

Curitiba, 7 de outubro de 2026

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

Número de atendimento: 20262764818629

Protocolo: 2609056400100085301

Atendimento ODC: FLAVIA

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 que a empresa reclamada preste os devidos esclarecimentos acerca da origem e existência do débito que estaria ocasionando restrições em seu nome, bem como, caso constatada a inexistência ou irregularidade da cobrança, seja realizada a retirada do débito não reconhecido e o cancelamento de eventuais restrições vinculadas ao seu CPF.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: LUIZA MARILAC SOUSA CAVALCANTE

CPF/CNPJ: 316.425.273-00

Oferta: Vivo Total Essencial 500Mega

Linha: (85) 98630-3701

Contrato: 1332247958

Constamos ativo para o contrato 1332247958, a oferta Vivo Total Essencial 500Mega, composta pelo plano Vivo Pós 20GB, vinculado a linha 77999542085 e pelo serviço Vivo Fibra 500 Mbps.

Destacamos que o plano Vivo Total caracteriza-se como oferta conjunta (bundle), composta por serviços de telefonia móvel e banda larga fixa, não sendo tecnicamente e comercialmente possível o cancelamento isolado do serviço Vivo Fibra 300 Mbps sem a descaracterização integral da oferta contratada.

Deste modo, o cancelamento do serviço Vivo Fibra 500 Mbps desconfigura automaticamente a oferta Vivo Total.

Conforme solicitado, em 07/10/2026 realizamos o cancelamento do serviço Vivo Fibra 500 Mbps e da oferta Vivo Total Essencial, sem multa contratual.

A linha 77999542085 foi alterada para a oferta com Vivo Controle com 7GB de Internet + WhatsApp e Ligações inclusas para qualquer móvel e fixo Brasil + Apps Ilimitados + 5 Serviços Digitais + SMS inclusos, ao custo mensal de R\$35,00, sendo atribuído nesta data, o bônus de 12GB 12M, totalizando 19GB de dados, pelo período de 12 meses.



Tendo em vista a data do cancelamento do serviço Vivo Fibra 500 Mbps e da oferta Vivo Total Essencial, na fatura com vencimento em 26/10/2026, cujo ciclo de faturamento será no período de 11/09/2026 a 10/10/2026, ocorrerá uma última cobrança proporcional, equivalente ao período de 11/09/2026 a 10/10/2026, porém, geramos um crédito de mesmo valor, a fim de abater esta cobrança.

Após 12 meses o plano voltará para o preço de tabela normal sem descontos e a disponibilização de um novo desconto e/ou bônus deverá ser solicitado através da central *8486/1058, considerando as condições comerciais e promocionais vigentes no período.

Esclarecemos que os Bônus de dados são concedidos por liberalidade, bem como demais benefícios disponibilizados desta natureza, são realizados em caráter promocional e não se confundem à franquia do plano contratado.

Destacamos que na fatura mensal, no campo "IMPORTANTE", consta a informação sobre o período de vigência dos benefícios.

Informamos que os valores dos serviços contratados, inclusive no período do recebimento do benefício de uma campanha promocional e com prazo inferior a 12 meses, podem sofrer aumentos, caso ocorram reajustes anuais das assinaturas, como previsto em contrato e na Resolução nº 632/2014 da Anatel; Repasse de ICMS e Alterações dos valores promocionais praticados pela VIVO nas ofertas de qualquer natureza.

No caso de campanha de desconto em vigor, o desconto ofertado será mantido até o término do benefício sobre os novos valores reajustados.

Todas as atualizações de valores seguem normas regulatórias e são comunicadas com pelo menos 30 dias de antecedência. Os benefícios e ofertas promocionais têm validade conforme o regulamento, podendo ser ajustados ou encerrados com aviso prévio.

Realizado contato com a Sra. Maria Aparecida Pereira Rocha em 07/10/2026 às 11h57min no número 77999542085, com sucesso, onde a consumidora ficou ciente das informações.

Protocolo de atendimento: 20262764818629

Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.