Docusign Envelope ID: 4CF8C62C-D840-49E8-AC9D-A3BF026734CE

alloha FIBRA

PREFEITURA DE MARACANAÚ
Fls. 14
PROCON MUNICIPAL

**AO PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ | CE**

**RECLAMANTE:** EMYLE SALES FERREIRA

**PROCEDIMENTO:** 25.02.0564.001.00051-301

**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 e **DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, devidamente inscrita no CNPJ sob nº. 41.644.220/0001- 35, 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 insatisfação em relação a um débito identificado após a rescisão contratual e a quitação das pendências, solicitando esclarecimentos.

Em tratativa formalizada junto a Reclamante por meio WhatsApp nº ( 85) 8476-0527, em 14/02/2024, fora confirmado um débito valorado em R$ 381,85, referente á multa; e proporcionais de utilização.

Fora identificado que, a Reclamante solicitou o cancelamento do contrato nº 5749476. No entanto, devido a uma falha operacional, o contrato nº 5474036 fora cancelado em seu lugar, resultando na necessidade de uma nova instalação.

Em análise, identificou-se a cobrança indevida referente à não devolução do equipamento, que, no entanto, permaneceu em posse da Reclamante para utilização na nova ativação do serviço.

Docusign Envelope ID: 4CF8C62C-D840-49E8-AC9D-A3BF026734CE

PREFEITURA DE MARACANAÚ
Fls 15
Rubrica
PROCON MUNICIPAL

Diante disso, a Reclamada realizou a remoção das referidas cobranças e reafirma seu compromisso com a regularização da situação, permanecendo à disposição para eventuais esclarecimentos.

O contrato nº 5732415, situado na Rua São Francisco Xavier, nº 1405, Siqueira, Maracanaú, CE, permanece ativo.

**III. DOS PEDIDOS:**

Diante do exposto, a **GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES** e **DB3 SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.** 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 **GIGA MAIS FIBRA TELECOMUNICAÇÕES.** de todos os atos praticados neste procedimento administrativo, sob pena de nulidade.

Termos em que,
Pede e aguarda deferimento.
Carmo/RJ, 18 de fevereiro de 2025.

DocuSigned by:
Zainab Haidar
64A6AEB3C8D24CB...

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