



Uberlândia, 10 de outubro de 2025

Prezado(a) Procon,

Assunto: CIP FA: 25.10.0564.001.00010-301 - Maria de Fátima Farias Viana

Em resposta à ficha de reclamação mencionada, a ALGAR TELECOM - CTBC, pessoa jurídica de direito privado e concessionária do Serviço Telefônico Fixo Comutado, com sede em Uberlândia, Estado de Minas Gerais, na Rua José Alves Garcia, nº 415, vem respeitosamente apresentar os seguintes esclarecimentos:

Acerca da reclamação do Sr.(a) Maria de Fátima Farias Viana, informamos que: Conforme auditoria realizada no protocolo nº 202500695371-1, identificamos que, na data de 07/01/2025, foi efetuada a atualização para o pacote Super MPE - Exp Soluções, incluindo os serviços Voz Fixa - Fala Muito Mais - Comercial e Banda Larga Exp Soluções - Convencional - 600 Mb.

No entanto, constatamos que a consumidora não foi devidamente informada sobre o período de permanência contratual de 12 meses vinculado à alteração. Diante disso, a fatura nº 498660982, com vencimento em 28/05/2025 e valor de R\$ 465,93, foi cancelada integralmente como forma de correção. Realizamos tentativas de contato com a titular, porém sem sucesso.

Reforçamos nosso compromisso em oferecer soluções justas e transparentes aos nossos clientes, e permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais necessários.

Núcleo de Atendimento ao Procon

Algar