

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

Reclamação nº: 26050564001000403

Reclamante: RONAUT GOMES RODRIGUES

CPF nº: 310.329.743-20

Seq.: 634/2026--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 30/06/2026 10:00, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

O reclamante informa que contratou um plano de telefonia móvel, porém não conseguiu utilizar os dados móveis por falta de acesso à internet, supostamente em razão da ausência de cobertura na sua localidade.

Diante disso, requer o cancelamento do contrato sem cobrança de multa rescisória, bem como a exclusão da fatura referente ao mês de maio.

3. DOS FATOS

Após consulta aos sistemas, foi localizado, vinculado ao CPF do reclamante, o contrato nº 1385809450, composto pela linha móvel nº (85) 99754-9240, integrante do plano Vivo Controle Pln IX.

O contrato em questão, bem como todos os serviços a ele vinculados, encontram-se devidamente **CANCELADOS**, desde 10/06/2026, por solicitação do reclamante.

A seguir, apresentamos as telas sistêmicas que corroboram as informações previamente expostas. Confira:

RONAULT GOMES ROD.
RUA 22, 276, JEREISS...
MARACANAU, 61900470
85996631640

Total Devido: **R\$ 437,22**
Valor da Últ...
Data de Ven...

Incidente: 0
Faturam...: 0
Cobrança: 0

0 Voz
0 TV
0 Móvel
0 Internet

Empresa: Cliente: **RONAULT GO...** Visualizar Prod... Buscar

Visualizar Conta Financeira: RONAULT GOMES RODRIGUES

ID da Conta Financeira: **1385809450** Nome da Conta Financeira: **RONAULT GOMES RODRIGUES** Situação da Conta Financeira: **Ativo** Churn Voluntário: **VOL**

ID do Cliente: **111386003** Nome do Cliente: **RONAULT GOMES RODRIGUES**

Política de Arrecadação: **Item em aberto** Tipo do Documento: **Fatura** Situação da Fatura: **Liberado(a)**

Situação de Cobrança: **Em Processo de Cobrança desde 09/06/2026** ☐ Isentar Cobrança

Valor Vencido: **75,00** ☐ Cobrança Judicial

Contato:
RONAULT GOMES RODRIGUES
RUA 22, 276, JEREISSATI
61900-470 MARACANAU CEARA

Detalhes do Produto Atribuído: 340vel (05/07/2026)

Nome da Oferta: **Vivo Controle Pin X** Data Inicial de Aprovisionamento: **28/03/2026 12:04:20** Última Data de Alteração: **10/06/2026 12:56:30** Tipo de Serviço: **Móvel** Nível de Grupo: **S**

Situação: **Cancelado** Endereço de Instalação: **Estado: Atribuído** Razão da Ação de Pedido: **Port Out**

Assinatura: **RONAULT GOMES RODRIGUES** ☐ Indicador de Fraude

Outrossim, cumpre destacar que, em razão da utilização dos serviços decorrentes do contrato nº 1385809450, encontram-se em aberto as seguintes faturas: a já vencida em **06/06/2026**, no valor de R\$ 75,00, e a vincenda em **06/07/2026**, no valor de R\$ 362,22.

Visualizar Conta Financeira: RONAULT GOMES RODRIGUES

ID da Conta Financeira: **1385809450** Nome da Conta Financeira: **RONAULT GOMES RODRIGUES** Situação da Conta Financeira: **Ativo** Churn Voluntário: **VOL** Situação de Cobrança: **RD** Saldo: **437,22** Moeda: **Real** Data do Saldo: **28/06/2026**

ID do Cliente: **111386003** Nome do Cliente: **RONAULT GOMES RODRIGUES**

Política de Arrecadação: **Item em aberto** Tipo do Documento: **Fatura** Situação da Fatura: **Liberado(a)**

Situação de Cobrança: **Em Processo de Cobrança desde 09/06/2026** ☐ Isentar Cobrança

Valor Vencido: **75,00** ☐ Cobrança Judicial

Contato:
RONAULT GOMES RODRIGUES
RUA 22, 276, JEREISSATI
61900-470 MARACANAU CEARA

Visualizar Conta Pós-Paga | Pagamento | Contestação Conta Financeira | Transferência de Saldo | Reembolso Conta Corrente | Fazer Cobrança | Conta em Perda | Reverter Conta em Perda | Termo de Quitação

Extrato | **Lista de Faturas** | Contas Pós-Pagas | Pagamentos | Acordos de Pagamento | Contatos | Histórico | Casos | Itens de Ação | Meios de Pagamento | Contestações BKO | Contestações Imediatas | Itens de Fatura | Reembolsos | Débito Automático

Início: **31/12/2025** Fim: **30/09/2026** Valor total: **R\$ 437,22**

Buscar Agora

ID Sistêmico	Núm. da Fatura	Valor da Fatura	Saldo da Fatura	Valor Coberto	Data de Vencimento	Sucesso	ID da Conta Pós-Paga	Tipo	Indicador de Inform.	Data do Informe de	Razão para bloqueio de Info.
91179931953	960707851	362,22	362,22	0,00	06/07/2026	Aberta	485822124	BLL	Não		Informe ao Cliente que não é
81155451719	965261792	75,00	75,00	0,00	06/06/2026	Aberta	485822124	BLL	Não		
81136490437	944206109	75,00	0,00	75,00	06/05/2026	Fechada	485822124	BLL	Não		A fatura está fechada

Em atenção a demanda apresentada, a Vivo esclarece que o serviço de telefonia móvel está sujeito a variações de qualidade que podem ser causadas por diversos fatores externos, alheios ao controle direto da operadora. Dessa forma, eventuais instabilidades no sinal não podem ser atribuídas exclusivamente à prestadora.

Entre os fatores que podem comprometer a qualidade da conexão, destacam-se a distância em relação às antenas de transmissão, especialmente em áreas rurais ou

de difícil acesso, a presença de barreiras naturais, como vegetação densa e relevo, além de condições climáticas adversas, como chuvas intensas, tempestades ou ventos fortes.

Cabe ressaltar, ainda, que o desempenho do serviço também pode ser influenciado pelas características do próprio aparelho utilizado, incluindo sua compatibilidade com as tecnologias disponíveis na região, estado de conservação e eventuais falhas técnicas. Aparelhos mais antigos ou com manutenção inadequada tendem a apresentar maior dificuldade na captação e estabilidade do sinal.

Destacamos que, por meio do site oficial da operadora, o reclamante tem acesso a informações relevantes sobre os serviços de telefonia móvel, incluindo a possibilidade de consultar a disponibilidade de cobertura em sua localidade. Além disso, estão disponíveis orientações e recomendações para otimizar a experiência de uso, com dicas sobre o funcionamento do serviço, compatibilidade de aparelhos e formas de solucionar eventuais instabilidades.

Consulte a nossa área de cobertura

Cobrimos 97% da população com a nossa rede 4G e mais de 3.200 cidades com o 4.5G. E já chegamos com o 5G em todas as capitais do Brasil. Veja o mapa de cobertura:



Caso o problema persista, orienta-se que o reclamante realize os testes pertinentes com o chip, a fim de verificar se as intercorrências relatadas estão relacionadas à área de cobertura ou ao aparelho utilizado. Se necessário, poderá dirigir-se a uma loja da operadora para efetuar a substituição do chip, medida que pode contribuir para o pleno restabelecimento dos serviços.

Ademais, cumpre destacar que a utilização e o gerenciamento dos dados móveis são de responsabilidade do usuário, cabendo a ele o controle da franquia contratada, de acordo com o plano habilitado. Tal acompanhamento pode ser realizado de forma prática por meio do aplicativo Meu Vivo. Ressalte-se, inclusive, que a

manutenção dos dados móveis ativados simultaneamente ao uso de rede Wi-Fi pode ocasionar consumo, especialmente por aplicativos que operam em segundo plano.

Por fim, salienta-se que, em conformidade com os procedimentos internos da operadora, todas as cobranças são realizadas de forma transparente e em estrita observância aos termos contratuais pactuados, o que evidencia a regularidade da prestação dos serviços e afasta a existência de qualquer débito indevido.

A Vivo reitera seu compromisso com a transparência, a boa-fé contratual e o fiel cumprimento da legislação e regulamentações que regem o setor de telecomunicações.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Não obstante a inexistência de irregularidade por parte da operadora, demonstrando boa-fé e compromisso com a satisfação do cliente, a Vivo, por liberalidade e com vistas à resolução consensual da demanda, propõe a seguinte medida, a ser implementada no prazo de até 30 dias a contar da manifestação de aceite por parte do reclamante:

- a) Cancelamento integral dos débitos no contrato nº 1385809450. Caso o reclamante receba alguma cobrança da Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderá-la.

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

A reclamada, **no prazo de até 30 dias**, efetuará o cancelamento integral dos débitos no contrato 1385809450, linha (85) 99754-9240, CPF 310.329.743-20. Caso o reclamante receba alguma cobrança da Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderá-la. O reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo o reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

Na hipótese de não comparecimento do reclamante à audiência, o aceite da proposta poderá ser formalizado mediante o envio do código **634/2026--66** para o e-

mail acordonoprocon@tepadv.com.br, no prazo de 7 (sete) dias contados da data da audiência.

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

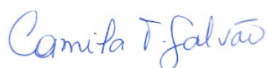
A VIVO disponibiliza aos seus clientes diversos canais de atendimento voltados à solução de demandas, destacando-se a Plataforma CONSUMIDOR.GOV (<https://www.consumidor.gov.br>), por meio da qual assume o compromisso de analisar e responder integralmente às reclamações registradas, e a Ouvidoria, instância especializada destinada à reavaliação de casos não solucionados nos canais convencionais.

Nesse sentido, visando à resolução célere e eficaz da demanda, recomenda-se a utilização desses canais, especialmente da Ouvidoria, acessível pelo telefone **0800 775 1212** ou pelo portal oficial da empresa, reforçando o compromisso da VIVO com a qualidade do atendimento e a satisfação de seus consumidores.

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, 30 de junho de 2026.



CAMILA TRINDADE GALVÃO

OAB/RS 93.212



CLEITON ROSA DE JESUS

OAB/RS 116.669