Nome do Cliente: Maria de Fatima Farias Viana	<b>CPF/CNPJ do Cliente:</b> 124.068.643-91
<b>№ Processo:</b> 25100564001000103	Comarca: Maracanaú / CE

#### **RESUMO:**

Trata-se de "RECLAMAÇÃO" distribuída em 02/10/2025, na qual a parte Autora alega que solicitou a transferência do serviço de internet da Algar Telecom após mudar de endereço por ter perdido sua residência. A empresa informou que não havia disponibilidade técnica no novo local, mas mesmo assim cobrou multa de rescisão, que ela pagou. Apesar disso, continuou recebendo cobranças indevidas e procurou o Procon para resolver o problema.

## **ESCLARECIMENTOS:**

Por um erro sistêmico, a fatura 495355798, com vencimento em 28 / abr / 2025, no valor R\$ 426,47, gerou um valor indevido de R\$316,66 de multa. O restante do valor é pelo uso do serviço até a data do cancelamento. A consumidora fez o pagamento em 29/04/2025. Foi inclusive gerada outra fatura, mas esta não foi paga pela autora e já foi baixada.

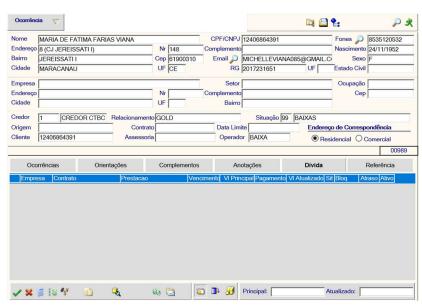
14.03.2025 14.03.2025 MULTA BANDA LARGA - DOWGRADE/CANCELAMENTO PROMOCAO
MULTA DOWGRADE/CANCELAMENTO - PROMOCAO

266,6 49,9

### O Contrato foi cancelado e baixada as dívidas:

Status -	Contratos	Linha de Produtos	Identificador	Nome do Produto	Endereço
CANCELADO	A244384192	TELEFONIA FIXA	08533714642	Voz Fixa - Fala Muito Mais - Comercial	R 8 (CJ JEREISSATI I), 148 JEREISSATI I
CANCELADO	A244384196	COMUNICACAO DADOS	08422665	Banda Larga Exp Soluções - Convencional - 600 mb	R 8 (CJ JEREISSATI I), 148 JEREISSATI I





#### **PROPOSTA DE ACORDO:**

Tendo em vista que o contrato está cancelado e que os débitos e eventuais registros negativos foram baixados, a requerida, a título de restituição, pagará o valor R\$ 316,66, pagamento no prazo de 15 dias úteis a contar da disponibilização da ata no processo. Caso o autor não aceite o valor inicial, podemos chegar até 350,00.

Dados necessários para pagamento que devem constar em ata:

# Dados do favorecido/autor (desconsiderar os dados constantes na inicial)

Nome / Razão social:

CPF / CNPJ:

Endereço com CEP:

E-mail:

Telefone:

# Nome do titular da conta e Dados bancários (caso o favorecido não seja o autor).

Nome / Razão social:

CPF / CNPJ:

Banco e código:

Conta corrente (com dígito, se houver):

Agência (com dígito, se houver):

E-mail:

Telefone:

Qualquer dúvida no ato, o correspondente pode entrar em contato por WhatsApp ou ligação pelo número (51) 981114574. Adv Responsável: Diego Waszak.