

Curitiba, 5 de agosto de 2025.

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

Número de atendimento: 2507056400100087301

Protocolo: 20251680132048

Atendimento ODC: Jeine

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:

Relata a consumidora que, no dia (10/07/2025), foi realizada a portabilidade de seu número de telefone de uma operadora anterior para a empresa reclamada, sendo todo o processo conduzido de forma virtual. A consumidora informa que recebeu o novo chip no dia (08/07/2025) e, no dia seguinte, (09/07/2025), deu início ao procedimento de portabilidade, o qual foi concluído no dia (10/07/2025). No mesmo dia da conclusão, a consumidora recebeu, via e-mail, uma fatura no valor de R\$ 172,00, correspondente à cobrança integral do ciclo, em vez de um valor proporcional ao período de uso. Ressalta que, em momento algum, foi informada previamente sobre a cobrança integral, mesmo tendo utilizado os serviços da empresa por apenas um dia. Inconformada com a situação, a consumidora entrou em contato com a reclamada, ocasião em que foi informada de que o procedimento de cobrança integral era padrão da empresa. A consumidora, por sua vez, contestou a justificativa, alegando que não havia sido devidamente informada sobre tal política e solicitou a gravação da ligação telefônica na qual o serviço fora contratado. Na ocasião, foi-lhe informado que as gravações seriam disponibilizadas em um CD, no prazo de até (10) dias úteis. Contudo, até a presente data, a consumidora não recebeu qualquer mídia contendo as gravações solicitadas.

Análise/Resolução:

Titular/Razão Social: KESYLANIA LEAL FERREIRA ALVES

CPF/CNPJ: 85957577391

Plano: VIVO CONTROLE 6GB IV

Linha: 85992396459

Contrato: 1373105112

Em contato com a consumidora, informamos que a fatura com vencimento em 26/07/2025 no valor de R\$ 172,00 contempla a cobrança dos planos VIVO CONTROLE 6GB IV das linhas 85992396459 85987716029 85989676187 e 85981587404.

Contestamos a referida fatura, alterando o valor à pagar para R\$73,00 e a enviamos ao e-mail da consumidora para pagamento.

Todos os esclarecimentos foram compartilhados com a Sra. **KESYLANIA** por meio de contato no número 85987716029 em 05/08/2025.



Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.