

ILUSTRÍSSIMA SENHORA TÉCNICA DO PROCON DO CEARÁ – NÚCLEO MARACANAÚ.

Procedimento: 2605056400100035301

Promovente: Edimilson Lopes da Silva

Promovida: Brisamet Serviços de Telecomunicações LTDA.

BRISANET SERVICOS DE TELECOMUNICACOES S.A., inscrita no CNPJ 04.601.397/0001-28, localizada na Rodovia CE 138, S/N- Pereiro/CE, CEP 63460-000, vem por meio desta apresentar **DEFESA** ante a reclamação oferecida por **EDIMILSON LOPES DA SILVA**, já devidamente qualificada, conforme os fatos e fundamentos que serão expostos a seguir.

1. DA SÍNTESE DA DEMANDA

O consumidor compareceu a esta Autarquia para relatar falha na prestação do serviço de internet fornecido pela empresa reclamada.

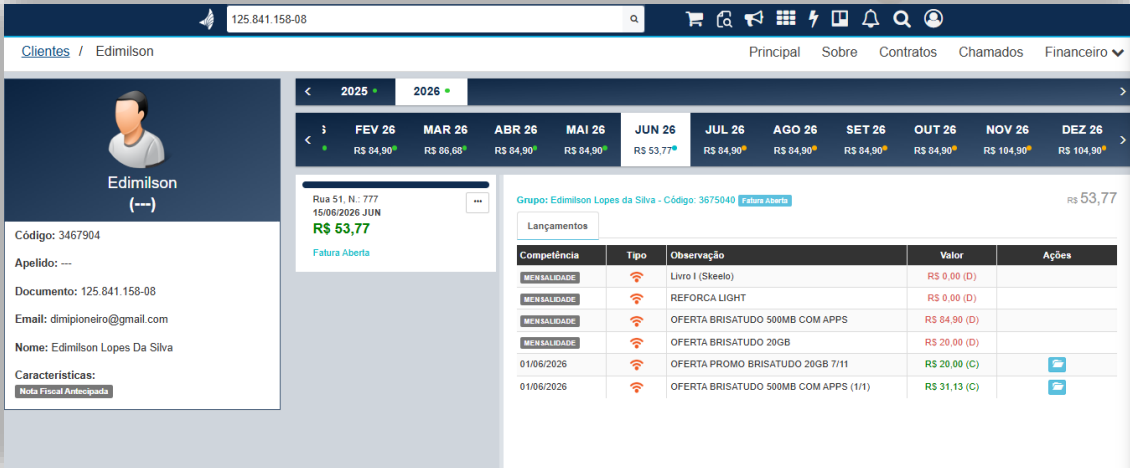
Segundo informado, em razão do rompimento dos cabos de conexão em sua residência, o serviço foi interrompido, ocasionando a ausência de acesso à internet. Relata que realizou diversas tentativas de contato junto à empresa, inclusive de forma presencial, buscando a realização do reparo técnico necessário.

Contudo, afirma que, apesar das solicitações efetuadas, o problema permaneceu sem solução por aproximadamente uma semana, sem que houvesse atendimento técnico efetivo para restabelecimento do serviço.

O reclamante informa que a interrupção comprometeu suas atividades diárias e manifesta preocupação quanto à eventual cobrança integral da mensalidade referente ao período em que permaneceu sem a devida prestação do serviço.

2. DA REALIDADE DOS FATOS E DA FUNDAMENTAÇÃO

A demanda apresentada pelo reclamante já foi integralmente solucionada, conforme comprova a documentação anexa, já tendo sido o lançamento de desconto proporcional na próxima fatura, correspondente ao período de indisponibilidade do serviço compreendido entre os dias 08/05 e 18/05, como se pode verificar:



The screenshot displays a software interface for a client named Edimilson. On the left, there is a profile card with the name 'Edimilson', a code '3467904', and contact information. The main area shows a monthly billing overview for 2026, with a total amount of R\$ 53,77. Below this, a table lists the bill items with columns for Competência, Tipo, Observação, Valor, and Ações.

| Competência | Tipo | Observação | Valor | Ações |
|-------------|------|---------------------------------------|---------------|-------|
| MENSALIDADE | 📶 | Livro 1 (Steelio) | R\$ 0,00 (D) | |
| MENSALIDADE | 📶 | REFORCA LIGHT | R\$ 0,00 (D) | |
| MENSALIDADE | 📶 | OFERTA BRISATUDO 500MB COM APPS | R\$ 84,90 (D) | |
| MENSALIDADE | 📶 | OFERTA BRISATUDO 20GB | R\$ 20,00 (D) | |
| 01/08/2026 | 📶 | OFERTA PROMO BRISATUDO 20GB 7/11 | R\$ 20,00 (C) | |
| 01/08/2026 | 📶 | OFERTA BRISATUDO 500MB COM APPS (1/1) | R\$ 31,13 (C) | |

A empresa, pautando sua atuação no respeito ao consumidor e na boa-fé, adotou todas as medidas necessárias para resolver a situação objeto da presente reclamação, inclusive entrando em contato com o(a) reclamante para confirmação da resolução, o que também foi por ela reconhecido, como demonstra o chamado em anexo.

Diante disso, verifica-se a **perda do objeto** da presente reclamação, não subsistindo interesse processual que justifique a continuidade do processo administrativo.


3. DOS REQUERIMENTOS


Requer-se a este órgão o **arquivamento do presente processo administrativo**, por perda de objeto e ausência de pendências a serem sanadas.

Nestes termos, pede e espera deferimento.


Maceió/AL, 25 de setembro de 2025.


JULIANA DE ABREU TEIXEIRA
OAB/CE nº 13.463

 **Alteração de Estado**
→← Saiu de **Finalizado** para **Fechado**
DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 10:40

 **Encaminhamento**
Encaminhado para **Suporte Varejo (Interno)**
FELIPE DA SILVA LIMA 08/05/26 - 10:47

 **Alteração de Estado**
→← Saiu de **Trabalhando** para **Finalizado**
FELIPE DA SILVA LIMA 08/05/26 - 10:47

 **Comentário**
CLIENTE EM LOJA RELATA QUE CABO FOI ROMPIDO , ARRANCADO POR UM CAMINHAO E DESEJA URGENTE SUPORTE TECNICO.
FELIPE DA SILVA LIMA 08/05/26 - 10:47

 **Alteração do cliente**
Campo Telefone alterado de (88) 99724-1279 para (88) 99724-1279
Campo Telefone2 alterado de 88997241279 para 88997241279
FELIPE DA SILVA LIMA 08/05/26 - 10:44

Alteração de Estado→← Saiu de **Finalizado** para **Fechado**

DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 10:40

Alteração de Estado→← Saiu de **Trabalhando** para **Finalizado**

DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 10:40

Carimbo de baixa do chamado

Informações sobre o reparo enviadas pelo técnico.

? Principal problema do chamado

| Drop rompido

✓ Resolução do problema

| Troca de drop

... Comentário| troca do cabo drop e conectores, Realizado
Teste De Conexão Junto Com O Cliente
Tudo Funcionando Perfeitamente

DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 10:40

Upload de arquivo

DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 10:40

Alteração de Estado→← Saiu de **Aguardando (Em Rota)** para **Aguardando (Trabalhando)**

DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 10:00

Alteração de Estado→← Saiu de **Aguardando** para **Trabalhando**

DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 10:00

Alteração de Estado→← Saiu de **Aguardando (Aguardando)** para **Aguardando (Em Rota)**

DOUGLAS LOPES MEDEIROS FONSECA 18/05/26 - 07:49

✈ Chamado enviado!

O chamado foi enviado para o sistema do OLOS para seguir com o fluxo de contato com o cliente.

Integracao - Atendimento -> Olos 17/05/26 - 11:45



Etiqueta adicionada

LOS detectada

Sistema 14/05/26 - 14:00

Agendamento de suporte externo



**Reparo
Físico**



**18 de maio
de 2026**

Agendamento
normal



**Entre 06:00
e 12:00**

Alocado em
uma janela
disponível



CHEILIANA BARROS MARTINS 14/05/26 - 14:00