

Curitiba, 4 de agosto de 2025.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor

Procon Municipal de Maracanaú - CE

Número de atendimento: 2507056400100082301

Protocolo: 20251672882043

Atendimento ODC: Jamile

A 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:

“ A consumidora relata que, em relação à sua fatura do mês de junho de 2025, houve um pagamento duplicado tanto em seu plano quanto no plano de sua filha dependente. Por um erro de comunicação, ambas as faturas foram pagas em duplicidade, tanto pela própria consumidora quanto por seu ex-marido, pai de sua filha. Ressalta-se que nenhum dos dois pagadores recebeu o estorno dos respectivos bancos. Ao questionar a empresa reclamada, a consumidora verificou que, no sistema, a fatura em questão, mesmo tendo sido paga em duplicidade, consta como em aberto, o que está gerando juros, cobranças indevidas e diversos transtornos.”

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: FERNANDINA DE SOUZA GONÇALVES PONTES

CPF/CNPJ: 67233600368

Linha: 85981682709 - VIVO CONTROLE 5GB - e 85988380463 - VIVO CONTROLE 6GB

Contrato:1355449866

Plano: VIVO CONTROLE 6GB

Linha: 85988380463 VIVO CONTROLE 6GB

Contrato: 1339619147

Verificamos vinculados ao CPF da titular os contratos: 1339619147 referente à linha 85988380463, ativa no plano VIVO CONTROLE 6GB - estando em aberto as faturas 17/06/2025 no valor de R\$44,11 e 17/07/2025 no valor de R\$29,84 - assim como o contrato 1355449866 referentes as linhas 85981682709 - VIVO CONTROLE 5GB - e 85988380463 VIVO CONTROLE 6GB - estando em aberto a fatura vencimento 17/07/2025 no valor de R\$82,83.

Após análise, não identificamos registro de pagamento em duplicidade nos contratos 1355449866 e 1339619147.

Porém, em atenção à consumidora, prezando pelo bom relacionamento e em forma de acordo, realizamos a baixa integral das faturas em aberto nos contratos 1355449866 e 1339619147 (supracitadas) devendo as mesmas serem desconsideradas para pagamento.

Ouvidoria Vivo

0800 775 1212

Dias úteis das 08h às 18h



Realizamos contato através da linha 85988380463, no dia 04/08/2025, porém sem sucesso.

Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.

Ouvidoria Vivo
0800 775 1212
Dias úteis das 08h às 18h

***Este documento está clasificado como USO INTERNO por TELEFÓNICA.
***This document is classified as INTERNAL USE by TELEFÓNICA.

