

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.

3. 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.

Visualizar Conta Financeira: Fernandina de souza Gonçalves Pontes			
ID da Conta Financeira:	Nome da Conta Financeira:	Situação da Conta Financeira:	Churn Voluntário:
1339619147	Fernandina de souza Gonçalves Pontes	Ativo	VOL
ID do Cliente:	Nome do Cliente:	Situação de Cobrança:	
164790066	Fernandina de souza Gonçalves Pontes	RD	
Política de Arrecadação:	Tipo do Documento:	Situação da Fatura:	
Item em aberto	Fatura	Liberado(a)	
Situação de Cobrança:	Contato:		
Fora do Processo de Cobrança	Fernandina de souza Gonçalves Pontes R NA AILTON ALVES DE BRITO, 176, NA, sem referência PAJUCARA 61933-385 MARACANAU CEARA		
Valor Vencido:	☐ Isentar Cobrança		
0,00	☐ Cobrança Judicial		

Detalhes do Produto Atribuído: Móvel (85988380463)			
Nome da Oferta:	Data Inicial de Aprovisionamento:	Última Data de Alteração:	Tipo de Serviço:
VIVO CONTROLE 6GB IV	17/07/2023 11:54:46	21/06/2025 22:39:53	Móvel
Situação:	Endereço de Instalação:	Estado:	
Cancelado		Atribuído	
Assinatura:	☐ Indicador de Fraude		
Fernandina de souza Gonçalves Pontes			

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.

Visualizar Conta Financeira: Fernandina de souza Gonçalves Pontes			
ID da Conta Financeira:	Nome da Conta Financeira:	Situação da Conta Financeira:	Churn Voluntário:
1355449866	Fernandina de souza Gonçalves Pontes	Ativo	NA
ID do Cliente:	Nome do Cliente:	Situação de Cobrança:	
164790066	Fernandina de souza Gonçalves Pontes	RD	
Política de Arrecadação:	Tipo do Documento:	Situação da Fatura:	
Item em aberto	Fatura	Liberado(a)	
Situação de Cobrança:	Contato:		
Em Processo de Cobrança desde 20/08/2025	Fernandina de souza Gonçalves Pontes R NA AILTON ALVES DE BRITO, 176, NA, sem referência PAJUCARA 61933-385 MARACANAU CEARA		
Valor Vencido:	☐ Isentar Cobrança		
81,00	☐ Cobrança Judicial		

Nome do Produto	Número da A...	Nome da Oferta	Situaç...	Data de Efetivação	Ender...	Ped...	ID d...	Nome ...
Inicia Com	=	Inicia com	=	Após				
		Por Fa...						
Móvel	85981682709	VIVO CONTROLE 5GB V	Ativo	28/07/2025 01:28		Não	164790...	Fernandin...
Móvel	85988380463	VIVO CONTROLE 6GB IV	Ativo	27/06/2025 16:25		Não	164790...	Fernandin...

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:

 Fernandina de souza Go... R NA AILTON ALVES DE... MARACANAÚ, 61933385 85988380463		Total Devido: Valor da Últi... Data de Ven...	Incidente: 0 Faturam...: 0 Cobrança: 24032... 1	0 Voz 0 TV 2 Móvel 0 Internet
Empresa:		Cliente: Fernandina d...	Visualizar Prod...	Buscar
Visualizar Conta Financeira: Fernandina de souza Gonçalves Pontes > Listagem Completa				
Data	Transação	Descrição	Crédito	Débito
08/08/2025	Fatura	Fatura		81,00
04/08/2025	Reembolso	Reembolso		52,00
04/08/2025	Crédito	Crédito	-26,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-2,10	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,30	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-2,60	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-7,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-3,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-7,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-2,10	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,30	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-2,60	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,02	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,19	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,01	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,09	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,52	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,52	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,24	

Créditos inseridos no contrato nº 1339619147:



Fernandina de souza Go... R NA AILTON ALVES DE... MARACANAÚ, 61933385 85988380463		Total Devido: Valor da Últi... Data de Ven...	Incidente 0 Faturam... 0 Cobrança 24032... 1	0 Voz 0 TV 2 Móvel 0 Internet
Empresa:		Cliente: Fernandina d...	Visualizar Prod...	Buscar
Visualizar Conta Financeira: Fernandina de souza Gonçalves Pontes > Listagem Completa				
Data	Transação	Descrição	Crédito	Débito
04/08/2025	Crédito	Crédito	-18,66	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-1,40	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,20	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-1,73	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-4,67	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-2,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,30	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,56	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,11	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,21	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-28,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-7,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-2,10	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,30	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-2,60	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-3,00	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,16	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,09	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,56	
04/08/2025	Crédito	Crédito	-0,30	

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. Cumprido o acordo a reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

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

PRISCILLA GALVÃO PERNIGOTTI
OAB/RS 131.487

CLEITON ROSA DE JESUS
OAB/RS 116.669