

Curitiba, 24 de junho de 2025.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ

Ref.: FA/CIP: 2506056400100049301

Protocolo: 20251483199069

Atendimento ODC: Dornelis

A Telefônica Brasil S.A, doravante VIVO, em atenção à presente reclamação, vem à presença deste Órgão por intermédio desta correspondência, encaminhar as informações quanto a reclamação e o acordo/solução aplicada para o devido arquivamento da presente CIP/FA.

Análise do Pedido

Inicialmente informamos que analisamos o pedido do consumidor FRANCISCO SEVERINO BARBOSA, CPF: 091.113.283-04, titular dos serviços VIVO (Contrato: 1366677549), com relação à solicitação de cancelamento, queremos esclarecer que:

Em contato com o reclamante o mesmo reconhece a contratação do serviço VIVO CONTROLE 5GB V realizada em 24/02/2025.

Alega que não tem recebido as faturas. Foi identificado que o endereço cadastrado está com erro.

Foi realizada a correção do endereço de entrega da fatura para RUA 13ª nº 26.

Em caráter de exceção realizamos o cancelamento da fatura vencida em 06/04/2025, devendo ser desconsiderada para pagamento. O requerente ficou ciente da necessidade de realizar o pagamento da fatura vencida em 05/05/2025.

Resolução

As informações acima foram repassadas ao consumidor através do contato realizado na data de 24/06/2025 as 11:00 no telefone 8533711501, oportunidade em a Sr. FRANCISCO, ficou ciente e de acordo.

Ah, Importante!

Caso o atendimento tenha sido satisfatório, atendendo as suas expectativas, contamos com a sua avaliação e pedimos a gentileza de que não se esqueça de contatar o Procon de sua cidade, via telefone ou WhatsApp para solicitar a baixa e encerramento desse processo.

Fale com a Gente

Para nós, é importante que você saiba que continuaremos aqui para tirar suas dúvidas e resolver qualquer problema, por isso, antes de tudo, procure a gente.



No app da Vivo você pode realizar consulta de informações dos planos contratados, adquirir pacotes adicionais, consultar contas e pedir reparo técnico. Autoatendimento prático e na palma da sua mão.



Anote também o número da nossa Ouvidoria: 0800 775 1212 de segunda a sexta das 8h às 19h, exceto feriados (necessário número de protocolo de atendimento anterior).

Conte sempre com a gente.

Atenciosamente

VIVO - Telefônica Brasil S.A.