

Curitiba, 26 de maio de 2026

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

Número de atendimento: 20262119963394

Protocolo: 2605056400100040301

Atendimento ODC: DAYARA

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:

Dessa forma, o consumidor requer o cancelamento do contrato sem a cobrança de multa rescisória e a não cobrança da fatura de renovação contratual correspondente do mês de maio.

#### Análise/Resolução:

**Titular/Razão Social:** RONAUT GOMES RODRIGUES

**CPF/CNPJ:** 310.329.743-20

**Plano:** Vivo Controle Pln IX

**Linha:** 85997549240

**Contrato:** 1385809450

Esclarecemos por questões de segurança dos seus dados, toda e qualquer alteração será realizado o atendimento através de um processo chamado Biometria Documental, segue link com as informações pertinentes ao procedimento <https://www.vivo.com.br/para-voce/comunicados/tecnologia/comunicado-biometria-facial>.

Dessa forma, encaminhamos o link da biometria através do WhatsApp 25/05/2026 16:15 para que consumidor de sequência a confirmação.

Esclarecemos que até o fechamento do protocolo não identificamos a realização, sendo assim, acionamos consumidor novamente 26/05/2026 15:20 que optou por se abster da realização.

Portanto, serviço permanece inalterado e em faturamento.

Reiterando a informação, conforme diretrizes internas da prestadora Vivo e em conformidade com a nova lei geral de proteção de dados (Lei nº 13.709 de 14/08/2018) e assegurando segurança dos dados dos nossos consumidores, para realização do pedido é obrigatório a realização da biometria.

Conte sempre com a gente,



Equipe Vivo.