



Curitiba, 10 de setembro de 2025

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

Número de atendimento: 20251852699825

Protocolo: 2509056400100007301

Atendimento ODC: EMERSON

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:

Diante do exposto, o consumidor requer esclarecimentos acerca do aumento indevido das faturas, o refaturamento das faturas em aberto com os valores corretos, bem como a devolução dos valores pagos indevidamente.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: HIDEIVAN VIEIRA DE OLIVEIRA

CPF/CNPJ: 909.110.593-34

Plano: CONTROLE NETFLIX 12GB

Linha: 85984098682

Contrato: 1343792884

Agradecemos por sua paciência e pela oportunidade de esclarecer sua situação.

Verificamos que a linha 85984098682 está atualmente ativa no plano CONTROLE NETFLIX 12GB, com mensalidade de R\$95,00. Em nossa análise, observamos que até a fatura com vencimento em 10/10/2024, você foi titular do plano CONTROLE SAÚDE 12GB no valor de R\$85,00. Posteriormente, em 12/10/2024, foi contratada a linha 85986140982 no plano VIVO CONTROLE 9GB XI ao custo de R\$60,00. Essa mudança resultou em um aumento no valor das faturas, devido à junção das duas linhas.

Além disso, a linha 85986140982 foi cancelada em 10/05/2025 através de contato telefônico.

Informamos que, em contato recente, foi confirmado que sua situação já foi resolvida, tendo você realizado o pagamento das faturas pendentes e solicitado o encerramento do protocolo.

Estamos à disposição para qualquer outra dúvida ou assistência que você possa precisar!

Todos os esclarecimentos foram compartilhados com o Sr. Hidelvan Vieira de Oliveira pelo número 85984098682 em 10/09/2025 às 14:00h.



Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.