

Curitiba, 18 de setembro de 2026

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

Número de atendimento: 20262677474215

Protocolo: 2609056400100022301

Atendimento ODC: RAFAELA

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:

Requer a consumidora esclarecimentos detalhados acerca dos fatos narrados, bem como a reativação de sua linha telefônica anterior, nº (85) 99929-5788, com a devida migração para a modalidade pré-paga, conforme sua solicitação inicial.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: PAULA OLIVEIRA DE LIMA

CPF/CNPJ: 880.785.583-68

Oferta: Pré Pago

Linha: 85999295788

Contrato:

Após análise, identificamos que, em 07/09/2026, foi registrada em sistema a solicitação de migração da linha para o plano pré-pago. No entanto, devido a uma situação pontual, o pedido permaneceu pendente, resultando no cancelamento da linha.

Para regularização, realizamos nesta data a reativação da linha no plano anteriormente ativo e, na sequência, efetuamos novamente a migração para o plano pré-pago, procedimento que foi concluído com sucesso.

Em relação ao faturamento, informamos que a consumidora possui uma fatura com vencimento em 21/09/2026, referente ao ciclo de 06/08/2026 a 05/09/2026, no valor de R\$ 40,00. Além disso, seria gerada uma fatura proporcional em razão do cancelamento ocorrido em 07/09/2026. Contudo, por liberalidade, realizaremos o cancelamento dessa cobrança até a data de vencimento de 21/10/2026.

Ainda, em decorrência da reativação temporária da linha no plano pós-pago para viabilizar a migração ao pré-pago, haverá a geração de faturamento correspondente a 1 dia de utilização. Entretanto, essa cobrança também será cancelada, devendo ser desconsiderada para pagamento.



Todas as informações acima foram devidamente repassadas à consumidora por meio de atendimento realizado via aplicativo de mensagens em 18/09/2026.

Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.