



ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANAU.

Reclamação nº: 26070564001000483

Reclamante: JORGE WASHINGTON CAVALCANTE DE SOUSA

CPF nº: 63859882368

Seq.: 968/2026--66

TELEFÔNICA BRASIL S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 02.558.157/0001-62, sediada na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP nº 04571- 936, neste ato, representada na forma de seu estatuto social, por seus procuradores, vem, respeitosamente, apresentar **ESCLARECIMENTOS** acerca da reclamação supracitada.

1. DA TEMPESTIVIDADE

A presente notificação faculta à reclamada apresentar esclarecimentos acerca da demanda em audiência conciliatória aprazada para o dia 26/08/2026 10:00, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

O reclamante relata que era cliente da operadora e, em razão de mudança de localidade, solicitou o cancelamento dos serviços. Afirma que recebeu e quitou o boleto referente aos valores necessários para o encerramento do contrato, acreditando que a relação contratual havia sido regularmente finalizada. Contudo, posteriormente, ao realizar consulta cadastral, constatou a existência de um débito em seu nome no valor de R\$ 2.671,45, o qual alega desconhecer. Assim, requer a anulação da cobrança, uma vez que considera ter efetuado todos os pagamentos necessários para o





cancelamento do contrato.

3. DOS FATOS

Após consulta aos sistemas, foi localizado, vinculado ao CPF do reclamante, o contrato nº 899999360132, composto pela linha fixa nº (85) 3014-3879, banda larga 15Mbps e TV por assinatura, integrantes da promoção GVT Ilimitado Local Casa.

The screenshot shows the Oracle system interface for a customer portal. The top navigation bar includes links like 'Arquivo', 'Editar', 'Visualizar', 'Navegar', 'Pesquisa', 'Ferramentas', and 'Ajuda'. Below the navigation bar, there's a search bar and a list of tabs: 'Página inicial', 'Contas', 'Ordem de venda', 'Ativos', 'Oportunidades', 'Atividades', and 'Solicitações de Serviço'. The main content area is titled 'Lista de Ativos' and displays a table of contract details for the customer 'JORGE WASHINGTON CAVALCANTE DE SOUZA' with CPF '63859882368' and contract number '8-7238765913'. The table includes fields for 'Nome da conta', 'Documento', 'Perfil de Cobrança', 'Oferta', 'Promoção', 'Status da Oferta', 'No da Ordem', 'Tipo de ordem', and 'Status da ordem'. The 'Oferta' field is highlighted with a red box and shows 'GVT Ilimitado Local Casa'. Below the table, there's a section for 'Subcomponentes' which lists various services and their details.

Produto	Instância de serviço	Status	Produto A	Endereço de Serviço	Data de Ativação	Tecnologia Acesso	Data de Desconexão
Serviços Adicionais	PROTECT-812FN7086	Inativo	NOVE (JEREISSATI I) - 239; JEREISSATI I - 6190...		6/7/2013 16:16:36	METALICO	23/8/2013 13:51:38
Linha Telefônica	8530143879	Inativo	NOVE (JEREISSATI I) - 239; JEREISSATI I - 6190...		6/7/2013 16:16:33	METALICO	9/5/2014 08:54:09
Plano	8-2FN7083	Inativo			6/7/2013 16:16:33		9/5/2014 08:54:09
Banda Larga	MCW-812FN7085-013	Inativo	8530143... NOVE (JEREISSATI I) - 239; JEREISSATI I - 6190...		6/7/2013 16:16:33	METALICO	9/5/2014 08:54:09
TV por Assinatura	TV-MCW-812FN7087-050	Inativo	MCW-81... NOVE (JEREISSATI I) - 239; JEREISSATI I - 6190...		6/7/2013 16:16:33	METALICO	9/5/2014 08:54:09

O contrato em questão e os respectivos serviços a ele vinculados foram analisados com base nos registros sistêmicos da operadora, tendo sido constatado que todos os serviços associados ao contrato nº 899999360132 foram **CANCELADOS em decorrência da inadimplência do titular**. Verifica-se que os serviços permaneceram regularmente ativos e disponíveis para utilização no período de 06/07/2013 a 09/05/2014, quando então ocorreu o cancelamento definitivo em razão da ausência de regularização dos débitos pendentes.





Conta: 1 Portal do cliente JORGE WASHINGTON CAVALCANTE DE SOUZA | Ordem

Página inicial Contas Ordem de venda Ativos Oportunidades Atividades Solicitações de Serviço

Ordens de vendas - Página inicial Lista

8-17005793488

Resumo da compra Gerar atividades Enviar Desfazer Ordem Reabrir Ordem Iniciar Auditoria Cancelar Auditoria

Número da ordem: 8-17005793488-1 Criado por: GUEST Total Eventual: R\$ 0.00 Criado em: 9/5/2014 11:53:57
Tipo: Desconexão Modificado por: GUEST Total Mensal Promocional: R\$ 0.00 Data de Modificação: 20/5/2014 14:39:17
Nome da Conta: JORGE WASHINGTON Responsável Venda: GUEST Total Mensal: R\$ 0.00 Data de Aprovisionamento: 9/5/2014 11:55:13
Perfil de Cobrança: 899999360132 Status da Ordem: Concluído Protocolo de Atendimento: 09052014-2335984 Data da Conclusão: 20/5/2014 14:39:17
Canal: Integração Gera BA: SIM Solicitação: 8-17005793487 Tentativas de Auditoria:
Comentários: Ordem Original: Com Facilidade: SIM
Oportunidade: Id Ordem Simplifique: Id Cotação Simplifique: Sub tipo Ordem:
Biometria: Mudança de Tecnologia: NAO

Itens Atividades da ordem Ordens Relacionadas Erros da Ordem

Itens

Configurar Cancelar Mudar central Mudar tecnologia

Portabilidade	Rede	Perfil de Cobrança	Data de Conclusão	Data de Criação	Preço Desconto	Status	Responsável Can	Motivo de Cancelamento	Obs. Cancelamen	Tipo de preço	Preço inicial	Oferta / Promoção	Al
		899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído				Mensal	RS 0.00		
VIVO2		899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		Inadimplente		Mensal	RS 0.00GVT Ilimitado L...	HasTV	
VIVO2		899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		Inadimplente		Mensal	RS 0.00GVT Ilimitado L...		
		899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído				Mensal	RS 0.00GVT Ilimitado L...		
VIVO2		899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		Inadimplente		Mensal	RS 0.00GVT Ilimitado L...	Tipo de At	

Segue imagem ampliada:

Mudar centralMudar tecnologia

Perfil de Cobrança	Data de Conclusão	Data de Criação	Preço Desconto	Status	Responsável Can	Motivo de Cancelamento
899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		
899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		Inadimplente
899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		Inadimplente
899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		
899999360132	20/5/2014 14:3...	9/5/2014 11:53:...	RS 0.00	Concluído		Inadimplente

Outrossim, ressalta-se que, em decorrência da utilização dos serviços previstos no contrato nº 899999360132, encontram-se pendentes as seguintes faturas: 17/10/2013, 02/11/2013 e 17/11/2014, totalizando o montante de R\$ 1.069,32.





	Billing	Documento	Quantidades Faturas	Valor Total	Valor Corrigido	Vencimento mais Antigo	Aging mais Antigo	Corte
	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q	Q
	KENAN	638.598.823-68	4	1.069,32	2.682,50	17/10/2013	4694	23/08/2026

Faturas

Ação	Contrato	Segmento	Dt.Conta	Vencimento	DDD	Telefone	WO	AFO	CloudCO
	Q	Q	Q	Q			Q		Q
  	899999360132	PURPURA	09/2013	17/10/2013			Sim	Não	Não
  	899999360132	PURPURA	10/2013	02/11/2013			Sim	Não	Não
  	899999360132	PURPURA	12/2013	17/11/2014			Sim	Não	Não
  	899999360132	PURPURA	11/2013	17/11/2014			Sim	Não	Não
			4	1.069,32	2.682,50	17/10/2013	4694		

102550100500All

Página 1 de 1 (1 itens)

Em relação às alegações acerca de uma suposta negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito, a operadora refuta categoricamente tais afirmações. Após consulta detalhada ao CPF do reclamante, **confirma-se a inexistência de registros de negativação vinculados a débitos com a operadora Vivo.**

Consulta e exclusão de dívida

Inclusão de dívidas

Informações gerenciais

Sisconvem

v1.26.5

06/08/2026 15:15:17

Consulta e exclusão de dívidas

Consulta e exclusão de dívidas

Dívida

CPF do credor

De

Até

Documento do devedor

Pesquisar

Situação

Ativa

Baixada

Oops!

Nenhuma dívida encontrada

Vale destacar que, de acordo com os procedimentos internos da operadora, todas as cobranças são geridas de forma transparente e conforme os termos contratuais acordados, o que reforça a regularidade dos serviços prestados e a inexistência de qualquer débito indevido.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Por liberalidade, a Vivo, buscando uma solução amigável para a demanda, e em respeito ao seu consumidor, propõe, no prazo de 30 dias a contar do aceite desta:





- Cancelamento integral dos débitos no contrato nº 899999360132.

O reclamante poderá aceitar a presente proposta em audiência.

Caso seja aceita, favor constar em ata o que segue:

A reclamada, **no prazo de até 30 dias**, efetuará o cancelamento integral dos débitos no contrato 899999360132, linha (85) 3014-3879, vinculado ao CPF 63859882368. Caso o reclamante receba alguma cobrança da Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderá-la. O reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo o reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

Na hipótese de não comparecimento do reclamante à audiência, o aceite da proposta poderá ser formalizado mediante o envio do código **968/2026--66** para o e-mail acordonoprocon@tepadv.com.br, **no prazo de 7 (sete) dias contados da data da audiência.**





5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A VIVO disponibiliza aos seus clientes diversos canais de atendimento voltados à solução de demandas, destacando-se a Plataforma CONSUMIDOR.GOV (<https://www.consumidor.gov.br>), por meio da qual assume o compromisso de analisar e responder integralmente às reclamações registradas, e a Ouvidoria, instância especializada destinada à reavaliação de casos não solucionados nos canais convencionais.

Nesse sentido, visando à resolução célere e eficaz da demanda, recomenda-se a utilização desses canais, especialmente da Ouvidoria, acessível pelo telefone **0800 775 1212** ou pelo portal oficial da empresa, reforçando o compromisso da VIVO com a qualidade do atendimento e a satisfação de seus consumidores.

6. DOS PEDIDOS

Ante o exposto, requer o arquivamento da presente reclamação, sendo classificada como **NÃO FUNDAMENTADA**. Na remota hipótese de considerarem a reclamação fundamentada, solicitamos que ela seja arquivada como **FUNDAMENTADA ATENDIDA**.

Nestes termos, pede e espera deferimento.
Maracanaú/CE, 26 de agosto de 2026.

CAMILA TRINDADE GALVÃO

OAB/RS 93.212

CLEITON ROSA DE JESUS

OAB/RS 116.669

