

Curitiba, 1 de julho de 2025.

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

Número de atendimento: 2506056400100072301

Protocolo: 20251516127001

Atendimento ODC: Jonas

A 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:

A consumidora informa ser titular da linha telefônica de número (85) 98899-2375, vinculada à operadora Vivo, a qual possui há aproximadamente 30 (trinta) anos. Contudo, nos últimos meses, vem enfrentando recorrentes problemas com a prestação dos serviços contratados. Apesar de manter em dia o pagamento das faturas mensais referentes ao plano pós-pago, a linha tem sido constantemente bloqueada ou cancelada de forma indevida, impossibilitando a utilização regular dos serviços, como realização de chamadas, recebimentos de chamadas e uso de dados móveis. Dessa forma, a consumidora vem arcando com os custos sem, no entanto, usufruir dos serviços contratados.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: MARCIANA MARCIA VASCONCELOS BARROSO DE SOUZA

CPF/CNPJ: 80822398320

Plano: VIVO CONTROLE 7GB X

Linha: 85988992375

Contrato: 1331069275

Verificamos que a linha da consumidora se encontrava cancelada na data 12/05/25, por falta de pagamento das faturas de vencimento 09/01/2025, no valor de R\$45,00, vencimento 06/02/25 no valor de R\$39,00 e vencimento 06/03/25 no valor de R\$45,00. Sendo assim a sua linha tinha bloqueio, por falta de pagamento.

Após quitar o debito mediante acordo gerado no dia 21/05/25 (termo de negociação abaixo), o serviço foi reativado na data 17/06/25.

CONTAS ENVOLVIDAS NA NEGOCIAÇÃO

Nº DA CONTA	VENCIMENTO	VALOR	Nº DA CONTA	VENCIMENTO	VALOR
00000000668355858	06/03/2025	R\$ 45,00			
00000000651125545	06/02/2025	R\$ 39,00			
00000000634253426	09/01/2025	R\$ 45,00			
NEGOCIAÇÃO					
VALOR DA DÍVIDA:			R\$ 129,00		
JUROS E MULTA:			R\$ 6,83		
DESCONTO:			R\$ 33,96		
VALOR NEGOCIADO:			R\$ 101,87		
PARCELA		VENCIMENTO ORIGINAL		VALOR	
Entrada		26/05/2025		R\$ 101,87	

Salientamos que o plano se encontra ativo novamente, mas a linha apresenta falha em chip físico. Contatamos a consumidora através do WhatsApp, na data 01/07/25, e esclarecemos que o serviço já se encontra reativado,

Ouvidoria Vivo

0800 775 1212

Dias úteis das 08h às 18h



entretanto não consegue usar o serviço, com isto foi aconselhada a realizara troca do CHIP, mas a consumidora alega ter realizado o que não localizamos em sistema, pois toda troca de CHIP, é registrada em sistema. Diante do exposto, mesmo afirmando que seu plano não tem multa a consumidora não quis migrar para o pré-pago e se recusa a realizar a troca do CHIP. O plano segue ativo.

Conte sempre com a gente,

Equipe Vivo.