



Juiz de Fora, 10/09/2025.

Número da reclamação (FA ou CIP): 25.09.0564.001.00009-301

Consumidor (a): **NAZARENO FERREIRA DO NASCIMENTO**

CPF: 371.362.753-34

Linha (s) reclamada (s) ou nº do contrato: 85988544750

Protocolo: 193302041

Nome do Procon ou órgão reclamante: **PROCON MUNICIPAL MARACANAÚ, CE**

Agradeço por esperar a nossa resposta!

(**Sra. Naites**), filha do Sr. Nazareno, conforme contato telefônico realizado em 10/09/2025 às 15h44min, através do telefone 85991937546, realizamos as ações abaixo:

Após efetuarmos as verificações necessárias junto ao nosso sistema, identificamos que a reclamação se refere a linha 85988544750.

Verificamos que o cliente senhor Nazareno possui a linha 85988544750 conta 150557572 ativa no plano Claro Controle 20GB, no valor de R\$67,77 mensal.

Em relação à solicitação apresentada pelo cliente, informamos que, ao verificar em sistema, não identificamos nenhum protocolo de solicitação de cancelamento do plano. Dessa forma, a linha e o plano permanecem ativos, com os serviços disponíveis para uso e gerando faturas mensais para pagamento.

Em atenção ao relato do cliente e ao contato realizado com a senhora Naites (filha do Sr. Nazareno), por meio do telefone (85) 99193-7546, no dia 10/09/2025 às 15h44min, informamos que, após verificação em sistema, não

identificamos nenhum protocolo de solicitação de cancelamento do plano, permanecendo o mesmo ativo.

No entanto, visando a resolução da situação e, após os devidos esclarecimentos, realizamos o cancelamento do plano por caráter de acordo comercial, migrando a linha para o segmento pré-pago.



Nº DA LINHA	(85) 98854-4750
NOME	NAZARENO FERREIRA DO NASCIMENTO
Nº DA LINHA	(85) 98854-4750
PLATAFORMA	PRÉ-PAGO - VOZ
STATUS DA LINHA	ATIVO
DATA DE ATIVAÇÃO	10/09/2025
TIPO DE LINHA	PRÉ-PAGO
ENDEREÇO	AV PADRE JOSE HOLANDA DO VALE, 1670 - PIRATININGA, MARACANAU - CE, CEP 61905292

Diante do exposto, requer-se que o processo em epígrafe seja arquivado, levando em consideração a inequívoca demonstração dos esclarecimentos prestados, determinando-se sua consequência baixa no registro de processos ativos por esse órgão.



Nos próximos 45 dias você tem um canal exclusivo de pós atendimento e caso precise basta ligar no número 0800 738 0080 de segunda a sexta feira, das 08h às 20h.

Atenciosamente

Gerência de Relacionamento ao Cliente

CLARO BRASIL