Cliente (ligação gratuita): **0800 4141 810**