

Termo de Contratação do Serviço Móvel Pessoal e Outras Avenças

1. Pelo presente Contrato, o cliente, devidamente qualificado no preâmbulo do presente Instrumento, formaliza sua adesão às Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), disponível no site <https://vivo.com.br/content/dam/vivo-sites/vivo-com-br/para-empresas/pdf/contratos-e-regulamentos/movel/termo-smp-pos-nacional.pdf> e <https://vivo.com.br/content/dam/vivo-sites/vivo-com-br/para-empresas/pdf/contratos-e-regulamentos/movel/termo-smp-pos-rs.pdf> a ser prestado pela TELEFÔNICA DO BRASIL S.A. prestadora do SMP descrita e qualificada no presente, doravante denominada Vivo, declarando ter pleno e inequívoco conhecimento das cláusulas e condições contidas no referido Contrato, bem como formaliza e declara que aceita o teor integral do mesmo, bem como aceita e concorda com o Contrato de Compra e Venda de Equipamentos e Contrato de Locação e/ou Empréstimo e Outras Avenças disponível no site <https://www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/movel>, assim como os Contratos respectivos aos serviços adicionais eventualmente contratados, descritos no quadro resumo de produtos/serviços na página inicial ("Planos e Serviços"), que neste ato também são formalizados pelo cliente, de acordo com o negócio jurídico solicitado no presente documento.
2. Este contrato estará vigente por um prazo de 24 meses, sujeito à aprovação de crédito e será renovado automaticamente por períodos sucessivos de prazo de 24 meses, denominado cada período de prazo de permanência. A ocorrência da renovação automática será aplicável para o período de permanência do cliente, caso não haja manifestação em sentido contrário, com 30 (trinta) dias de antecedência do término do período de contrato, conforme prazos e condições cujo detalhamento encontra-se nos termos do Contrato de Permanência. O cliente declara expressamente estar cliente e de acordo com o prazo de vigência descrito e com a renovação automática por períodos sucessivos de mesmo prazo. Durante esse período, o cliente poderá contratar os serviços descritos nos anexos deste contrato conforme sua necessidade. Na hipótese de rescisão ou downgrade das condições contratadas com benefícios antes do término do prazo de permanência do Contrato de Prestação do SMP, o cliente será responsável pelo pagamento de multa proporcional ao tempo remanescente do contrato, nos termos do Contrato de Permanência. O cliente declara que tem conhecimento que a CONTRATADA oferece outros planos, pacotes e serviços sem período mínimo de tempo de permanência no contrato e que poderia optar por pagar o valor de prateleira, ou seja, o valor referente a mensalidade total, valor cheio, dos planos e serviços contratados, sem incidência de descontos ou benefícios conforme disponível no site <https://www.vivo.com.br/content/dam/vivo-sites/vivo-com-br/para-empresas/pdf/contratos-e-regulamentos/movel/ValoresCheiosFev23.pdf> para o Smart Empresas, não permanecendo vinculado ao período mencionado acima, mas com extensão das condições contratuais durante a prestação de serviço. Na hipótese de migração de plano ou mudança na área de registro durante a vigência do presente contrato, o cliente estará sujeito à refidelização a depender das condições da nova Oferta. Para o caso de rescisão, cancelamento ou suspensão dos serviços, o cliente, poderá solicitar a qualquer tempo, através da central de relacionamento com o cliente (telefone 10315 ou nas opções indicadas de atendimento no site www.vivo.com.br/empresas) onde será gerado um protocolo para sua solicitação de cancelamento o qual registrará a data do pedido, devendo ser observadas as obrigações de pagamento dos débitos pendentes decorrentes deste contrato. Na compra das estações móveis (equipamentos), o valor poderá ser dividido em até 24 parcelas, as quais, em caso de rescisão por parte do cliente, serão adiantadas e cobradas de forma única na última fatura do cliente pelo valor remanescente.
3. Para efeito do disposto no item anterior, na hipótese de eventuais inclusões de estações móveis (equipamentos) e/ou acessórios, cujo prazo de vigência iniciará na data da emissão da nota fiscal de cada nova estação móvel (equipamento) e/ou acessórios e, a partir de então, será contado o prazo de eventual parcelamento. Já na hipótese de aquisição de linhas, o prazo referente aos serviços prestados começará a partir da data de ativação do chip. Em não havendo a ativação do chip por solicitação do cliente, esta ocorrerá automaticamente em 30 dias a contar da data de emissão da nota fiscal. Para fins do cálculo da multa a ser aplicada em caso de cancelamento antecipado dos serviços contratados a data a ser considerada também será o da ativação.
4. A Vivo disponibiliza outros períodos contratuais a partir de 12 meses, os quais são de escolha do cliente, mediante solicitação diretamente ao seu Representante de Vendas.
5. Na hipótese de falecimento do gestor da conta, designado pelo cliente, o responsável legal da cliente obriga-se informar imediatamente o ocorrido para a Vivo, nos termos do documento onde conste a designação, bem como adotar as providências necessárias para designação de novo gestor da sua conta, transferência da titularidade do contrato, quando aplicável, ou cancelamento dos serviços por meio de contato na Central de Atendimento da Vivo (telefone 10315).
6. Ainda, caso constatada a hipótese acima, o cliente fica desobrigado ao pagamento de taxas quando aplicáveis.
7. Na hipótese da suspensão do serviço a pedido do cliente, pelo prazo previsto na regulamentação, fica, desde já ajustado que, ao término do período de suspensão, volta a fluir o prazo restante para o período de vigência do contrato firmado pelo cliente. Para todos os efeitos legais e contratuais, caso haja Contrato Compra e Venda de Equipamentos e Contrato de Locação e/ou Empréstimo e Outras Avenças, o valor do aluguel e ou parcelamento será devido, mensalmente, pelo prazo de vigência da suspensão.
8. O cliente declara que os documentos que formalizam referida contratação estão sendo firmados pelos representantes legais da pessoa jurídica considerada como matriz, em seu nome e de todas as suas filiais, sendo certo que os serviços serão faturados em cada uma das filiais da Vivo diretamente àquelas sociedades.
9. O fornecimento das novas Estações Móveis (EM) e dos novos serviços será concretizado após análise comercial e financeira do cliente, sujeito à aprovação, sendo então, formalizado por meio deste contrato. Havendo impossibilidade de atendimento em Planos Pós-Pagos, o cliente poderá aderir a Planos Pré-Pagos, não sendo, no entanto, mantidas as condições de aquisição de EM aqui propostas.
10. A Vivo reserva-se o direito de solicitar documentos atualizados e/ou complementares e, caso os mesmos não sejam encaminhados em tempo hábil, fica o cliente ciente de que as ofertas ora propostas podem não ser mantidas.
11. O cliente está ciente de que o endereço a ser cadastrado no sistema da Vivo será aquele que consta no site da Secretaria da Receita Federal do Brasil.
12. O cliente declara que conhece as regras das ofertas propostas, bem como concorda que o benefício oferecido, relacionado ao valor de prateleira, no valor mensal do plano e/ou pacote contratado será válido durante o prazo de vigência do contrato.

13. O cliente, neste ato, designa o Gestor, conforme informações deste documento, para representá-lo perante a Vivo, sendo permitida a ele a realização de quaisquer atos relacionados aos serviços ora ou futuramente prestados pela Vivo, incluindo, mas não se limitando, o recebimento de protocolos de atendimento, solicitação de ativação, cancelamento de acessos móveis (linhas) e/ou portabilidade numérica. O gestor é responsável pelas comunicações à Vivo sobre quaisquer cancelamentos ou alterações, bem como autoriza o Gestor a realizar negociação de novas condições comerciais para os produtos e serviços ora contratados. Declara, ainda, que tem ciência e concorda que os atos do Gestor poderão ser realizados por quaisquer meios de contato disponibilizados pela Vivo, incluindo, mas não se limitando a, assinatura de documentos bem como solicitações por meio do e-mail ora cadastrado, internet e/ou por telefone (nesse caso, mediante sua identificação positiva). A Vivo reserva-se o direito de enviar informações relevantes sobre seus produtos e soluções e apenas atender às solicitações do Gestor, Representantes Legais ou Procuradores do cliente, em específico aquelas que impliquem em ônus ou alteração contratual, sendo certo que o não preenchimento correto do item "Nome do Gestor" e campos relacionados restringe as solicitações ao Representante Legal e/ou Procuradores (se aplicável). O cliente é responsável em manter os dados dos seus Gestores atualizados.

14. O cliente está ciente que a prestação de serviços da Vivo é exclusiva para uso próprio, sendo sua revenda, repasse ou qualquer forma de cessão, práticas expressamente proibidas, conforme legislação e regulamentação vigentes.

15. O cliente autoriza a abertura da embalagem do aparelho para ativação e/ou instalação de programas relacionados à prestação do serviço e/ou funcionalidades contratados, sendo a integridade física do aparelho garantida pela Vivo.

16. O cliente está ciente que na hipótese de eventual pedido de Transferência de Titularidade de Linha, declara, expressamente, estar ciente e aceitar todas as condições, INCLUINDO selecionar novo plano/oferta aderente a perfil/segmento do CESSIONÁRIO que será o novo titular da linha, a Vivo é responsável somente pela transferência de titularidade dos serviços e está isenta da responsabilidade da transferência das estações móveis (EM), sendo de responsabilidade única e intransferível do cliente e no caso de parcelamento do valor do aparelho, quitar o restante das parcelas da estação móvel, conforme Termo de Transferência de Titularidade, disponível no site www.vivo.com.br/empresas.

17. A Vivo declara que possui um Programa de Privacidade e Proteção de Dados e que seus processos, sistemas e condutas estão e permanecerão em conformidade com a legislação relativa à privacidade e proteção de dados, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados. Informações do Centro de Privacidade da Vivo disponíveis em www.vivo.com.br/a-vivo/informacoes-aos-0002clientes/centro-de-privacidade.

18. O cliente declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições de todos os planos e serviços descritos nos anexos deste contrato, se submetendo ao Regulamento da promoção vigente, quando aplicável. Os planos de serviço e regulamentos promocionais estão disponíveis em www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/movel.

19. Para funcionamento do serviço na tecnologia LTE (4G) é necessária a contratação de um pacote de internet compatível com a tecnologia LTE (4G), bem como encontrar-se na área de cobertura LTE (4G) e possuir equipamento (aparelho e chip) compatível com a tecnologia LTE (4G). A Oferta é destinada ao uso de aparelhos com tecnologia 4G ou superior, não sendo possível a adesão de novos clientes com aparelhos com tecnologia inferior. No caso de contratação de modem, o cliente declara ter verificado na embalagem ou manual de instrução do modem adquirido a sua compatibilidade com o sistema operacional do equipamento com o qual o modem será utilizado.

20. Ao aderir ao pacote de internet, o usuário fará jus à utilização de 1 (um) pacote de internet nas condições previstas com unidade mínima de tarifação de dados de 1 KiloByte (KB), equivalente a 1024 bytes. As tecnologias 5G SA e NSA correspondem a evolução da rede 4G 5G. A Vivo está em fase de implementação de redes 5G SA e NSA, que irão proporcionar uma melhor experiência nos downloads e uploads dos dispositivos que sejam capazes de se conectar a estas redes. Os usuários poderão experimentar essa nova rede, novos serviços, ciente e de acordo que o mesmo possui cobertura em constante crescimento. Para funcionamento da tecnologia 5G SA é necessário aparelho, chip e cobertura compatível com a tecnologia. Para mais informações, disponibilidade de cobertura e aparelhos compatíveis, acesse www.vivo.com.br/5G. A velocidade disponível de referência para as tecnologias 4G e 5G DSS corresponde a 5Mbps para download e 500Kbps para upload. O uso de dados nas velocidades citadas depende de cobertura, chip e aparelho compatíveis com a tecnologia.

21. A velocidade de transmissão de dados pode ser alterada a depender de fatores como: Condições topográficas e de relevo; Velocidade de movimento e distância do cliente em relação à Estação Rádio Base (ERB); número de clientes que utilizam ao mesmo tempo a cobertura provida por uma mesma Estação Rádio Base (ERB); disponibilidade e intensidade do sinal no local em que se utiliza o serviço; condições meteorológicas e/ou climáticas do local de utilização do serviço; razões técnicas inerentes à cobertura móvel; locais fechados, tais como apartamentos, shopping centers, escritórios e prédios comerciais; Interferências da transmissão do sinal da Estação Rádio Base (ERB) na Estação Móvel (EM), a depender das condições de cobertura da localidade. Para obter informações de cobertura acesse: www.vivo.com.br/cobertura.

22. A velocidade de transmissão de dados depende do pacote contratado e da cobertura disponível no local conforme abaixo e, em caso de inadimplência, a velocidade máxima nominal será de 64 Kbps durante o período de suspensão parcial.

23. Área de cobertura LTE (4G): velocidade de conexão disponível de transmissão de dados para baixar arquivos da internet (download) é de 5 Mbps (cinco megabits por segundo) e para enviar arquivos para internet (upload) é de 500 Kbps (quinhentos kilobits por segundo), para todos os pacotes de Internet Móvel. Ao atingir 100% da franquia, o cliente permanecerá conectado, porém com velocidade reduzida e sem pagar excedente de utilização.

24. Área Rural/Área SEM cobertura Vivo: O cliente declara que consultou o mapa de cobertura no site www.vivo.com.br/cobertura e está ciente de que os valores dos serviços contratados/utilizados serão considerados devidos, mesmo que sua localidade/área informada em dados do cliente não possua cobertura Vivo, podendo ou não captar sinal de estações próximas. O cliente, declara, ainda, ter interesse na contratação do SMP para utilização na área de cobertura da Vivo.

25. A Vivo poderá realizar a suspensão e/ou cancelamento do serviço quando constatados o uso indevido e/ou fraudulento, sendo dentre outros elementos, incluindo, mas não se limitando a: Repasse ou comercialização de minutos/serviços/pacotes/planos. Utilização do Vivo Chip em equipamentos como GSM Box, Black Box, PABX e equipamentos similares potencializado o uso de minutos e serviços de maneira mecânica e/ou massiva. Envio de SMS de maneira a prejudicar o bom funcionamento da rede, e/ou com intuito de lesar à terceiros e/ou a própria Vivo, também de maneira mecânica e/ou massiva, ou ainda de maneira a desviar a finalidade adequada do Serviço Móvel Pessoal.

26. O cliente desde já declara que estar ciente que a tecnologia GSM (2G) encontra-se em fase de descontinuidade tecnológica e que a Vivo reitera a necessidade de utilização de equipamentos compatíveis com tecnologias superiores.
27. Os elementos listados na cláusula acima e outros que eventualmente ocorrerem serão caracterizados quando se observar quaisquer das hipóteses abaixo, isoladamente e/ou conjunto, elencadas, incluindo, mas não se limitando a: Volumes elevados de SMS e enviados fora de um padrão razoável para o usuário, Uso estático (sem mobilidade de equipamento) Alto volume de chamadas originadas e desproporcionais ao recebimento de chamadas, Alto volume de SMS enviados e desproporcionais ao número de recebimentos, Volume não razoável de destinatários de chamadas e/ou SMS, Quaisquer outros elementos que, independente da eventualidade, caracterizarem o uso indevido, fraudulento, massivo e/ou mecânico do Serviço Móvel Pessoal.
28. Bloqueio do uso do chip para tráfego de voz em chips de modems e tablets: O cliente está ciente de que o Vivo Chip adquirido para uso em modem e tablets encontra-se bloqueado para o tráfego de Voz. Caso haja necessidade de uso de voz no Vivo Chip contratado, será necessário que o cliente adeque o seu plano para um que contemple tráfego de voz por meio de contratação via canais de atendimento da Vivo 10315.
29. O cliente declara estar ciente de que poderá haver cobrança de ativação do eSIM (chip virtual) na contratação do acesso móvel ou em qualquer movimentação, como migração de plano, troca de aparelho ou reativação de linha, que exija a reativação do serviço.
30. Cada SMS contém no máximo 160 caracteres alfanuméricos, já incluindo o cabeçalho. Caso esse valor seja ultrapassado, a mensagem será dividida de maneira que a cada 160 caracteres seja contabilizado um SMS do pacote contratado.
31. Os valores relacionados aos serviços prestados pela Vivo poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses ou na menor periodicidade permitida em lei, a contar da homologação pela Anatel, do Plano de Serviço escolhido pelo cliente ou do último reajuste de preços efetivado para o mesmo Plano de Serviço, de acordo com a variação do IGP-DI/FGV ou, na sua suspensão, não divulgação ou extinção, por qualquer outro Índice que venha substituí-lo.
32. Fica, desde já acordado, que este contrato não gera nenhum efeito a outros contratos que o cliente possa ter firmado com a Vivo. Cada contrato gerará seus efeitos de forma independente um do outro, em especial, as tratativas relacionadas a fidelização.
33. Caso haja a solicitação de portabilidade de código de acesso, o cliente declara, expressamente, estar ciente e aceitar todas as condições do Termo de Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso-Móvel e Fixo para Pessoas Jurídicas, disponível no site www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/movel.
34. Clientes que utilizam chip de dados embarcado em soluções e ou equipamentos que dependem exclusivamente de protocolo de endereço público para acesso da sua aplicação devem estar cientes que a Vivo utiliza IPv6 como protocolo de endereço para acessos a rede de internet, atribuindo IPs privados ao protocolo aumentando a capacidade aos acessos na rede de internet, podendo a Vivo vir a adotar padrão superior.
35. A alteração da Oferta contratada, inclusive valores, incidirá sobre todos os acessos envolvidos, sem modificar os respectivos status que eles se encontram, quer estejam ativos ou bloqueados/suspensos, especificamente decorrentes de solicitação do Cliente, perda e roubo ou inadimplência.
36. Para casos de renegociação de valores o contratante fica ciente de que o reflexo total das novas condições comerciais contratadas em fatura ocorrerá em até 70 (setenta) dias corridos após a assinatura do contrato.
37. Para clientes empresas MEI (Microempreendedor Individual) o sócio e/ou representante legal responderá de maneira solidária pelos débitos contraídos pela empresa, estando ciente que poderá ser cobrado e/ou negativado diretamente no seu CPF.
38. O cliente poderá optar em contratar os serviços adicionais de modo avulso ou conjuntamente com outras ofertas atreladas, conforme as características de cada produto, nos termos das Condições Específicas para os serviços contratados, e caso haja a contratação de serviços, as regras contratuais constam estabelecidas em seus respectivos Contratos de Adesão e Propostas Técnico-Comerciais, eventualmente vinculadas, Contratos e mais informações disponíveis em www.vivo.com.br/paraempresas/contratos-e-regulamentos.
39. O Cliente declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições do Contrato de Adesão dos respectivos serviços disponível no site www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/movel.
40. Condições Específicas - Produto Vivo Gestão de Equipe – VGE. Na hipótese de contratação do serviço Vivo Gestão de Equipe, o Cliente declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições do Contrato de Adesão, disponível no site: <https://vivo.com.br/content/dam/vivo-sites/vivo-com-br/pdf/para-empresas/regulatorio/solucoes-digitais/VGE-Contrato-Cliente-Final.pdf>.
41. O serviço Vivo Gestão de Equipe será prestado pela IoTBD - TELEFONICA IOT, BIG DATA E TECNOLOGIA DO BRASIL S.A., empresa com sede Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, na Alameda Xingu, nº. 200, conjunto 1.001, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, inscrita no CNPJ/MF sob nº 35.308.475/0001-24 neste ato devidamente representada em conformidade com seu Estatuto Social, doravante denominada IoTBD.
42. Condições Específicas - Produto Gestão de Dispositivos - MDM. O Cliente, neste ato, declara que conhece e concorda com as Cláusulas Gerais do Contrato de Prestação de Serviços disponível no site <http://vivo.com.br/contrato-servico-seguranca>, comprometendo-se a cumpri-lo integralmente assim como as condições comerciais indicadas neste Termo de Aquisição, tendo pleno conhecimento de todas as cláusulas e condições deste Termo e seus Anexos. Incluindo regras de Fidelização e Vigência, da Rescisão, Cancelamento ou suspensão dos Serviços, do Reajuste e renovação do Serviço. DA UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO: A TELEFÔNICA reconhece a entrega do serviço mediante o processo de ativação das licenças conforme contrato citado.
43. O cliente declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições do Contrato de Adesão dos respectivos serviços disponível no site www.vivo.com.br/para-empresas/contratos-e-regulamentos/movel.

44. Condições Específicas para serviços contratados – Produto Office 365: Caso haja contratação do Office 365, o Cliente declara expressamente estar ciente e aceitar todas as condições de contratação do(s) produto(s) pela Microsoft que estão disponíveis no site Vivo Empresas <https://vivo.com.br/content/dam/vivo-sites/vivo-com-br/para-empresas/pdf/contratos-e-regulamentos/cloud/contrato-de-servico-de-licencas-microsoft-nce-e-cloud-azure/contrato-de-servico-de-licencas-microsoft-nce-e-cloud-azure.pdf> sendo necessária adesão do cliente.

45. As condições de contratação dos Serviços de Cloud e Serviços de Valor Adicionado, para os demais produtos, também estão disponíveis no site Vivo Empresas, porém no seguinte endereço <https://www.vivo.com.br/paraempresas/contratos-e-regulamentos>.

46. Caso o plano adquirido possua benefício adicional, este será concedido pelo prazo estabelecido na tabela "Descrição da Composição", contados a partir da data de habilitação da linha. Para permanecer com o benefício pelo prazo estabelecido, o plano não deve ser alterado.

A CONTRATANTE declara total ciência e concordância com as condições especificadas neste CONTRATO.

Obs: Assinado eletronicamente conforme as informações detalhadas na última página.

6.

Anexo I

Lista de Gestores e Representantes Legais

Representantes Legais			
Nome	CPI	RG	E-mail
GIZELA MARIA PARESQUI	069.884.707-51	1307410	lpreva.es@hotmail.com

Lista De Gestores Chave de E-mail					
Nome	Papel	CPI	RG	Telefone	E-mail
GIZELA MARIA PARESQUI	Gestor da Conta	069.884.707-51	1307410	(28) 99967-5327	lpreva.es@hotmail.com
GIZELA MARIA PARESQUI	Gestor Master	069.884.707-51	1307410	(28) 99967-5327	lpreva.es@hotmail.com

Informações Gerais

O(s) cliente(s) acima qualificado(s) e nos termos das cláusulas gerais do contrato de adesão ao serviço móvel pessoal pós-pago, do termo de solicitação de serviço móvel pessoal - pessoa jurídica e demais documentos aplicáveis às relações contratuais entre Telefônica/Vivo e o cliente, designam o(s) gestor(es) acima qualificado(s), assim como a chave de e-mail criada e gerenciada pelo próprio cliente: para representá-lo perante a Telefônica/Vivo. O presente cadastro permitirá que o Gestor(es) e/ou a chave de e-mail realizem toda e qualquer demanda relacionada aos serviços ora ou futuramente prestados pela Telefônica/Vivo, sendo estes contidos neste contrato ou através de termo SMP, bem como relativos a equipamentos cedidos em comodato, locados e/ou vendidos pela Telefônica/Vivo ao cliente. Podendo ainda realizar a Transferências de Titularidade das linhas pertencentes a este cliente, desde que a transferência seja entre Filiais e/ou Empresas do Grupo relacionados no anexo III. Declara, ainda, que tem ciência e concorda que tais demandas poderão ser realizadas por quaisquer meios de contato disponibilizados pela Telefônica/Vivo, incluindo, mas não se limitando a, assinatura de documentos bem como através do e-mail devidamente cadastrado neste documento, Internet e/ou por telefone (nesse caso, mediante identificação positiva). É de exclusiva responsabilidade do cliente a alteração dos dados cadastrais do(s) gestor(es) e da chave de e-mail, sempre que necessário. A Telefônica/Vivo não se responsabiliza por atos praticados pelo gestor cadastrado e/ou pelos usuários da chave de e-mail devidamente cadastrados pelo próprio cliente, em nenhuma hipótese. Para acesso aos canais de atendimento da Telefônica/Vivo (Central de Relacionamento e Meu Vivo Empresas), os números dos telefones indicados dos gestores desse contrato deve sempre ser da Telefônica/Vivo, caso o contato seja realizado de um número de outra operadora é necessário ligar para 10315.