Docusign Envelope ID: 1DF1712E-1662-41BC-A2E4-29BCB0D5999B

alloha FIBRA

PREFEITURA DE MARACANAÚ - PROCON MUNICIPAL
Fls.: 19
Rubrica:

AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ | CE

RECLAMANTE: MARIA DAGMAR ARAUJO DE SOUSA

PROCEDIMENTO: 2503056400100041301

DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A., devidamente inscrita no CNPJ sob nº. 41.644.220/0001- 35, e **GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇOES S.A.** (atual denominação social de SUMICITY TELECOMUNICAÇOES S.A), devidamente inscrita no CNPJ sob nº. 07.714.104/0001-07, vem perante este órgão de defesa do consumidor, apresentar resposta à solicitação citada acima, com esteio nos fatos e fundamentos a seguir expostos:

I. DA TEMPESTIVIDADE:

Inicialmente, consigne-se que a presente resposta é apresentada de forma tempestiva, considerando o recebimento bem como o prazo concedido para a sua apresentação perante este Órgão Administrativo.

II. DA TRATATIVA PELA PRESTADORA:

Alega a Reclamante desconhecer débitos localizados junto a Reclamada.

Em contato realizado junto a Reclamante pelo telefone n° (85) 98935-3371 e e-mail (mariadagmar36@gmail.com), em 16/04/2025, fora identificado contrato de n° 6048460, instalado na Rua Bias Mendes, nº 2177, Granja Portugal, Fortaleza, CE.

Informa-se que o contrato firmado em 07/11/2024; rescindido em 21/03/2025, com débito valorado em R$ 615,15, referente à multa rescisória e proporcionais de utilização.

Visando o bom relacionamento, e por mera liberalidade, fora realizada a isenção integral do débito, bem como a retirada junto aos órgãos de proteção/protesto ao crédito, possuindo o prazo de até 5 dias úteis.

Não há pendências financeiras vinculadas à Reclamante.

A Reclamada agradece a compreensão da Reclamante e permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Docusign Envelope ID: 1DF1712E-1662-41BC-A2E4-29BCB0D5999B

PREFEITURA DE MARACANAÚ - PROCON MUNICIPAL
Fls.: 20
Rubrica:

alloha FIBRA

III. DOS PEDIDOS:

Diante do exposto, a **DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, e **GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES** requerem:

a. O arquivamento do presente procedimento administrativo por não restar configurada nenhuma ofensa à legislação e princípios inerentes a defesa do consumidor;

b. Subsidiariamente, em remota e eventual hipótese de não arquivamento deste procedimento após a apresentação da presente peça, a intimação postal ou eletrônica direcionada para os endereços formais da **DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, de todos os atos praticados neste procedimento administrativo, sob pena de nulidade.

Termos em que,
Pede e aguarda deferimento.
Fortaleza/CE, 22 de abril de 2025.

DocuSigned by:
Zainab Haidar
64A6AEB3C8D24CB...

p.p. Karen Poyer - OAB/PR 63.939
Gerente Jurídico Contencioso e Trabalhista

Termo de Adesão ao Contrato de Prestação de SCM

DB3 SERVICOS DE TELECOMUNICACOES SA - 41644220000135

MARIA DAGMAR ARAUJO DE SOUSA, 07/11/2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARACANAÚ - PROCON
21

Dados Cadastrais		
Cliente: MARIA DAGMAR ARAUJO DE SOUSA		**CPF:** 63272873368
Telefone: 85996623562	**Email:** mariadagmar36@gmail.com	
Endereço: Rua Bias Mendes		**N°:** 2177
Complemento: Casa:E FUNDOS		**CEP:** 60541615
Bairro: Granja Portugal	**Cidade:** Fortaleza	
Referência: .		

Dados da Assinatura		
Pacote: 450Mega BF + Conta Outra Vez + Skeelo Minibook + Bebanca Revistas + Fitanywhere		
Forma de Pagamento: Boleto Eletrônico	**Vencimento:** 9	**Fechamento:** 27
Unidade de Atendimento: FLA	**A partir de:** 07/11/2024	

Plano de internet

O ASSINANTE acima identificado, afirma, livre de qualquer vício de consentimento, que:

1. Tem ciência e está de acordo com a contratação dos serviços na forma prevista no contrato de prestação de serviços disponível no site gigamaisfibra.com.br, o qual adere neste ato sem ressalvas, no que se aplicar ao plano contratado;

2. Que a rescisão do contrato não isenta do pagamento dos serviços prestados até a data do pedido de cancelamento;

3. Tem ciência que o não pagamento de quaisquer valores até o prazo convencionado garante a MOBWIRE a possibilidade de inclusão do CPF do ASSINANTE nos órgãos de proteção ao crédito;

4. As visitas técnicas em que não se constate falha na rede ou equipamentos da MOBWIRE poderão ser cobradas adicionalmente;

5. Os equipamentos instalados e disponibilizados ao ASSINANTE são cedidos em caráter de comodato, devendo ser restituídos no momento da rescisão contratual. No caso de não restituição, tem ciência que será cobrado pelo valor do bem cedido. Da mesma forma, será cobrado no caso de constatação de avarias ou adulterações;

6. O pagamento da primeira mensalidade será proporcional ao período utilizado, considerando o dia de fechamento da fatura, que ocorre 10 (dez) dias antes da data de vencimento escolhida;

7. A faixa de velocidade contratada é garantida apenas até o ponto de transmissão física de rede (ONU). Todavia, em razão de fatores alheios a vontade da MOBWIRE, a velocidade máxima contratada poderá sofrer variações em razão de fatores externos, como por exemplo, mas sem taxatividade: característica da rede de internet, indisponibilidade de servidores, congestionamento de sites, rotas e demais fatores inerentes a rede mundial de computadores. Em razão de fatores técnicos, a MOBWIRE não garante velocidade de acesso através de utilização de conexão wi-fi na rede interna do cliente, independente da origem e característica técnicas do equipamento de transmissão, nos termos das Resoluções da Anatel;

A ativação do plano está condicionada a análise de viabilidade técnica (aferida presencialmente por equipe técnica) e análise financeira (aferida de acordo com padrões estabelecidos);

9. Tem ciência que todas as Notificações e Comunicações serão enviadas através de e-mail, informado no ato da contratação, e estarão disponíveis na Central do Assinante no site da contratada

10. Em caso de contratação do serviço de telefonia fixa, autoriza que a MOBWIRE solicite a portabilidade do número fixo já existente, uma vez que opta que o mesmo seja o número que comporá o pacote de serviços adquiridos da MOBWIRE;

11. Autoriza que seus dados, a seguir identificados, sejam coletados por prestadora de serviço da contratada e sejam utilizados para fins de mitigação de fraudes eletrônicas, avaliação financeira, creditícia, dentre outras finalidades. Dados: I- CPF; II- nome; III- data de nascimento; IV -país; V- nacionalidade; VI-sexo; VII- nome do responsável legal; VIII- nome da mãe (filiação); IX- endereço de e-mail; X- endereço físico, incluindo CEP; XI- número de telefone;

12. Manifesta inequívoca ciência de que os boletos das mensalidades serão disponibilizados na Central do Assinante ou enviados para o e-mail cadastrado, estando ciente que estes não serão enviados via CORREIOS;

13. Está de acordo com a cobrança dos serviços contratados em conjunto com outros serviços afins prestados pela MOBWIRE ou empresas coligadas;

14. Autoriza a prestadora de serviços, através de preposto ou terceirizados, a executar a instalação/manutenção dos serviços contratados.

15. Ao contratar os serviços da PRESTADORA está ciente que a contratada utiliza os serviços da empresa CRYSTAL BMC – INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO LTDA. inscrita no CNPJ/MF sob o nº 43.561.343/0001-38, para realizações de consultas nos sistemas eletrônicos disponibilizadas pelo Banco Central do Brasil.

MARIA DAGMAR ARAUJO DE SOUSA

PREFEITURA DE MARACANAU - PROCON MUNICIPAL
Fls.: 22
Rubrica:

GIGA+ FIBRA

Termo de adesão

DB3 SERVICOS DE TELECOMUNICACOES SA - 41644220000135

MARIA DAGMAR ARAUJO DE SOUSA, 07/11/2024

Dados Cadastrais	
Cliente: MARIA DAGMAR ARAUJO DE SOUSA	**CPF:** 63272873368
Telefone: 85996623562	**Email:** mariadagmar36@gmail.com
Endereço: Rua Bias Mendes	**N°:** 2177
Complemento: Casa:E FUNDOS	**CEP:** 60541615
Bairro: Granja Portugal	**Cidade:** Fortaleza

Dados do Serviço / Pacote de Referência para Permanência Mínima	
Pacote: 450Mega BF + Conta Outra Vez + Skeelo Minibook + Bebanca Revistas + Fitanywhere	
A partir de: 07/11/2024	**Período de desconto:** 3 meses
Preço Durante o Período de Desconto: R$ 69,99	**Preço Após o Período de Desconto:** R$ 79,99

Condições do Contrato de Permanência Mínima		
Valor da Instalação: R$ 600,00	**Valor do Desconto:** R$ 600,00	**Valor da Multa:** R$ 600,00
Nome do Benefício: Instalação		

O ASSINANTE acima identificado, afirma, livre de qualquer vício de consentimento, que compromete-se a manter o plano ora contratado pelo período de 12 (doze) meses, em contrapartida ao benefício recebido, conforme acima descrito. Em caso de rescisão contratual, a MOBWIRE poderá exigir o valor da multa, que será calculada proporcionalmente ao tempo restante para o término do prazo de permanência mínima frente ao desconto concedido. O contrato de permanência mínima, aderido neste ato, está disponível no link gigamaisfibra.com.br.

A MOBWIRE, a seu exclusivo critério, poderá adotar todas as maneiras de cobrança legais para reaver o desconto concedido no caso de rescisão contratual antecipada. Dentre outras formas, a inclusão do nome e CPF do ASSINANTE junto aos órgãos de proteção ao crédito.

_____

MARIA DAGMAR ARAUJO DE SOUSA

Acesse mobtelecom.com.br ou ligue para Central de Atendimento 0800 020 9000