

ILUSTRÍSSIMO SENHOR DOUTOR DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CE.

Reclamação nº: 26090564001000223

Reclamante: PAULA OLIVEIRA DE LIMA

CPF nº: 88078558368

Seq.: 1243/2026--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 COMPLEMENTARES** acerca da reclamação supracitada.

1. DA TEMPESTIVIDADE

A presente notificação faculta à reclamada apresentar esclarecimentos complementares acerca da demanda em audiência conciliatória aprazada para o dia 15/10/2026, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

A consumidora buscou o PROCON alegando que solicitou o cancelamento de seu plano e a migração da linha nº (85) 99929-5788 para a modalidade pré-paga, aduzindo que, após o atendimento, a linha teria sido cancelada, permanecendo indisponível. Diante disso, requer esclarecimentos, a reativação da linha e sua migração para a modalidade pré-paga.

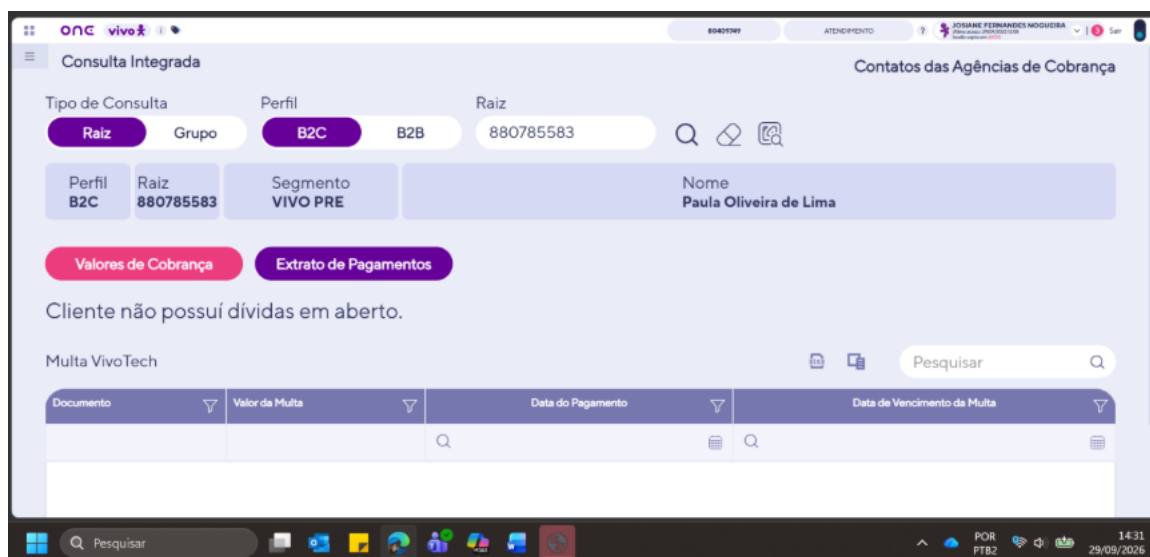
3. DOS FATOS

Por meio de análise no sistema interno da operadora, verificou-se que a consumidora é titular do contrato 1096762482, vinculado ao seu CPF, no qual mantém a linha (85)99929-5788, atualmente BARRADA na oferta pré-paga.

Linha: 85999295788	Conta: 1096762482
ICCID: 89551168169009026409	Dígito 7: ☐
Nome: Paula Lima	Lista Gris/Negra: Não
IMEI: 724116802382512	Marca: GSM GENERICO
Plano: Plano Pre Diário	Modelo: Cartao SIM GSM
Distribuidor: DLR06	UF: Ceará
Estado: BARRADO	Provisionamento: Migracao Controle -> Qualquer Pre
RG:	Próximo Estado: CANCELADO
Idioma: Português	Confidencial: ☐
Situação Portabilidade: Não se aplica	Retenção de Número: Não Motivo:
Operações Serializadas: ☐	

Datas	Serviços	Recargas	Promoções	Extrato Detalhado	Marcações	CRM	SMS's Publicitários
Data de Criação: 18-09-2026 16:57:27 Estado Atual: 04-10-2026 01:29:42				Data de Ativação: 18-09-2026 16:57:29 Próximo Estado: 02-04-2027 00:00:00			

Inicialmente, cumpre informar que, após análise nos sistemas financeiros da operadora, não foram identificados débitos pendentes no contrato reclamado.



Após análise dos registros internos, verificou-se que, em 07/09/2026, foi registrada solicitação de migração da linha para a modalidade pré-paga. Contudo, em razão de situação pontual no processamento da solicitação, o pedido permaneceu pendente, ocasionando o cancelamento da linha. Tão logo identificada a situação, a reclamada adotou as providências necessárias para sua regularização, realizando a reativação da linha no plano anteriormente vigente e, posteriormente, a migração para a modalidade pré-paga, procedimento concluído com sucesso.

Quanto ao faturamento, esclarecemos que a fatura no valor de R\$ 40,00, com vencimento em 21/09/2026, corresponde ao ciclo regular de utilização compreendido entre 06/08/2026 e 05/09/2026. Em relação às cobranças que seriam geradas proporcionalmente em decorrência do cancelamento ocorrido em 07/09/2026 e da reativação temporária no plano pós-pago, necessária para viabilizar a migração ao pré-



pago, informamos que ambas já foram integralmente canceladas, não havendo qualquer valor a ser pago pela consumidora a esse título.

Dessa forma, a reclamada esclarece que a solicitação objeto da presente reclamação já se encontra devidamente atendida, uma vez que a linha foi reativada e migrada com sucesso para a modalidade pré-paga, conforme pretendido pela consumidora, bem como foram canceladas as cobranças decorrentes dos procedimentos necessários à regularização. Assim, encontram-se adotadas todas as medidas cabíveis para a solução da demanda.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Em que pese a ausência de irregularidades na conduta da reclamada, visando atenuar qualquer transtorno e solucionar de maneira amigável a demanda, ofertamos, por liberalidade, no prazo de 30 (trinta) dias, a concessão de crédito único no valor de R\$ 30,00 (trinta reais), com validade de 30 (trinta) dias, na linha (85)99929-5788, vinculada ao CPF 88078558368.

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

A Reclamada, no prazo de até 30 dias, concederá o valor único de R\$ 30,00 em créditos, na linha pré-paga (85)99929-5788, CPF 88078558368, com validade de 30 dias, contados da sua inserção. Caso a Reclamante não utilize todo o crédito no período da validade, poderá renovar o saldo mediante inserção de nova recarga, de acordo com a validade da recarga realizada. A Reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo a Reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

Na hipótese de não comparecimento da reclamante à audiência, o aceite da proposta poderá ser formalizado mediante o envio do código 1243/2026—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, 14 de outubro de 2026.

CAMILA TRINDADE GALVÃO

OAB/RS 93.212

CLEITON ROSA DE JESUS

OAB/RS 116.669