



Curitiba, 25 de fevereiro de 2026

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

Número de atendimento: 20261703651338

Protocolo: 2602056400100039301

Atendimento ODC: JEINE

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:

Ante o exposto, requer: a) A confirmação formal do cancelamento do plano ?VIVO CONTROLE 7GB IX?; b) A anulação da multa rescisória aplicada, no valor superior a R\$ 300,00 (trezentos reais), por considerá-la indevida.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: MARIA DA PENHA DE OLIVEIRA

CPF/CNPJ: 170.079.253-91

Plano: VIVO CONTROLE 7GB IX

Linha: 85992243907

Contrato: 1380784000

A fatura com vencimento em 08/03/2026 no valor de R\$363,20 apresenta valor restante da adesão do contrato, sendo R\$363,20. 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.

Em caráter de acordo comercial e visando bom relacionamento, em exceção, abrimos protocolo interno solicitando a baixa/cancelamento desta fatura até a data do vencimento.

Comunicamos que, apesar das tentativas de contato realizadas na linha 85992243907 nos dias 24 e 25/02/2026 às 17:55h 9:22h 11:13h, não foi possível estabelecer comunicação eficaz com o consumidor, impossibilitando a transmissão das informações necessárias.

Conte sempre com a gente,

Ouvidoria Vivo

0800 775 1212

Dias úteis das 08h às 18h





Equipe Vivo.