

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

Reclamação nº: 25100564001000683

Reclamante: FRANCISCO SEVERINO BARBOSA

CPF nº: 09111328304

Seq.: 1042/2025--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** acerca da reclamação supracitada.

1. DA TEMPESTIVIDADE

A presente notificação faculta à reclamada apresentar esclarecimentos acerca da demanda em audiência conciliatória aprazada para o dia 25/11/2025, razão pela qual é tempestiva a presente manifestação.

2. SÍNTESE DA RECLAMAÇÃO

O consumidor relata ser titular da linha (85) 98701-3050 e informa que foi ativado um plano pós sem a sua expressa autorização. Assim, requer, cancelamento do plano e negociação de eventuais dívidas.

3. DOS FATOS

Após consulta sistêmica, verificou-se que o consumidor é titular do contrato 1366677549, plano Vivo Controle 5GB V, habilitado na linha 85-98701-3050. O contrato se encontra **SUSPENSO**:

FRANCISCO SEVERINO ...
R 13A, 26, INDUSTRIAL, ...
MARACANAU, 61925260
85987013050

Total Devido: R\$ 70,07
Valor da Útili... R\$ 27,00
Data de Ven... 06/11/25

Incidente 0
Faturam... 0
Cobrança 0

0 Voz
0 TV
1 Móvel
0 Internet

Empresa: Cliente: FRANCISCO ... Visualizar Prod... Buscar

Procura: Produtos Atribuídos

Visualizar por: Produto ☐ Incluir Pedidos Pendentes ☐ Incluir Subprodutos Cancelados

Buscar Agora Busca Não Salva

| Nome do Produto | Número da A... | Nome da Of... | Situação | Data de E... | Endereço de Instal... | Pedidos ... | ID do Clie... | Nome do Cliente |
|-----------------|----------------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------------|-------------|---------------|----------------------|
| Inicia Com | = | Inicia com | = | Após | | | | |
| Móvel | 85987013050 | VIVO CONTROL... | Suspensão | 20/10/2025 0... | Não | | 178995485 | FRANCISCO SEVERIN... |

O consumidor possui débitos no contrato supracitado no valor total de R\$ 70,07, vejamos:

Visualizar Conta Financeira: FRANCISCO SEVERINO BARBOSA

ID da Conta Financeira: 1366677549 Nome da Conta Financeira: FRANCISCO SEVERINO BARBOSA Situação da Conta Financeira: Suspensão Churn Voluntário: NA Situação de Cobrança: P

ID do Cliente: 178995485 Nome do Cliente: FRANCISCO SEVERINO BARBOSA

Política de Arrecadação: Tipo do Documento: Situação da Fatura: Item em aberto Fatura Liberado(a)

Situação de Cobrança: Em Processo de Cobrança desde 17/09/2025 ☐ Isentar Cobrança ☐ Cobrança Judicial

Valor Vencido: 70,07

Visualizar Conta Pós-Paga Pagamento Contestação Conta Financeira Transferência de Saldo Reembolso Conta Corrente Força

Extrato Lista de Faturas Contas Pós-Pagas Pagamentos Acordos de Pagamento Contatos Histórico Casos Itens de Ação Meios de Pagamento Contestações BKO

Início: 28/05/2025 Fim: 29/12/2025

Buscar Agora

| ID Sistêmico | Núm. da Fatura | Valor da Fatura | Saldo da Fatura | Valor Coberto | Data de Vencim... | Sucesso | ID da Conta Pós-Paga | Tipo |
|--------------|----------------|-----------------|-----------------|---------------|-------------------|---------|----------------------|------|
| 121117315471 | 833479338 | 27,00 | 27,00 | 0,00 | 06/11/2025 | Aberta | 466690005 | BILL |
| 121098061090 | 813548433 | 27,00 | 27,00 | 0,00 | 08/10/2025 | Aberta | 466690005 | BILL |
| 121079020820 | 794273411 | 27,00 | 16,07 | 10,93 | 07/09/2025 | Aberta | 466690005 | BILL |
| 121049774612 | 773173560 | 15,07 | 0,00 | 15,07 | 06/08/2025 | Fechada | 466690005 | BILL |

Sendo assim, **não foram identificadas irregularidades no processo de contratação dos serviços**. O consumidor realizou a contratação em 02 de julho de 2025, estando todas as condições devidamente registradas e aceitas.

Ressaltamos que a suspensão dos serviços ocorreu **exclusivamente em razão da inadimplência no pagamento das faturas**, conforme previsto contratualmente.

4. DAS AÇÕES PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA

Em que pese a ausência de irregularidade, a fim de solucionar a demanda com maior eficácia, oferecemos, a título de acordo e por liberalidade:

- A migração da linha (85) 98701-3050 para a modalidade pré-paga;
- Bem como o cancelamento dos débitos existentes no contrato 1366677549.

Caso o consumidor aceite a proposta de acordo, deverá constar em ata a seguinte descrição:

A Reclamada, no prazo de até 30 dias, efetuará a migração sem ônus para a modalidade pré-paga da linha (85) 98701-3050, conta 1366677549, CPF 09111328304, bem como efetuará o cancelamento de todo e qualquer débito existente no referido contrato. Caso o Reclamante receba alguma cobrança da Vivo referente ao contrato supracitado deverá desconsiderá-la. O Reclamante informa neste ato o telefone de contato _____. Cumprido o acordo o Reclamante dará plena e total quitação aos pedidos da presente reclamação.

5. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

A VIVO disponibiliza diversos canais de atendimento para garantir a comodidade de seus clientes, como atendimento telefônico, chat online e suporte presencial, permitindo que as necessidades sejam atendidas de maneira eficiente e rápida.

Ainda, destaca-se, em especial, a adesão à Plataforma do Governo Federal – CONSUMIDOR.GOV (www.consumidor.gov.br), por meio da qual assumiu o compromisso público de responder e atender todas as demandas cadastradas a ela em referida plataforma. Essa adesão visa otimizar a interação com os clientes e promover uma gestão mais ágil e eficaz, alinhada às exigências tecnológicas atuais.

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, 24 de novembro de 2025.

Camila T. Salvo

Priscilla

Clara

CAMILA TRINDADE GALVÃO
OAB/RS 93.212

PRISCILLA GALVÃO PERNIGOTTI
OAB/RS 131.487

CLEITON ROSA DE JESUS
OAB/RS 116.669