ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON DE MARACANAU

Reclamação nº: 26090564001000383

Reclamante: MARIA DE LOURDES DE ASSIS

CPF nº: 35841702300

Seq.: 1292/2026--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 04/11/2026 às 10:00, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A consumidora relata ser titular da linha nº (85) 98744-2902 e informa que, ao solicitar a portabilidade para outra operadora, foi informada de que a linha estaria cancelada.

Contesta a informação, afirmando que realizou recargas regularmente e que continua recebendo ligações e utilizando os dados móveis da linha.

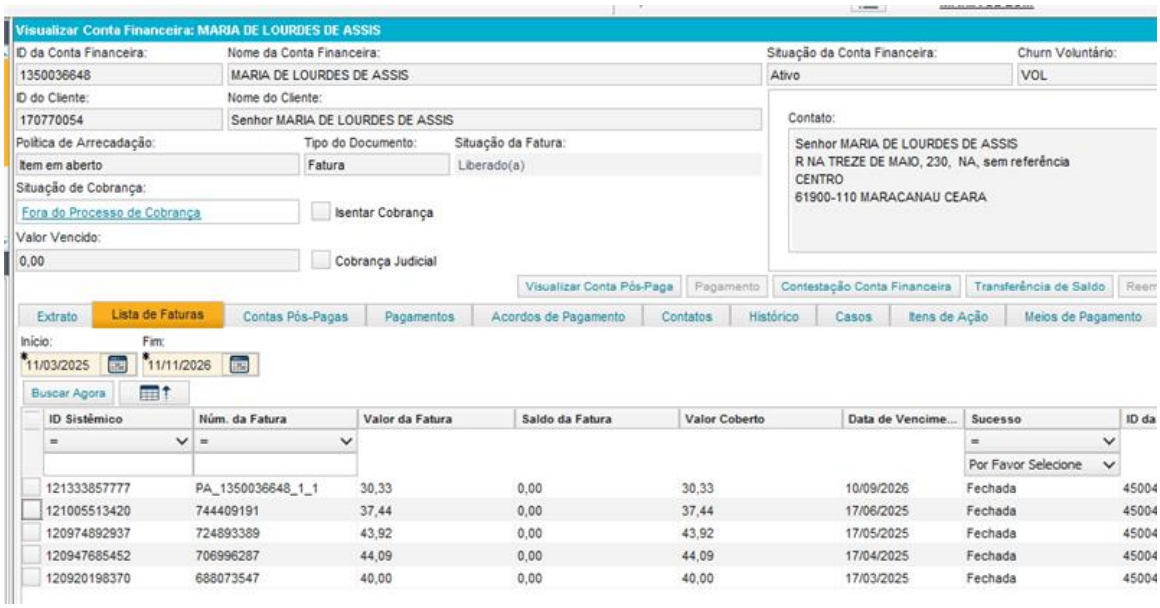
Segundo a operadora, a linha foi migrada para a modalidade pré-paga em 28/05/2025 e posteriormente cancelada por ausência de recargas registradas em

sistema.

Diante da divergência das informações, a consumidora requer esclarecimentos sobre a situação da linha e, se possível, sua reativação com manutenção da numeração e liberação para portabilidade.

3. DOS FATOS

Em consulta aos sistemas internos da operadora, foi localizado o contrato n° **1350036648**, vinculado ao CPF da parte reclamante, atrelado aos serviços de uma linha móvel, n° **(85) 98744-2902**. O referido contrato se encontra **CANCELADO**:



Visualizar Conta Financeira: MARIA DE LOURDES DE ASSIS

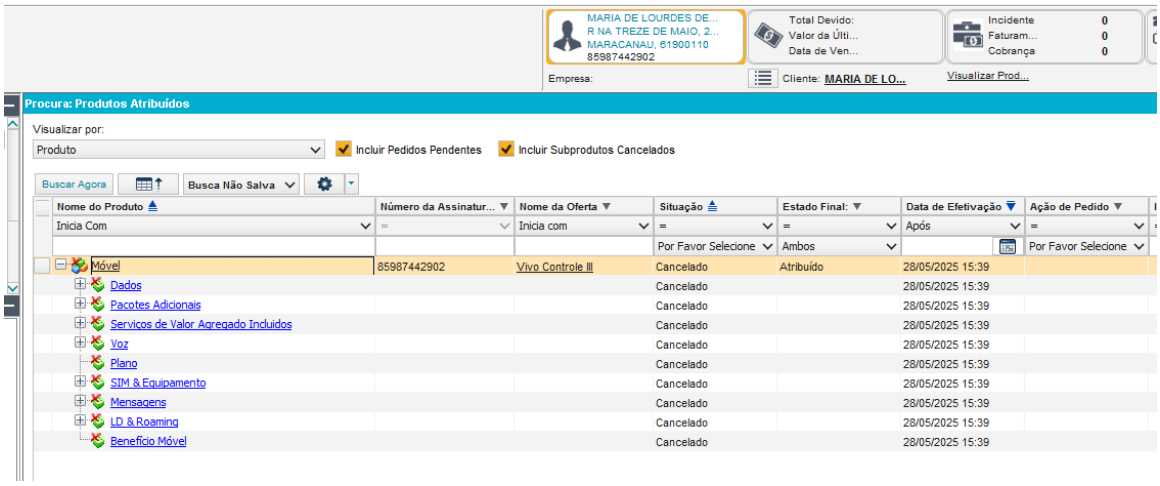
ID da Conta Financeira: 1350036648
Nome da Conta Financeira: MARIA DE LOURDES DE ASSIS
Situação da Conta Financeira: Ativo
Churn Voluntário: VOL
ID do Cliente: 170770054
Nome do Cliente: Senhor MARIA DE LOURDES DE ASSIS
Política de Arrecadação: Item em aberto
Tipo do Documento: Fatura
Situação da Fatura: Liberado(a)
Situação de Cobrança: Fora do Processo de Cobrança
Isentar Cobrança
Valor Vencido: 0,00
Cobrança Judicial
Contato: Senhor MARIA DE LOURDES DE ASSIS
R NA TREZE DE MAIO, 230, NA, sem referência
CENTRO
61900-110 MARACANAU CEARA

Visualizar Conta Pós-Paga | Pagamento | Contestação Conta Financeira | Transferência de Saldo | Reem

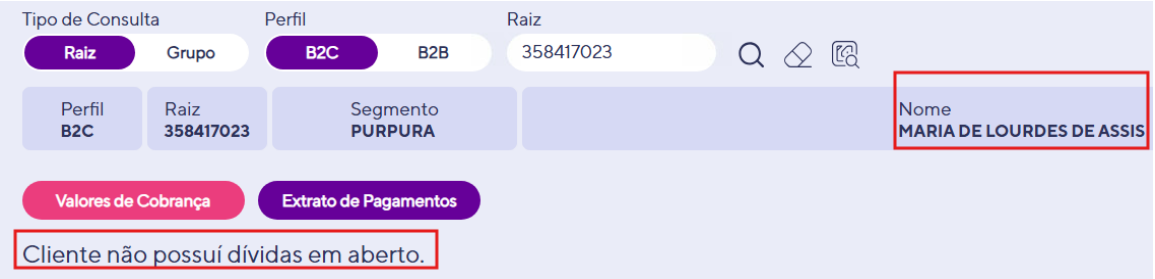
Extrato | Lista de Faturas | Contas Pós-Pagas | Pagamentos | Acordos de Pagamento | Contatos | Histórico | Casos | Itens de Ação | Meios de Pagamento

Início: 11/03/2025 Fim: 11/11/2026
Buscar Agora

ID Sistêmico	Núm. da Fatura	Valor da Fatura	Saldo da Fatura	Valor Coberto	Data de Vencime...	Sucesso	ID da
=	=					=	
						Por Favor Selecione	
121333857777	PA_1350036648_1_1	30,33	0,00	30,33	10/09/2026	Fechada	45004
121005513420	744409191	37,44	0,00	37,44	17/06/2025	Fechada	45004
120974892937	724893389	43,92	0,00	43,92	17/05/2025	Fechada	45004
120947685452	706996287	44,09	0,00	44,09	17/04/2025	Fechada	45004
120920198370	688073547	40,00	0,00	40,00	17/03/2025	Fechada	45004



Ademais, cumpre informar que, após a devida consulta ao CPF da parte consumidora no sistema de débitos da operadora, conforme evidenciado pela tela sistêmica abaixo, não foram identificados débitos em aberto:



Em atenção ao relato da reclamante, esclarecemos que diante da necessidade de validação interna da situação da linha e das informações sistêmicas apresentadas, a Reclamada informa que procedeu à abertura de chamado junto à área responsável, a fim de apurar detalhadamente a demanda e obter os esclarecimentos técnicos necessários.

Assim, tão logo concluída a análise interna, e impreterivelmente até a data designada para a audiência, será apresentada manifestação complementar com as informações atualizadas e conclusivas sobre o caso.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Considerando a necessidade de análise detalhada dos serviços reclamados, a Reclamada informa que procedeu à abertura de chamado junto à área responsável, com o objetivo de apurar a situação da linha e reunir os esclarecimentos técnicos necessários para o adequado atendimento da demanda.

Nesse sentido, a fim de oferecer resposta integral à presente reclamação, a Reclamada informa que apresentará manifestação complementar tão logo concluídas as diligências internas e **até a data designada para o ato da audiência**, oportunidade em que serão prestados os esclarecimentos necessários sobre o caso.

5. DOS PEDIDOS

Diante do exposto, requer-se a concessão da dilação de prazo até a data designada para a audiência, a fim de permitir que a Reclamada finalize a análise interna do relato apresentado pela parte consumidora e, assim, apresente manifestação conclusiva devidamente fundamentada.

Nestes termos, pede e espera deferimento.
Maracanau/CE, 09 de outubro de 2026.

CAMILA TRINDADE GALVÃO
OAB/RS 93.212

CLEITON ROSA DE JESUS
OAB/RS 116.669