

PERGUNTAS FREQUENTES

ATUALIZADO: 24/04/2025

1. Quais os Planos de Internet ofertados pela ITAFIBER? E quanto custam?

- + Planos Residenciais: **50M(R\$53), 100M(R\$63), 200M(R\$65) e 400M(R\$73)**
- + Planos Comerciais: **50M(R\$77), 100M(R\$95), 200M(R\$110) e 400M(R\$123)**
- + Planos Empresariais: **Links (Sob Consulta) e IP-Transporte (Sob Consulta)**

2. Qual o valor da taxa de instalação de internet?

- Instalação para rede cabeada padrão (FTTC) e em Fibra Óptica (FTTH): **GRÁTIS.**

3. Perdi meu carnê, como faço para pagar a mensalidade?

Veja 3 formas de resolver isso:

- Ligue grátis para o número "**0800 095 1608**" e solicite boleto do respectivo mês ou um novo carnê; ou
- Envie e-mail para o "financeiro@itafiber.com.br" e solicite o boleto do respectivo mês ou um novo carnê; ou
- Procure a unidade da ITAFIBER onde está vinculado e solicite boleto do respectivo mês ou um novo carnê.

OBS: Antes de entrar em contato por um dos métodos acima, tenha em mãos o NOME COMPLETO DO TITULAR DA CONTA, CPF e ENDEREÇO para agilizar o atendimento.

4. Preciso do Suporte Técnico aqui em casa, mas tenho que pagar pelo atendimento?

Não. Nossos profissionais de Suporte Técnico Especializado estão à disposição dos clientes, para quaisquer problemas que ocorram durante o uso do serviço de internet. No entanto, o prazo mínimo estipulado em Contrato que o cliente deve aguardar pelo Suporte é de até 48 horas para pessoas físicas e empresas, 4 horas. Caso tenhamos disponibilidade antes deste prazo, entramos em contato com o cliente.

5. Como posso realizar a troca da minha senha Wi-fi?

É necessário abertura formal de Suporte Técnico. Veja 3 formas de resolver isso:

- Ligue grátis para o número "**0800 095 1608**" e solicite Agendamento de Suporte Técnico para Troca de Senha; ou
- Envie e-mail para o "faleconosco@itafiber.com.br" e solicite Agendamento de Suporte Técnico para Troca de Senha; ou
- Procure a unidade da ITAFIBER onde está vinculado e solicite Agendamento de Suporte Técnico para Troca de Senha.

OBS: Antes de entrar em contato por um dos métodos acima, tenha em mãos o NOME COMPLETO DO TITULAR DA CONTA, CPF e ENDEREÇO para agilizar o atendimento.

6. Paguei o boleto/carnê e ainda estou sem internet. O que faço?

Nossos sistemas inativam automaticamente o serviço de internet, após determinado prazo de inadimplência do cliente. Se esse for o seu caso, veja 3 formas de resolver isso:

- Ligue grátis para o número "**0800 095 1608**" e solicite Restabelecimento de Conexão de Internet por estar quito com suas obrigações junto a empresa; ou
- Envie e-mail para o "faleconosco@itafiber.com.br" e solicite Restabelecimento de Conexão de Internet por estar quito com suas obrigações junto a empresa; ou
- Procure a unidade da ITAFIBER onde está vinculado e solicite Restabelecimento de Conexão de Internet por estar quito com suas obrigações junto a empresa.

OBS: Antes de entrar em contato por um dos métodos acima, tenha em mãos o FOTOS/PRINTS DO COMPROVANTE DE PAGAMENTO, NOME COMPLETO DO TITULAR DA CONTA, CPF e ENDEREÇO para agilizar o atendimento.

7. Posso adquirir um roteador no ato da contratação de plano de internet?

Em caso de disponibilidade, a resposta é **SIM**, porém será acrescido o valor de **R\$3,00** na sua mensalidade.

8. Qual a área de cobertura dos serviços da ITAFIBER?

Aliança, Timbaúba, Ferreiros, Usina Olho D'Água, Camutanga, Quebec, Ibiranga, Juripiranga, Itabaiana, Pilar, São Miguel de Taipu, São José, Salgado de São Félix, Itambé, Caricé, Pedras de Fogo, Giasa, Zona Rural, Caaporã, Cupissura, Alhandra, Mata Redonda, Pitimbu, Barreiros, Subaúma, Conde, Jacumã, Carne de Vaca, São Lourenço, Tejucupapo, Goiana, Ponta de Pedras, Cajá, Sapé e Condado.

9. Como posso verificar a velocidade da minha internet?

Você pode verificar a velocidade da sua internet utilizando sites especializados, como o [Speedtest by Ookla](#) ou o [Fast.com](#). Para realizar o teste:

- Acesse um desses sites em seu navegador.
- Clique no botão "Iniciar" ou "Testar Velocidade".
- Aguarde alguns segundos até que o teste seja concluído. O resultado mostrará a velocidade de download, upload e a latência (ping).

Caso a velocidade esteja abaixo do contratado, entre em contato com a ITAFIBER pelo número gratuito **0800 095 1608** para que nossa equipe avalie a situação.

10. O que fazer se o meu roteador parar de funcionar?

Se o seu roteador parar de funcionar, siga os passos abaixo:

1. Verifique se o roteador está ligado e conectado corretamente à tomada elétrica.
2. Reinicie o dispositivo desconectando-o da energia por 30 segundos e, em seguida, religue-o.
3. Certifique-se de que todos os cabos estão bem encaixados e sem danos visíveis.

4. Tente acessar as configurações do roteador via navegador digitando o endereço IP padrão (geralmente `192.168.0.1` ou `192.168.1.1`).

Se o problema persistir, entre em contato com o Suporte Técnico da ITAFIBER pelo número **0800 095 1608** para agendamento de visita técnica.

11. É possível alterar o plano de internet depois de contratado?

Sim, é possível alterar o plano de internet após a contratação. Para isso:

1. Entre em contato com a ITAFIBER pelo número gratuito **0800 095 1608** ou envie um e-mail para “faleconosco@itafiber.com.br”.
2. Informe o desejo de mudar para um plano superior ou inferior, conforme sua necessidade.
3. Caso haja diferença de valor, a alteração será refletida na próxima fatura.

Lembre-se de que, dependendo do tipo de alteração, pode ser necessário aguardar uma visita técnica para ajustar a configuração do serviço.

12. Quais as condições para Rescisão de Contrato?

É preferível que o Cliente leia atentamente o nosso Contrato, antes de qualquer tomada de decisão, mas, de antemão, informamos que para efetivar a Rescisão de Contrato, se faz necessário a presença do Cliente na unidade da ITAFIBER a qual está vinculado, por questões de assinatura entre outros procedimentos de encerramento.

O Contrato pode ser rescindido por qualquer das partes, ao término do período de 12 meses de fidelidade, desde que não haja débitos pendentes e que a outra parte seja comunicada por escrito, detalhando os motivos, com antecedência mínima de 30 dias de findo o Contrato.