

**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA**

**sobre**

**Atendimento Pessoal aos Consumidores da BrasilTelecom/Oi**

**tomado no interesse das Ações Civas Públicas** (1) nº 2002.71.05.000206-6, de **Santo Ângelo**; (2) nº 2002.71.03.000221-8, de **Uruguaiiana**; (3) nº 2002.71.02.000289-1, de **Santa Maria**; (4) nº 2002.71.01.000190-7, de **Rio Grande**; (5) nº 2002.71.09.000115-2, de **Bagé**; (6) nº 2002.71.12.000277-3, de **Canoas**; (7) nº 2002.71.07.000272-2, de **Caxias do Sul**; (8) nº 2002.71.14.000079-4, de **Lajeado**; (9) nº 2002.71.08.000532-0, de **Novo Hamburgo**; (10) nº 2002.71.10.000211-1, de **Pelotas**; (11) nº 2002.71.13.000302-6, de **Bento Gonçalves**; (12) nº 2002.71.11.000097-4, de **Santa Cruz do Sul**; (13) nº 2002.71.04.000254-9, de **Passo Fundo**, e (14) nº 2002.71.06.000490-4, de **Santana do Livramento**;

Considerando o firme propósito do Ministério Público Federal de assegurar efetividade aos direitos dos consumidores dos serviços de telefonia fixa e telefonia móvel previstos no Código de Defesa do Consumidor e na respectiva disciplina regulatória, especificamente neste acordo aqueles relacionados ao atendimento pessoal, de modo a contribuir decisivamente para a melhoria na prestação desses serviços de telecomunicações e, indiretamente, dos demais;

Considerando o firme propósito da Oi, enquanto prestadora de serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel, de assegurar efetiva resolutividade e amplitude irrestrita no atendimento pessoal prestado a seus clientes e reafirmar seu compromisso com a qualidade do serviço prestado, inclusive como forma de vantagem competitiva nos serviços de



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

telefonia fixa e telefonia móvel e em outros serviços de telecomunicações por ela prestados;

Considerando, entre outros, o direito básico do consumidor a ter facilitada a defesa dos seus direitos (art. 6º, VII, CDC) e o direito à prestação de serviço adequado (art. 20, CDC);

Considerando, entre outros, os direitos dos usuários-consumidores especificados no Regulamento do Serviço de Telefonia Fixa (Res. 426/2005) e no Plano Geral de Metas de Qualidade (Res. 341/2003);

Considerando o interesse de ambas as partes em compor consensualmente as Ações Cíveis Públicas (1) nº 2002.71.05.000206-6, de Santo Ângelo; (2) nº 2002.71.03..000221-8, de Uruguaiana; (3) nº 2002.71.02.000289-1, de Santa Maria; (4) nº 2002.71.01.000190-7, de Rio Grande; (5) nº 2002.71.09.000115-2, de Bagé; (6) nº 2002.71.12.000277-3, de Canoas; (7) nº 2002.71.07.000272-2, de Caxias do Sul; (8) nº 2002.71.14.000079-4, de Lajeado; (9) nº 2002.71.08.000532-0, de Novo Hamburgo; (10) nº 2002.71.10.000211-1, de Pelotas; (11) nº 2002.71.13.000302-6, de Bento Gonçalves; (12) nº 2002.71.11.000097-4, de Santa Cruz do Sul; (13) nº 2002.71.04.000254-9, de Passo Fundo, e (14) nº 2002.71.06.000490-4, de Santana do Livramento, em trâmite na Justiça Federal do Rio Grande do Sul, assegurando efetiva proteção aos direitos que lhes servem de objeto e efetividade ao provimento judicial nelas deferido, de modo a justificar, após a homologação judicial deste acordo, a extinção destas ações e dos recursos interpostos, com resolução de mérito;

Considerando a primazia que o direito brasileiro confere à tutela específica ante a tutela indenizatória e, especificamente, que a multa cominatória destina-se a viabilizar a efetividade da jurisdição;

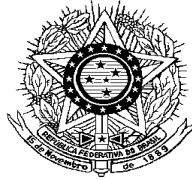
Considerando que a extensão das obrigações de atendimento pessoal no serviço de telefonia fixa ao serviço de telefonia móvel para todo o Estado do Rio Grande do Sul, à qual se dispôs voluntariamente a compromissária durante as negociações com o Ministério



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

Público Federal no intuito de viabilizar o equacionamento consensual de todas as ações civis públicas antes referidas nos termos e valores abaixo especificados, constitui-se em avanço efetivo e muito significativo em favor dos respectivos consumidores, a justificar a fixação do *quantum* dos danos morais em patamares bem abaixo daqueles alcançáveis ou mesmo alcançados judicialmente, em especial se ponderados os objetivos dessa fixação relacionados à qualidade e prevenção da tutela específica com os ganhos para essa mesma tutela adiante pactuados;

o **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**, neste compromisso representado pelos Procuradores da República Dr. Osmar Veronese, Dr. Ivan Cláudio Marx, Dr. Rafael Brum Miron, Dra. Anelise Becker, Dra. Paula Martins Costa Schirmer, Dr. Adriano dos Santos Raldi, Dr. Fabiano de Moraes, Dr. Nilo Marcelo de Almeida Camargo, Dr. Celso Antonio Tres, Dr. Mauro Cichowski dos Santos, Dr. Alexandre Schneider, Dr. Jorge Irajá Louro Sodré, Dra. Fernanda Alves de Oliveira e Dr. Cicero Augusto Pujol Correa, procuradores naturais das ações civis públicas supracitadas, e pelo Dr. Alexandre Amaral Gavronski, com atribuição na matéria objeto deste compromisso para composições extrajudiciais com efeitos na Subseção Judiciária de Porto Alegre, doravante denominado **COMPROMITENTE**; e a empresa **BRASILTELECOM S/A (Oi)**, sociedade anônima com sede em Brasília/DF, no SAI/Sul, ASP – Lote D, bloco B (térreo), CNPJ n. 76.535.564/0001-43, neste ato representada pelo seu advogado Ricardo de Oliveira Silva, OAB n. 13.471/RS, com expressos poderes para acordar e transigir constantes de procurações juntadas dos autos das ações civis públicas antes mencionadas, e pelo seu Vice-presidente Jurídico, Eurico de Jesus Teles Neto, doravante denominada **COMPROMISSÁRIA, DECIDEM**, nos termos seguintes, **acordar o presente compromisso de ajustamento de conduta**, para que sejam homologados judicialmente pelos Juízes Federais titulares das Varas Federais nas quais tramitam os autos das ações civis públicas referidas ao início deste termo e então produzam todos os efeitos legais aqui especificados de títulos executivos.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Seção I – Do objeto**

**Cláusula primeira – Do objeto e prazo**

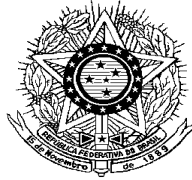
O presente compromisso de ajustamento de conduta tem por objeto o atendimento pessoal prestado aos consumidores de telefonia fixa e telefonia móvel da Brasil Telecom/Oi em todo o Estado do Rio Grande do Sul e se resolve juntamente com os correspondentes contratos de concessão e autorização para prestação dos respectivos serviços, tendo por finalidade compor consensualmente as ações antes referidas.

**Parágrafo único.** Conquanto não esteja obrigada, por força deste acordo, a prestar o mesmo serviço de atendimento pessoal aqui discriminado aos serviços de telecomunicações não abrangidos por este compromisso, nada impede que a compromissária, no seu interesse empresarial, especificamente no de utilizar-se da qualidade do atendimento pessoal como diferencial competitivo no mercado de telecomunicações, adote os mesmos critérios estabelecidos para os serviços de *internet* banda larga e outros que preste atualmente ou venha a prestar.

**Seção II – Do atendimento pessoal nas localidades em que ele era prestado quando da assinatura do contrato de concessão do serviço de telefonia fixa**

**Cláusula segunda – Dos postos de atendimento pessoal com sistema próprio**

A compromissária manterá em funcionamento os postos de atendimento pessoal listados nas respectivas ações civis públicas e que estavam em funcionamento quando da concessão do serviço, ou providenciará para que sejam instalados se, por qualquer razão, estiverem desativados, diretamente ou mediante o sistema de franquia, em qualquer caso com acesso



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

direto ao sistema eletrônico próprio da concessionária (o mesmo utilizado pelos serviços de *call center*), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h ou das 9h às 18h.

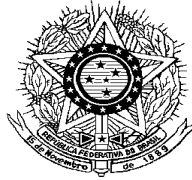
**Cláusula terceira – Dos prazos para implantação ou adaptação das lojas**

A implantação das lojas, nos termos pactuados neste compromisso ou a respectiva adaptação a eles obedecerá ao prazo de 6 (seis) meses, prorrogável por no máximo 4 (quatro) meses, caso haja necessidade operacional ou técnica, a ser comprovada por petição da compromissária junto aos autos das respectivas ações, valendo esta como justificativa de tal prorrogação.

**Cláusula quarta – Da amplitude e resolutividade**

A compromissária adotará todas as providências necessárias para que o atendimento prestado nas lojas de que trata a cláusula primeira permita **qualquer interação relativa à prestação do serviço**, viabilizando a efetividade de todos os direitos dos consumidores reconhecidos na regulamentação específica, bem como para que **o atendimento resolva efetivamente a solicitação trazida de modo a dispensar qualquer nova interação do consumidor com a compromissária e produzir efeitos imediatamente**, exceto na hipótese de serviços para os quais a regulamentação concede prazo para implementação, caso em que o atendimento servirá de termo inicial deste prazo.

**Parágrafo único.** Para aquelas solicitações que não possam ser imediatamente resolvidas e possuam repercussão financeira (contestação de débitos, suspensão de serviço, rescisão, acesso ou bloqueio a serviços, comodidades ou facilidades etc.), a compromissária providenciará para que os efeitos financeiros retroajam à data do atendimento.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Cláusula quinta – Do comprovante do atendimento pessoal**

A compromissária providenciará para que o sistema eletrônico de atendimento disponível nas lojas de que trata esta seção imprima automaticamente, em via com a identificação visual da compromissária, tão logo encerrado o atendimento, o conteúdo da solicitação ou reclamação efetuada pelo usuário tal como registrada, da qual constará, também, o respectivo número de protocolo, incumbindo o atendente de providenciar a entrega da via ao consumidor.

**Parágrafo único.** Sendo o atendimento de que trata esta seção prestado por franqueado, a compromissária fará constar do respectivo contrato previsão de penalidade para a indisponibilização da impressão ou falta da entrega ao consumidor de que trata esta cláusula.

**Cláusula sexta – Da apresentação visual dos postos de atendimento pessoal**

A apresentação visual das lojas de que trata a cláusula primeira adotará necessariamente o padrão visual da compromissária (logo, cores etc.) e conterà referência explícita e em destaque ao serviço de atendimento pessoal, tal como “Oi Atende”.

**Cláusula sétima – Da capacitação dos atendentes**

A compromissária providenciará a capacitação dos atendentes das lojas de que trata esta seção em até uma semana antes da respectiva implantação ou adaptação decorrente deste compromisso, providenciando para que cópia do conteúdo deste acordo e dos regulamentos do serviço telefônico fixo comutado e do serviço telefônico móvel pessoal vigentes integrem o material de capacitação, bem como para que os atendentes capacitados declarem-se, de modo expresso e inequívoco (mediante assinatura aposta em cópia), cientes do conteúdo deste acordo e dos direitos e deveres dos usuários e da prestadora constantes do referido regulamento.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Seção III – Do atendimento pessoal nas demais localidades**

**Cláusula oitava – Do prazo e das condições**

Para o atendimento pessoal prestado nas demais localidades em que ele é obrigatório nos termos da regulamentação, não referidas na seção anterior, optando a compromissária em mantê-lo por meio de contratação de parceiros comerciais ou dos Correios, providenciará, em até 12 (doze) meses da homologação deste compromisso, a adoção de novos padrões ou rotinas, a fim de **assegurar que o atendimento prestado pelos contratados permita qualquer interação relativa à prestação do serviço**, ainda que por via do uso de uma linha direta com o sistema de atendimento telefônico acessada pelo contratado, viabilizando a efetividade de todos os direitos dos consumidores reconhecidos na regulamentação específica, **bem como para que o atendimento resolva efetivamente a solicitação trazida, de modo a dispensar qualquer nova interação do consumidor com a empresa e produzir efeitos imediatamente**, exceto na hipótese de serviços para os quais a regulamentação concede prazo para implementação, caso em que o atendimento servirá de termo inicial deste prazo.

**Parágrafo único.** Para aquelas solicitações que não possam ser imediatamente resolvidas e possuam repercussão financeira (contestação de débitos, suspensão de serviço, rescisão, acesso ou bloqueio a serviços, comodidades ou facilidades etc.), a compromissária providenciará para que os efeitos financeiros retroajam à data do atendimento.

**Cláusula nona – Da extensão do atendimento pessoal a novas localidades**

Em observância do disposto no art. 32, seus incisos e parágrafos do PGMQ (Plano Geral de Metas da Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado), a compromissária se obriga a garantir a existência e instalação de posto para atendimento pessoal para cada grupo de 200.000 (duzentos mil) acessos de telefonia fixa (STFC) em serviço.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Cláusula décima – Do formulário de atendimento**

Para registro do atendimento de que tratam as duas cláusulas anteriores, a compromissária elaborará **novo modelo de formulário que siga sua identificação visual e especifique o conteúdo da solicitação ou reclamação efetuada pelo usuário**, prevendo especificamente os seguintes serviços:

- a) contestação de débitos, com espaço para especificação das ligações ou débitos contestados;
- b) solicitação de reparo;
- c) emissão de segunda via de conta telefônica;
- d) restabelecimento de acesso;
- e) correção de endereço e outros dados cadastrais;
- f) aviso de pagamento para desbloqueio;
- g) solicitação de detalhamento da fatura;
- h) suspensão do serviço mediante solicitação por período entre 30 (trinta) e 120 (cento e vinte) dias uma vez a cada 12 (doze) meses;
- i) substituição do código de acesso (número do telefone);
- j) acesso ou bloqueio a comodidades ou facilidades, identificando as três mais usuais (identificador de chamadas, chamada em espera, secretária virtual ou outras) e com espaço para identificação de outras;
- k) rescisão do contrato de prestação de serviço;
- l) outros serviços (a especificar, destinando campo próprio).

**Cláusula décima primeira – Do comprovante do atendimento pessoal**

A compromissária providenciará para que o formulário de que trata a cláusula anterior seja padronizado em duas vias, prevendo-se no contrato a obrigação de se fornecer ao usuário a segunda via, na qual constará o número do respectivo protocolo.





**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Parágrafo único.** No novo contrato padronizado, a compromissária fará constar previsão de penalidade para a indisponibilidade do respectivo formulário ou negativa de entregá-lo ao usuário.

**Cláusula décima segunda – Da identificação visual dos postos de atendimento pessoal**

A identificação visual dos parceiros ou agências dos Correios como pontos de atendimento pessoal se fará por meio de cartaz de tamanho mínimo padrão A3 com o padrão visual da compromissária (logo, cores etc.) e conterà referência explícita e em destaque à prestação de serviço de atendimento pessoal.

**Parágrafo único.** No novo padrão de contratação de que trata a cláusula, a compromissária preverá penalidade para a falta de exibição em local de fácil visualização do cartaz de que trata esta cláusula.

**Cláusula décima terceira – Da capacitação**

A compromissária providenciará a capacitação dos parceiros e agentes dos Correios juntamente com a nova contratação, providenciando para que cópia do conteúdo deste acordo e dos regulamentos do serviço telefônico fixo comutado e do serviço de telefonia móvel pessoal vigentes integrem o material de capacitação, tomando, dos parceiros e gerentes das agências capacitadas, declaração, de modo expresso e inequívoco (mediante assinatura aposta em cópia do conteúdo deste acordo), deste acordo e dos direitos e deveres dos usuários e da prestadora constantes do referido regulamento, bem como o compromisso de divulgá-los junto a seus prepostos.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Seção IV – Das obrigações relacionadas à divulgação dos locais de postos de atendimento pessoal**

**Cláusula décima quarta – Da divulgação dos pontos de atendimento pessoal no sítio da empresa**

A compromissária providenciará, em até 6 (seis) meses, a modificação do sistema de pesquisa dos respectivos locais de atendimento pessoal no seu sítio eletrônico, a fim de que tal pesquisa se viabilize do mesmo modo que aquela para as lojas Oi.

**Cláusula décima quinta – Da comunicação aos consumidores dos endereços dos postos de atendimento pessoal**

A compromissária se obriga, em até 120 (cento e vinte) dias após a homologação judicial deste instrumento, a comunicar para sua base de clientes de telefonia fixa (STFC) e de telefonia móvel (modalidade pós paga) nas localidades abrangidas por este termo, por meio impresso ou inserção em conta telefônica, os endereços dos postos de atendimento pessoal disponibilizados pela compromissária nas respectivas localidades, bem como o endereço eletrônico do sistema de pesquisa referido na cláusula anterior, fazendo constar, no mesmo comunicado, que nesses postos poderá o consumidor efetuar qualquer interação relativa à prestação do serviço.

**Parágrafo único.** Sempre que houver alteração do endereço de posto de atendimento pessoal na área abrangida por este compromisso, a compromissária se obriga a comunicar o novo endereço para a respectiva base de clientes, por meio de impresso ou inserção em conta telefônica, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados do início das atividades do novo posto.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Seção V – Da liquidação das multas por descumprimento das liminares concedidas nos autos das ações civis públicas e das indenizações por danos morais**

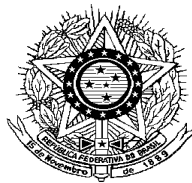
**Cláusula décima sexta – Dos valores devidos**

A título de liquidação integral de indenização por danos morais e de multas por descumprimento das liminares concedidas nos autos das ações civis públicas referidas no preâmbulo deste termo, a compromissária pagará R\$ 2,5 milhões (dois milhões e quinhentos mil reais), a serem depositados em contas vinculadas às ações civis públicas antes especificadas nos seguintes quantitativos:

Bagé	R\$ 119.876,92	Pelotas	R\$ 163.069,17
Bento Gonçalves	R\$ 159.951,78	Rio Grande	R\$ 100.420,41
Canoas	R\$ 178.118,60	Santa Cruz do Sul	R\$ 187.201,36
Caxias do Sul	R\$ 253.184,07	Santa Maria	R\$ 186.052,59
Lajeado	R\$ 138.758,69	Santana do Livramento	R\$ 158.324,30
Novo Hamburgo	R\$ 246.934,16	Santo Ângelo	R\$ 223.260,34
Passo Fundo	R\$ 244.645,96	Uruguaiana	R\$ 140.201,66

**Parágrafo primeiro.** Os depósitos de que trata esta cláusula serão efetuados pela compromissária em até 60 (sessenta) dias após a homologação nos autos da respectiva ação civil pública.

**Parágrafo segundo.** Caberá aos membros do Ministério Público Federal titulares dos escritórios aos quais vinculadas as ações civis públicas antes referidas estipular a destinação dos recursos para a proteção de interesses difusos e coletivos nos municípios abrangidos pelas respectivas subseções.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

**Seção V – Da eficácia deste compromisso**

**Cláusula décima sétima – Da eficácia do compromisso**

A assinatura deste compromisso lhe confere a natureza de título executivo extrajudicial, nos termos do art. 5º, § 6º, da Lei nº 7.347/85, ficando sua eficácia suspensa por 60 (sessenta) dias para que as partes diligenciem sua homologação judicial em todas as subseções judiciárias, permanecendo suspensa após esse prazo apenas nos limites territoriais da(s) subseção(ões) judiciária(s) em que não estiver homologado enquanto perdurar tal situação.

**Parágrafo único.** Para fins de interesse exclusivo da compromissária, os efeitos jurídicos deste acordo retroagem ao mês de dezembro de 2011, quando os pontos centrais desta negociação foram acordados.

**Cláusula décima oitava – Das multas por descumprimento deste compromisso**

Em caso de descumprimento do cronograma de adaptação dos postos de atendimento referidos nas Seções II e III, a compromissária incorrerá em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por subseção judiciária em que o descumprimento for constatado.

Em caso de falta de resolutividade no atendimento, ou seja, se não bastar à efetivação da solicitação o comparecimento do consumidor ao posto, será exigível pelo consumidor multa de metade da última conta mensal, se a solicitação for atendida em um segundo contato com a compromissária, e no valor integral da última fatura mensal, se não o for.

Em caso de não fornecimento da impressão ou da segunda via do formulário de atendimento, a compromissária incorrerá em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por posto de atendimento em que o descumprimento for devidamente comprovado por fiscalização dos órgãos de defesa do consumidor ou do Ministério Público, que só incidirá a partir de 5 (cinco) dias úteis depois da comunicação à matriz da compromissária no Estado se o descumprimento não for sanado comprovadamente dentro desse prazo.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

Em caso de descumprimento das obrigações relacionadas à programação visual das lojas de atendimento, a compromissária incorrerá em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por posto de atendimento em que o descumprimento for devidamente comprovado por fiscalização dos órgãos de defesa do consumidor ou do Ministério Público, que só incidirá 5 (cinco) dias úteis depois da comunicação à matriz da compromissária no Estado se o descumprimento não for sanado dentro desse prazo.

Em caso de não realização de capacitação de que trata este compromisso ou da inobservância do respectivo prazo, a compromissária incorrerá em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por dia até a efetiva realização do evento relacionado para cada posto de atendimento. Para cada atendente ou parceiro que for devidamente comprovada a falta de ciência de que trata este compromisso, a compromissária incorrerá em multa de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Em caso de descumprimento do prazo para adaptação aos termos deste compromisso dos padrões ou rotinas de atendimento pessoal prestados por meio dos parceiros comerciais e dos Correios, a compromissária incorrerá em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por posto de atendimento em que o descumprimento da amplitude do atendimento ou do fornecimento da segunda via do formulário for devidamente comprovado por fiscalização dos órgãos de defesa do consumidor ou do Ministério Público, imposição que só incidirá 5 (cinco) dias úteis depois da comunicação à matriz da compromissária no Estado se o descumprimento não for sanado comprovadamente dentro desse prazo.

Em caso de descumprimento da retroatividade dos efeitos financeiros à data do atendimento pessoal de que trata este compromisso, a compromissária incorrerá em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) até que comprove a devida alteração no sistema.

Em caso de descumprimento do prazo de adaptação da forma de divulgação dos postos de atendimento no sítio da empresa, incorrerá a compromissária em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) até que comprove a devida alteração no sistema.



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**

Em caso de descumprimento dos prazos para comunicação aos consumidores dos endereços de postos de atendimento pessoal, incorrerá a compromissária em multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) até que comprove o cumprimento da obrigação.

A compromissária somente disporá do prazo de 5 (cinco) dias úteis para correção do descumprimento sem incidência da multa diária referida nesta cláusula uma vez por ano por cada posto de atendimento.

**Cláusula décima nona – Do prazo para cumprimento das obrigações em caso de se fazer necessário cumprimento judicial deste compromisso**

Se for necessário o cumprimento judicial das obrigações pactuadas neste compromisso, o prazo a que se refere o art. 632 do CPC será de 60 (sessenta) dias para todas as obrigações aqui pactuadas.

Por estarem as partes de acordo, firmam o presente.

Porto Alegre/RS, 15 de março de 2012.

**Pela Oi/BrasilTelecom:**

Eurico de Jesus Teles Neto  
Vice presidente Jurídico da Oi/BrasilTelecom

Ricardo de Oliveira Silva  
Advogado OAB/RS 13471

**Pelo Ministério Público Federal:**

Adriano dos Santos Raldi  
Procurador da República

Alexandre Amaral Gavronski  
Procurador da República

Osmar Veronese  
Procurador da República

Alexandre Schneider  
Procurador da República

Anelise Becker  
Procuradora da República

Celso Antonio Três  
Procurador da República

Cicero Augusto Pujol Correa  
Procurador da República

Fabiano de Moraes  
Procurador da República

Fernanda Alves de Oliveira  
Procuradora da República

Ivan Cláudio Marx  
Procurador da República

Jorge Irajá Louro Sodré  
Procurador da República

Mauro Cichowski dos Santos  
Procurador da República

Nilo Marcelo de Almeida Camargo  
Procurador da República

Paula Martins Costa Schirmer  
Procuradora da República

Rafael Brum Miron  
Procurador da República



**Ministério Público Federal**  
**Procuradoria da República no Estado do Rio Grande do Sul**