



ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ/CE

Reclamação nº: 25.07.0564.001.00082-3

Reclamante: Fernandina De Souza Goncalves Pontes

CPF nº: 672.336.003-68

Seq.: 682/2025--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 26/08/2025, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A reclamante relata que teria ocorrido pagamento em duplicidade de sua fatura. Diante do exposto, requer esclarecimentos sobre o ocorrido, a devolução dos valores pagos em duplicidade, bem como a baixa da fatura referente ao mês de junho de 2025.

DOS FATOS

Em consulta aos sistemas, foram localizados, vinculados ao CPF da reclamante:







Contrato nº 1339619147, vinculado à linha móvel nº (85) 98838-0463, permaneceu ativo até a data de 21/06/2025, tendo sido a linha posteriormente migrada para o contrato nº 1355449866, conforme solicitação expressa da reclamante.

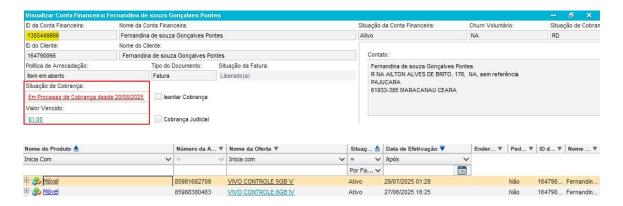
Esclarecemos, ainda, que não foram identificados débitos pendentes relacionados ao referido contrato.



Contrato nº 1355449866, associado as linhas nº (85) 98168-2709 (Vivo Controle 5GB V) e (85) 98838-0463 (Vivo Controle 6GB IV).

O contrato supracitado encontra-se, em plena vigência, com todos os serviços a ele vinculados operando de maneira eficaz e sem intercorrências.

Ademais, foi identificada pendência financeira referente à fatura com vencimento em 20/08/2025, no valor de R\$ 81,00, a qual permanece em aberto até o presente momento.











Em atenção à reclamação apresentada, cumpre esclarecer que, após análise detalhada nos sistemas da operadora, não foram localizados pagamentos em duplicidade nos contratos da reclamante, tampouco qualquer inconsistência nos registros de faturamento e quitação.

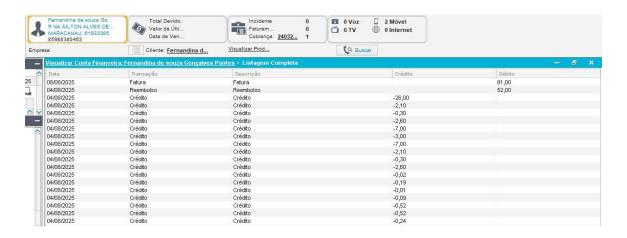
Importa destacar que, dependendo da forma de pagamento escolhida pela reclamante, especialmente em casos de pagamento por meio de aplicativos bancários, cartão de crédito ou plataformas de terceiros, eventuais cobranças em duplicidade podem decorrer de falhas operacionais do banco ou instituição financeira utilizada pela própria reclamante, não sendo, portanto, de responsabilidade da operadora.

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

Com o objetivo de atender à demanda apresentada pela reclamante, na data de 04/08/2025, foram inseridos créditos no valor de R\$ 55,40 no contrato nº 1355449866 e R\$ 73,95 no contrato nº 1339619147, com a finalidade de cancelar as faturas em aberto vinculadas a tais contratos.

Créditos inseridos no contrato nº 1355449866:



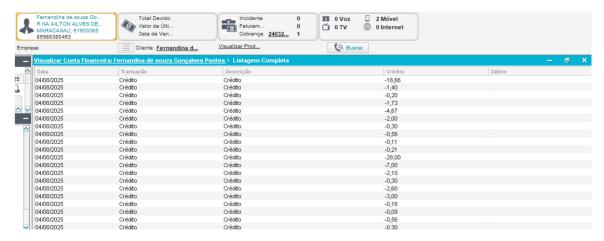
Créditos inseridos no contrato nº 1339619147:











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:

a) Cancelamento da fatura referente ao contrato nº 1355449866, com vencimento em 20/08/2025, no valor de R\$ 81,00.

A reclamante poderá aceitar a presente proposta em audiência. Caso seja aceita, favor constar em ata o que segue:

A requerida, **no prazo de até 30 dias**, realizará o cancelamento da fatura com vencimento em 20/08/2025, no valor de R\$ 81,00, referente ao contrato 1355449866, linhas (85) 98168-2709 e (85) 98838-0463, CPF 672.336.003-68. <u>Cumprido o acordo a reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação</u>.

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A VIVO disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a comodidade de seus clientes, como atendimento telefônico, chat online e suporte presencial, permitindo que as necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e rápida.

Ainda, destaca-se, em especial, a adesão à Plataforma do Governo Federal – CONSUMIDOR.GOV (www.consumidor.gov.br), por meio da qual assumiu o compromisso público de responder e atender todas as demandas cadastradas a ela em referida plataforma. Essa adesão visa otimizar a interação com os clientes e promover uma gestão mais ágil e eficaz, alinhada às exigências tecnológicas atuais.









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, 25 de agosto de 2025

CAMILA TRINDADE GALVÃO OAB/RS 93.212

Camila T. falvao

PRISCILLA GALVÃO PERNIGOTTI OAB/RS 131.487 CLEITON ROSA DE JESUS OAB/RS 116.669

