**Orientações gerais – Vício de qualidade de serviço de internet**

**Objetivo: cancelar o contrato sem o pagamento de qualquer multa, devido à má prestação do serviço**

**Importante**: envie a solicitação de maneira escrita, de preferência pelos canais virtuais da empresa, e guarde comprovante da solicitação feita. Outra opção é registrar a solicitação pelo site [consumidor.gov.br](file:///C%3A%5CUsers%5Candre%5CDownloads%5Cconsumidor.gov.br), se a empresa em questão tiver aderido à plataforma.

Se for o caso, anexe provas das falhas da internet que justificam o cancelamento do contrato. É possível gerar um relatório por meio do site <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl/>, criado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e a Entidade Aferida da Qualidade (EAQ). De acordo com a Resolução 632/2014 da ANATEL, para comprovar o descumprimento do contrato é necessário realizar no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes.

**Sobre a carta**: As partes em negrito, indicadas abaixo, devem ser alteradas pelo(a) associado(a). Assim, inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes, etc. O que estiver em letra normal deve ser mantido na carta.

**[Local e data]**

A **[nome da empresa]**

A/C **[endereçar ao SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor ou à Ouvidoria da empresa]**

Prezados senhores,

Venho à presença de V. Sas. para expor e solicitar o que segue.

Em **[indicar a data]**, contratei o serviço de internet **[indicar informações sobre o tipo de contratação, como a velocidade contratada, pacote contratado, por exemplo]**. No entanto, o serviço está apresentando falhas, como **[indicar as falhas, como, por exemplo, quedas/instabilidade do sinal, lentidão etc.]**, conforme comprovado no relatório em anexo. O fato relatado configura vício de qualidade do serviço e descumprimento de oferta, pelo qual V. Sas. são responsáveis em virtude de lei, de acordo com os artigos 20 e 35 do Código de Defesa do Consumidor.

Diante do exposto, solicito o cancelamento do contrato em questão, bem como a devolução dos valores pagos, proporcional ao tempo que o serviço ficou indisponível para uso adequado ou em desacordo com as condições contratadas, nos termos do artigo 20, inciso II e do artigo 35, inciso III, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

**[Inclua o próximo parágrafo caso esteja em período de fidelidade]**

Importante ressaltar que, apesar de estar em período de fidelidade, como houve descumprimento de obrigação contratual por V. Sas., é possível realizar o cancelamento do contrato sem o pagamento de qualquer multa, conforme artigo 58, parágrafo 2º da Resolução 632/2014 da ANATEL.

Dessa forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável. Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta no prazo de 5 dias úteis, contados a partir do recebimento desta comunicação, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Certo(a) de seu pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor(a), antecipadamente agradeço.

Atenciosamente,

**[Assinatura]**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**[Nome. Se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, acrescente ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”. Acrescente também seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax e e-mail].**