



Curitiba, 28 de janeiro de 2026

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
Procon Municipal de Maracanaú - CE

Número de atendimento: 20261572682071

Protocolo: 2601056400100056301

Atendimento ODC: JULIA

Telefônica Brasil S.A, doravante Vivo, em atenção à presente solicitação, vem à presença deste Órgão por intermédio desta correspondência, encaminhar as informações a seguir:

Pedido:

Requer o cancelamento da cobrança e a retirada integral da multa aplicada.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: VICTORIA CAROLINA DOS SANTOS

CPF/CNPJ: 076.590.283-40

Plano: TITULAR VIVO POS INICIAL 25GB

Linha: 85981412870

Contrato: 1371082562

Esclarecemos que a fatura com vencimento em 17/01/2026, no valor de R\$ 631,52, apresenta o valor de R\$ 583,56 referente ao restante da adesão do contrato. Essa cobrança está associada ao compromisso de permanência mínima de 12 meses, conforme previsto no contrato e regulamentado pela Anatel. A adesão bonificada é contada a partir da ativação dos serviços, considerando os benefícios concedidos, como descontos ou condições especiais.

Caso o contrato seja encerrado antes do término desse prazo, é aplicada o valor restante da adesão do contrato, calculada proporcionalmente ao tempo restante, conforme estabelecido em contrato e nas normas vigentes. A fatura cobrada reflete corretamente essa condição, sendo devida para pagamento.

Todos os esclarecimentos foram compartilhados com Victoria, por meio de contato no número 85981412870, via ligação, em 28/01/2026, às 13:08.

Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.