

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

Ref.: FA/CIP: 2502056400100037301

Protocolo 20250877382926

Atendimento ODC: Agath a

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 da Reclamação/Pedido

Inicialmente informamos que analisamos a reclamação/pedido do consumidor Sr. SHELDON GUIMARÃES DE ALMEIDA, portador do CPF: 070.349.053-20, e titular dos serviços Vivo (Contrato: 1365276730- Linha: 85984415882), com relação requer o consumidor que, seja prestado esclarecimentos da demora do envio e que o chip seja enviado.

Resolução

Em análise a tratativa, informamos que precisamos do endereço completo com rua, cep, complemento se houver para envio de um novo chip, após o pedido de envio do chip o prazo é de até 10 dias úteis para chegar na residência.

As informações acima não puderam ser repassadas diretamente ao consumidor via contato telefônico, pois não logramos êxito nos contatos na linha nº (85) 99704-8842, 15/02/25 10:49.

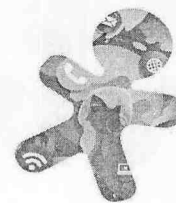
Ah, Importante!

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 18h, exceto feriados (necessário número de protocolo de atendimento anterior).

Em caso de dúvidas relacionadas a tratativa, favor enviar e-mail para Atendimento.ODC.br@telefonica.com. O retorno será dado em até 48h úteis.

Conte sempre com a gente,

Vivo - Telefônica Brasil S.A.