

12:23



Minhas solicitações

Resposta da Solicitação

Resposta da SIGA FIBRA após a Reabertura

Prezado Leandro Victor Cavalcante,

Em complemento aos esclarecimentos anteriormente prestados, reforçamos que a isenção da taxa de habilitação no valor de R\$ 300,00 está diretamente vinculada à contratação com fidelidade de 12 meses, tratando-se de uma condição comercial concedida pela empresa em contrapartida à permanência mínima contratada.

Ressaltamos que a alteração de plano não se limita a uma simples mudança cadastral ou sistêmica. Ainda que a velocidade contratada permaneça a mesma, a efetivação do novo plano demanda procedimentos técnicos, incluindo visita externa e interna, avaliação das condições da instalação, verificação dos equipamentos e eventuais adequações necessárias para garantir a correta prestação do serviço.

Dessa forma, a taxa de habilitação possui relação direta com os procedimentos necessários para a efetivação da alteração e encontra previsão contratual. A empresa, por sua vez, opta por não repassar esse valor ao cliente quando este concorda com a fidelidade de 12 meses, concedendo, assim, um benefício econômico de R\$ 300,00.

Importante destacar que não há obrigatoriedade de adesão à fidelidade. Caso Vossa Senhoria opte pela contratação sem período de permanência mínima, a alteração do plano poderá ser realizada normalmente, mediante o pagamento da taxa de habilitação de R\$ 300,00.

Portanto, a fidelidade não constitui condição imposta para a realização da alteração, mas sim a contrapartida pela concessão da isenção da taxa de habilitação, ficando à disposição de Vossa Senhoria a escolha pela modalidade que melhor lhe convier.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais

SIGA FIBRA
(85) 3198-9550



Solicitações



Anexos



Histórico

12:23



Minhas solicitações

Data de Registro

26/08/2026

Prazo para resposta: 06/09/2026

Dados Complementares

Protocolo registrado na operadora

20260825113814436023

Descrição do problema

Solicitei à prestadora Siga Fibra a alteração do meu plano atual (combo com aplicativo) para um plano inferior de "somente internet", retirando o serviço que não utilizo mais. A empresa informou que o valor do novo plano de internet individual é de R\$ 104,90, ficando por R\$ 84,90 caso eu pague em dia (desconto de pontualidade). Contudo, a operadora está condicionando a alteração do plano à assinatura de um novo contrato com permanência mínima (fidelidade) de 12 meses. Quando questionada, a atendente confessou que este desconto de R\$ 20,00 por pontualidade já é oferecido por padrão a qualquer cliente que pague em dia, não se tratando de uma vantagem exclusiva ou benefício promocional real concedido a mim. De acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) da Anatel, a imposição de nova fidelidade sem a concessão de um benefício real, efetivo e adicional ao consumidor é prática abusiva (configurando renovação forçada e vantagem manifestamente excessiva).

O que solicito: Exijo a migração imediata para o plano de apenas internet pelo valor de tabela praticado (R\$ 84,90 com o desconto de pontualidade), sem a inclusão de qualquer nova cláusula de fidelidade de 12 meses, mantendo meu direito de livre cancelamento ou nova alteração a qualquer momento.

Resposta da Solicitação

Resposta da SIGA FIBRA após a Reabertura

Prezado Leandro Victor Cavalcante,

Em complemento aos esclarecimentos anteriormente prestados,



Solicitações

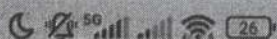


Anexos



Histórico

12:23



Minhas solicitações

Resposta da SIGA FIBRA

Prezado Sr. Leandro Víctor Cavalcante,

Em atenção à sua solicitação, informamos que Vossa Senhoria possui atualmente o plano SIGA_2024_600MB (UBOOKGO + GLOBOPLAY), no valor de R\$ 129,90 mensais, contando com R\$ 20,00 de desconto caso realize o pagamento até a data de vencimento.

Como alternativa, caso seja de seu interesse, disponibilizamos a possibilidade de adesão ao plano promocional SIGA NITRO 600Mb, pelo valor de R\$ 104,90 mensais, também com R\$ 20,00 de desconto até o vencimento.

A adesão ao novo plano com fidelidade contempla o seguinte benefício promocional:

Isenção da taxa de habilitação, no valor de R\$ 300,00.

Esclarecemos que a fidelidade está vinculada ao benefício concedido na contratação promocional. Como há a isenção da taxa de habilitação, a fidelidade tem como finalidade assegurar a permanência mínima necessária para compensar os benefícios e condições especiais concedidos no momento da adesão.

Ressaltamos, entretanto, que Vossa Senhoria também poderá optar pela contratação do SIGA NITRO 600Mb sem fidelidade. Nessa modalidade, será necessária apenas a realização do pagamento da taxa de habilitação no valor de R\$ 300,00, não sendo aplicada a condição de fidelidade.

Caso seja de interesse de Vossa Senhoria, podemos disponibilizar a opção para adesão ao novo plano e prosseguir com a alteração conforme a modalidade escolhida, basta entrar em contato com a nossa Central de atendimento no número (85) 3198-9550.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,



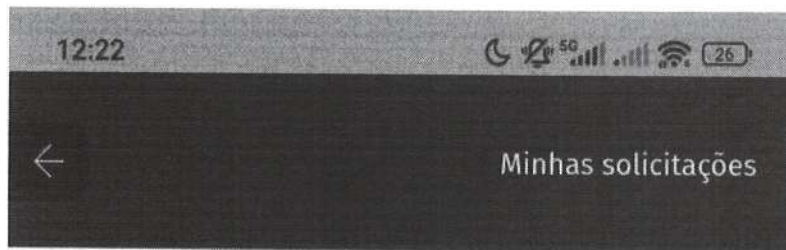
Solicitações



Anexos



Histórico



Protocolo nº 202608267681360

**Data**

05/09/2026

Situação/Pedido

Solicitação Finalizada com avaliação

Responsável pela ação

Leandro Victor Cavalcante

Detalhamento

A solicitação foi avaliada pelo consumidor

**Data**

04/09/2026

Situação/Pedido

Solicitação Respondida

Responsável pela ação

SIGA FIBRA

Detalhamento

Prezado Leandro Victor Cavalcante,

Em complemento aos esclarecimentos anteriormente prestados, reforçamos que a isenção da taxa de habilitação no valor de R\$ 300,00 está diretamente vinculada à contratação com fidelidade de 12 meses, tratando-se de uma condição comercial concedida pela empresa em contrapartida à permanência mínima contratada.

Ressaltamos que a alteração de plano não se limita a



Solicitações



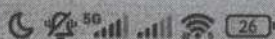
Anexos



Histórico



12:23



Minhas solicitações

Protocolo nº 202608267681360



Reclamado

Serviço

Banda Larga Fixa

Assunto

Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias

Problema

Oferta com fidelização obrigatória

CPF do Assinante

074.126.913-92

Nome do Assinante

Leandro Victor Cavalcante

Local

Maracanaú-CE

Data de Registro

26/08/2026

Prazo para resposta: 06/09/2026

Dados Complementares

Protocolo registrado na operadora

20260825113814436023

Descrição do problema

Solicitei à prestadora Siga Fibra a alteração do meu plano atual (combo com aplicativo) para um plano inferior de "somente internet", retirando o serviço que não utilizo mais. A empresa informou que o valor do novo plano de internet individual é de R\$ 104,90, ficando por R\$ 84,90 caso eu



Solicitações

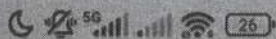


Anexos



Histórico

12:22



Minhas solicitações

um benefício econômico de R\$ 300,00.

Importante destacar que não há obrigatoriedade de adesão à fidelidade. Caso Vossa Senhoria opte pela contratação sem período de permanência mínima, a alteração do plano poderá ser realizada normalmente, mediante o pagamento da taxa de habilitação de R\$ 300,00.

Portanto, a fidelidade não constitui condição imposta para a realização da alteração, mas sim a contrapartida pela concessão da isenção da taxa de habilitação, ficando à disposição de Vossa Senhoria a escolha pela modalidade que melhor lhe convier.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais

SIGA FIBRA
(85) 3198-9550

Data

04/09/2026

Situação/Pedido

Solicitação Em Tratamento

Responsável pela ação

SIGA FIBRA

Detalhamento

Foi iniciado o tratamento da solicitação pela SIGA FIBRA



Solicitações

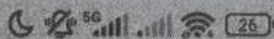


Anexos



Histórico

12:22



Minhas solicitações

Data

04/09/2026

Situação/Pedido

Solicitação Respondida

Responsável pela ação

SIGA FIBRA

Detalhamento

Prezado Leandro Víctor Cavalcante,

Em complemento aos esclarecimentos anteriormente prestados, reforçamos que a isenção da taxa de habilitação no valor de R\$ 300,00 está diretamente vinculada à contratação com fidelidade de 12 meses, tratando-se de uma condição comercial concedida pela empresa em contrapartida à permanência mínima contratada.

Ressaltamos que a alteração de plano não se limita a uma simples mudança cadastral ou sistêmica. Ainda que a velocidade contratada permaneça a mesma, a efetivação do novo plano demanda procedimentos técnicos, incluindo visita externa e interna, avaliação das condições da instalação, verificação dos equipamentos e eventuais adequações necessárias para garantir a correta prestação do serviço.

Dessa forma, a taxa de habilitação possui relação direta com os procedimentos necessários para a efetivação da alteração e encontra previsão contratual. A empresa, por sua vez, opta por não repassar esse valor ao cliente quando este concorda com a fidelidade de 12 meses, concedendo, assim, um benefício econômico de R\$ 300,00.



Solicitações



Anexos



Histórico

12:22



Minhas solicitações

Data

01/09/2026

Situação/Pedido

Solicitação Respondida

Responsável pela ação

SIGA FIBRA

Detalhamento

Prezado Sr. Leandro Victor Cavalcante,

Em atenção à sua solicitação, informamos que Vossa Senhoria possui atualmente o plano SIGA_2024_600MB (UBOOKGO + GLOBOPLAY), no valor de R\$ 129,90 mensais, contando com R\$ 20,00 de desconto caso realize o pagamento até a data de vencimento.

Como alternativa, caso seja de seu interesse, disponibilizamos a possibilidade de adesão ao plano promocional SIGA NITRO 600Mb, pelo valor de R\$ 104,90 mensais, também com R\$ 20,00 de desconto até o vencimento.

A adesão ao novo plano com fidelidade contempla o seguinte benefício promocional:

Isenção da taxa de habilitação, no valor de R\$ 300,00.

Esclarecemos que a fidelidade está vinculada ao benefício concedido na contratação promocional. Como há a isenção da taxa de habilitação, a fidelidade tem como finalidade assegurar a permanência mínima necessária para compensar os benefícios e condições especiais concedidos no momento da adesão.



Solicitações



Anexos



Histórico

12:22



Minhas solicitações

momento da adesão.

Ressaltamos, entretanto, que Vossa Senhoria também poderá optar pela contratação do SIGA NITRO 600Mb sem fidelidade. Nessa modalidade, será necessária apenas a realização do pagamento da taxa de habilitação no valor de R\$ 300,00, não sendo aplicada a condição de fidelidade.

Caso seja de interesse de Vossa Senhoria, podemos disponibilizar a opção para adesão ao novo plano e prosseguir com a alteração conforme a modalidade escolhida, basta entrar em contato com a nossa Central de atendimento no número (85) 3198-9550.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

SIGA FIBRA
(85) 3198-9550

Data

01/09/2026

Situação/Pedido

Solicitação Em Tratamento

Responsável pela ação

SIGA FIBRA

Detalhamento

Foi iniciado o tratamento da solicitação pela SIGA FIBRA



Solicitações



Anexos



Histórico

12:21



Minhas solicitações

Data

26/08/2026

Situação/Pedido

Solicitação Aberta

Responsável pela ação

Leandro Víctor Cavalcante

Detalhamento

Solicitei à prestadora Siga Fibra a alteração do meu plano atual (combo com aplicativo) para um plano inferior de "somente internet", retirando o serviço que não utilizo mais. A empresa informou que o valor do novo plano de internet individual é de R\$ 104,90, ficando por R\$ 84,90 caso eu pague em dia (desconto de pontualidade). Contudo, a operadora está condicionando a alteração do plano à assinatura de um novo contrato com permanência mínima (fidelidade) de 12 meses. Quando questionada, a atendente confessou que este desconto de R\$ 20,00 por pontualidade já é oferecido por padrão a qualquer cliente que pague em dia, não se tratando de uma vantagem exclusiva ou benefício promocional real concedido a mim. De acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) da Anatel, a imposição de nova fidelidade sem a concessão de um benefício real, efetivo e adicional ao consumidor é prática abusiva (configurando renovação forçada e vantagem manifestamente excessiva).

O que solicito: Exijo a migração imediata para o plano de apenas internet pelo valor de tabela praticado (R\$ 84,90 com o desconto de pontualidade), sem a inclusão de qualquer nova cláusula de fidelidade de 12 meses, mantendo meu direito de livre cancelamento ou nova alteração a qualquer momento.

Prazo para resposta: 05/09/2026



Solicitações

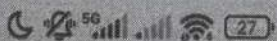


Anexos



Histórico

12:22



Minhas solicitações

Data

01/09/2026

Situação/Pedido

Solicitação Reaberta

Responsável pela ação

Leandro Victor Cavalcante

Detalhamento

Não aceito a resposta apresentada pela prestadora Siga Fibra. A alegação de que a fidelidade de 12 meses é justificada pela "isenção da taxa de habilitação de R\$ 300,00" configura uma óbvia manobra abusiva e enriquecimento sem causa. Eu já sou cliente ativo da empresa, com a infraestrutura física totalmente instalada e em pleno funcionamento na minha residência. A solicitação em questão é uma mera migração de plano (alteração contratual interna) e não uma nova instalação/habilitação de serviço. Não haverá deslocamento de técnico ou custos com novos materiais. Cobrar uma taxa de "habilitação" de R\$ 300,00 de um cliente antigo apenas para alterar o pacote no sistema — ou forçar uma fidelidade de 12 meses sob o pretexto de isentar essa taxa fictícia — viola o Artigo 39, V, do Código de Defesa do Consumidor (exigir vantagem manifestamente excessiva) e as normas gerais da Anatel sobre migração de pacotes. Reitero o pedido: exijo a migração imediata para o plano SIGA NITRO 600Mb no valor anunciado (R\$ 84,90 com desconto de pontualidade), sem a imposição de nova fidelidade de 12 meses e sem a cobrança de qualquer taxa de habilitação, visto que o serviço já está habilitado e instalado.

Novo prazo para resposta: 06/09/2026



Solicitações



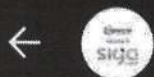
Anexos



Histórico

15:11 2G

5G



SIGA FIBRA



E oq mudaria de um contrato para o outro que não seja alteração do plano e do valor negociado? Pra mim não tô vendo vantagem nenhuma, só vou ficar preso a um contrato de fidelidade por mais 12 meses

11:21 ✓✓

Alterando o valor, já altera o contrato. Pois o senhor precisa assinar a nova negociação.

11:23

Compreendo perfeitamente que o valor mudou e que precisamos formalizar isso em um novo documento ou aditivo para nos resguardar. Eu concordo em assinar a alteração do plano para constar o novo valor e a retirada do combo. No entanto, quero deixar claro que não aceito um novo período de fidelidade (permanência mínima) de 12 meses. Como estamos apenas retirando um serviço do combo e ajustando o preço de tabela para 'somente internet' (sem nenhum desconto promocional adicional), a imposição de uma nova fidelidade é considerada prática abusiva pela Anatel. Podemos prosseguir com a emissão do novo termo de adesão sem a cláusula de fidelidade de 12 meses?

11:27 ✓✓

Não está sendo sem desconto promocional, pois no plano terá sim desconto de R\$ 20,00 pagando em dias. O valor do plano integral é 104,90 e pagando em dias vai para 84,90.
É um outro plano, outro valor. Realmente para alteração é feito um novo contrato.

11:30

Ok, poderia me passar o protocolo do atendimento.

11:32 ✓✓

Posso sim, um momento por gentileza

11:37

Segue seu protocolo do atendimento:
20260825113814436023

11:47



Mensagem



15:11 27°



SIGA FIBRA



Sim, o aplicativo por ser como extra não há vigência, sendo retirado pagará apenas o proporcional utilizado

10:59

Atualmente eu tenho um plano de 600mega e ubookgo + globoplay de vcs

11:07 ✓✓

Podem retirar os apps

11:07 ✓✓

Preciso economizar uma grana

11:07 ✓✓

Quando assinei o plano me venderam tudo incluso e não sabia que era um adicional de assinatura

11:07 ✓✓

Antes realmente era incluso no plano. Atualmente que está dessa forma como serviço. Posso alterar seu plano para um sem aplicativos, é feito apenas um novo contrato com o novo valor por mais 12 meses, ok?

11:10

Moça mas aí eu vou tá assinando um novo plano?

11:16 ✓✓

Eu só quero fazer uma alteração

11:16 ✓✓

Eu não vou estar ganhando nenhum benefício

11:16 ✓✓

Apenas vou estar pagando proporcional ao que vou estar utilizando

11:16 ✓✓

Já passou meu período de fidelidade e vou ter que assinar um novo?

11:17 ✓✓

Atualmente você tem um plano combo. E iríamos alterar para o plano somente internet onde mudará seu valor. O contrato é feito até mesmo para resguardar o senhor do que está sendo negociado.

11:19



Mensagem



15:11 27



SIGA FIBRA

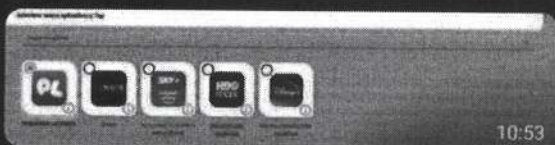


Para adicionar os aplicativos é acrescentado valores, vou te passar as opções e valores de cada.

10:51



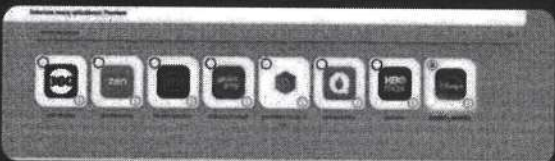
10:53



10:53



10:53



- 01 DEEZER - R\$ 9,90
- 01 Ubook GO - R\$ 4,90
- 01 APP da categoria STANDARD - R\$ 9,90
- 01 APP da categoria ADVANCED - R\$ 14,90
- 01 APP da categoria TOP - R\$ 29,90
- 01 APP da categoria PREMIUM - R\$ 46,90



10:53

Ao assinar algum plano com os aplicativos posso pedir alteração pra retirar o app ou trocar por outro?

10:58 ✓✓

Sim, o aplicativo por ser como extra não há vigência, sendo retirado pagará apenas o proporcional utilizado

10:59



Mensagem



15:11 27

5G 827



SIGA FIBRA



SIGA FIBRA
SUPORTE , FINANCEIRO , COMERCIAL?

COMERCIAL

10:39 ✓✓

#transferindo COMERCIAL

Estou transferindo seu atendimento para um
operador. Pedimos que aguarde um momento.

Nossos horários de atendimento via chat:

Suporte Técnico : Segunda à Sexta das 07:00h às
20h. Sábado de 07h às 19h Domingo e feriados de
08h às 18h

Financeiro : Segunda à Sexta das 08:00h às 18:00h e
Sábado de 08:00h às 17:00h

Cancelamento: Segunda à Sexta das 08:00h às
18:00h e Sábado de 08:00h às 17:00h

Comercial: Segunda à Sexta das 08:00h às 19:00h /
Sábado de 08:00h às 17h

10:39

Olá, bom dia! Tudo bem?

Me chamo Kilvia, serei responsável por seu
atendimento. Como posso lhe ajudar?

10:42

Pode me passar o valor dos planos de internet de
vcs

10:43 ✓✓

O senhor tem interesse em planos com aplicativos,
ou somente internet?

10:44

Pode me passar os dois valores para eu fazer uma
comparação

10:44 ✓✓

Posso sim

10:50

Somente internet, teremos esses planos com
esses valores: 📶 Para o seu endereço teremos
os seguintes planos com 12 meses de fidelidade
(Apenas Internet)



Planos 1.000



Mensagem

