



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Nova Andradina-MS, 01 de julho de 2025.

OFICIO Nº 005/2025 - PROCON/NA

De: PROCON Municipal de Nova Andradina-MS

Para: VIVO – telefônica (GVT) - CNPJ 02.558.157/0001-62

Assunto: Má prestação dos serviços de telefonia e internet

Considerando as diversas tratativas realizadas com a operadora, incluindo o Ofício nº PROCON/NA/015/2023, que resultou no Ofício Resposta nº 036/2023, anexo a este ofício;

Considerando a recorrente e injustificada má qualidade dos serviços prestados no município de Nova Andradina-MS;

Considerando as inúmeras reclamações registradas sobre a insatisfatória qualidade do serviço prestado pela empresa de telefonia (ex: 24.06.0195.001.00051-3; 24.06.0195.001.00040-3; 24.06.0195.001.00039-3; 24.02.0195.001.00056-3; 24.01.0195.001.00092-3; 25.05.0195.001.00116-3; 25.04.0195.001.00058-3; 25.01.0195.001.00102-3; 25.06.0195.001.00140-3; 25.06.0195.001.00137-3);

Considerando o conhecimento público e notório acerca da insatisfação generalizada da população quanto à qualidade dos serviços de telefonia e internet na região, evidenciada, inclusive, por manifestações oficiais do Poder Legislativo Municipal;

Ressalta-se que a Câmara de Vereadores de Nova Andradina publicou em seu site oficial duas notas de repúdio direcionados à operadora em decorrência da má qualidade dos serviços:

- Nota de repúdio publicada em 25 de maio de 2023:
<https://www.novaandradina.ms.leg.br/institucional/noticias/camara-apresenta-mocao-de-repudio-contr-a-vivo>



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA

ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

GOVERNO MUNICIPAL

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA

PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

- Nota de repúdio publicada em 11 de junho de 2025:

<https://www.novaandradina.ms.leg.br/institucional/noticias/camara-apresenta-mocao-de-repudio-a-vivo-por-ma-qualidade-dos-servicos-de-telefonica-e-internet>

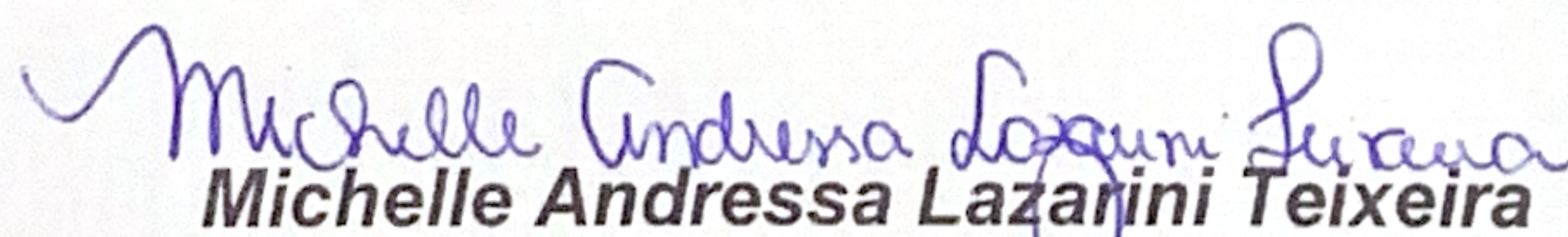
Considerando que o serviço de telecomunicações é um serviço essencial nos termos do art. 10, VII, da Lei 7.783/1989;

Considerando os princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor;

Solicitamos que a operadora preste esclarecimentos detalhados sobre as obras e ações de melhoria realizadas nos últimos cinco anos no município de Nova Andradina-MS e apresente o cronograma em andamento sobre as melhorias/obras prometidas em 2023 **no prazo de 10 dias**.

Requer, ainda, que sejam adotadas providências urgentes para assegurar a efetiva melhoria na qualidade dos serviços prestados à população local, garantindo, assim, o direito dos consumidores à prestação adequada e eficiente dos serviços essenciais.

Atenciosamente,


Michelle Andressa Lazarini Teixeira

Diretora Executiva do Procon Municipal de Nova Andradina-MS.

Nova Andradina, 18 de julho de 2025

Ao Procon Municipal de Nova Andradina/MS,

Ref.: Ofício nº 005/2025 – PROCON/NA

TELEFÔNICA BRASIL S.A., (“Telefônica”), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1.376 – Cidade Monções, São Paulo/SP, vem, por seus advogados (doc. 1), em atenção ao ofício em epígrafe, prestar os devidos **ESCLARECIMENTOS** que seguem.

1. A Telefônica recebeu o ofício em epígrafe objetivando *“esclarecimentos detalhados sobre as obras e ações de melhoria realizadas nos últimos cinco anos no município de Nova Andradina-MS e apresente o cronograma em andamento sobre as melhorias/obras prometidas em 2023”*.

2. Nesse contexto, a Companhia pede licença para, tempestivamente, trazer os esclarecimentos solicitados, bem como demonstrar que vem prestando seus serviços de forma adequada e contínua em Nova Andradina/MS.

I – SERVIÇOS DA TELEFÔNICA PRESTADOS CONSOANTE ÀS NORMAS REGULATÓRIAS DA ANATEL NO MUNICÍPIO DE NOVA ANDRADINA/MS

3. Inicialmente, a Telefônica destaca que o fornecimento de **telefonía e de internet móvel se encontram em regular funcionamento em Nova Andradina/MS**, atendendo aos padrões de qualidade de sinal e cobertura estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Órgão que possui competência, normativa e técnica, para regular e fiscalizar o setor de telecomunicações.

4. Com relação à regularidade do fornecimento de sinal, verifica-se pelos indicadores de qualidade abaixo colacionados que **a Telefônica vem cumprindo as**

rigorosas metas de qualidade impostas pelo referido Órgão Regulatório no período de junho de 2024 a maio de 2025, última aferição realizada pela própria Agência Reguladora, tanto para voz, quanto para dados móveis. Confira-se:

UF: MS - Município: Nova Andradina

TELEFONIA MÓVEL

Telefonia Móvel - Nova Andradina - MS - Indicador de Conexão de Chamadas de VOZ (%) - IND1 - Valor de Referência: >=

Prestadora	Data											
	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025	04/2025	05/2025
VIVO	99,67	99,69	99,74	99,73	99,52	99,68	99,82	98,82	99,64	99,44	96,92	96,83

Telefonia Móvel - Nova Andradina - MS - Indicador de Queda de Chamadas VOZ (%) - IND2 - Valor de Referência: <=

Prestadora	Data											
	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025	04/2025	05/2025
VIVO	0,35	0,28	0,28	0,27	0,21	0,27	0,23	0,22	0,23	0,18	0,17	0,18

Telefonia Móvel - Nova Andradina - MS - Indicador de Conexão de Dados (%) - IND3 - Valor de Referência: >=

Prestadora	Data											
	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025	04/2025	05/2025
VIVO	99,87	99,83	99,83	99,84	99,84	99,78	99,83	99,83	99,84	99,84	99,82	99,82

Telefonia Móvel - Nova Andradina - MS - Indicador de Disponibilidade(%) - IND8 - Valor de Referência: >= 98%

Prestadora	Data											
	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025	04/2025	05/2025
VIVO	100,00	100,00	99,94	99,88	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

5. Seguindo adiante, com relação à cobertura, vale destacar que, apesar da natureza privada da telefonia móvel¹, a ANATEL tem estabelecido obrigações mínimas de cobertura para os municípios brasileiros nos seus editais de licitação de radiofrequência. Nesses leilões, são fixados “compromissos de abrangência”, que determinam às operadoras que venham a participar e ganhar determinados prazos e tecnologias para oferta em todos os municípios do país.

¹ O serviço é prestado sob autorização, e não sob concessão, como constou do ofício: “Art. 63, Lei Geral de Telecomunicações. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados. Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade”.

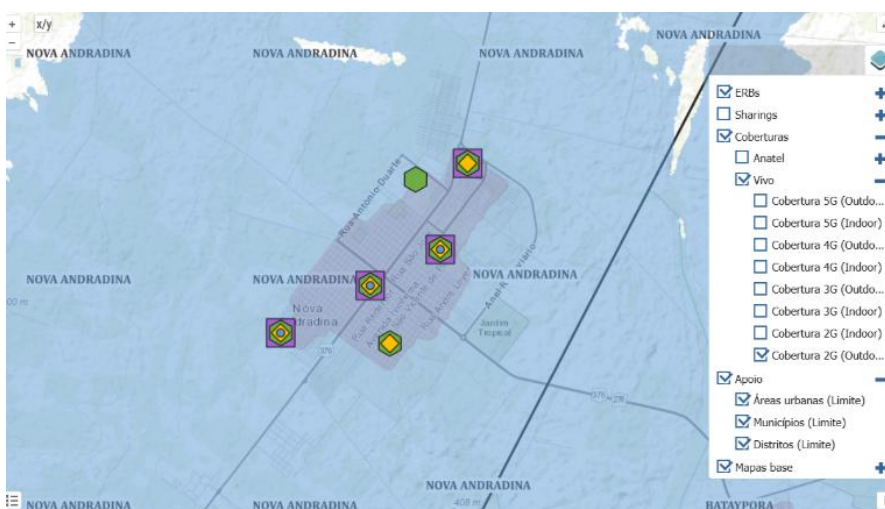
6. Conforme divulgado pela ANATEL no seu sítio eletrônico², especificamente nos casos de oferta de serviços decorrentes dos compromissos de abrangência, presentes nos editais de licitação, existe um parâmetro mínimo de cobertura móvel de **80% da área urbana do distrito sede do Município** que deve ser observado pela respectiva operadora responsável.

7. Nesse sentido, a Telefônica informa que garante mais dos 80% de cobertura de sinal de rede móvel na área urbana do distrito sede do município nas tecnologias 2G, 3G, 4G e 5G:

① Cobertura (critério Vivo)				
	Área coberta	Tabela		
Indicador	2G	3G	4G	5G
Cobertura	Sim	Sim	Sim	Sim
% Área coberta	100,00	100,00	100,00	81,30

8. Para que não restem dúvidas acerca da cobertura da Telefônica no Município de Nova Andradina/MS, a Companhia pede licença para destacar os respectivos mapas de cobertura, que podem ser checados em seu sítio eletrônico³:

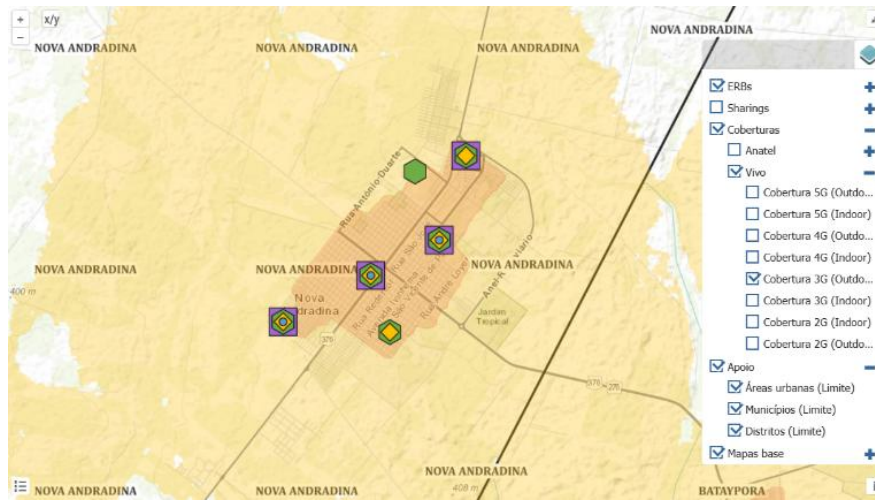
2G



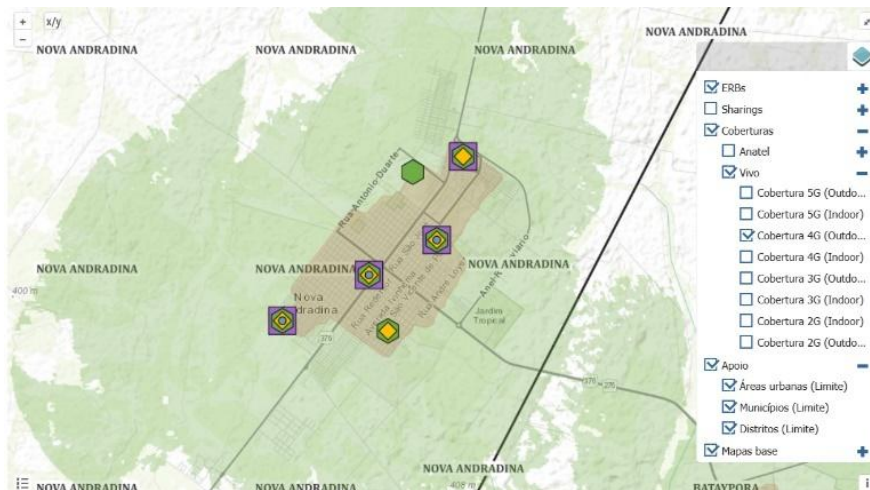
² <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefonica-movel>

³ <https://vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/qualidade/cobertura>

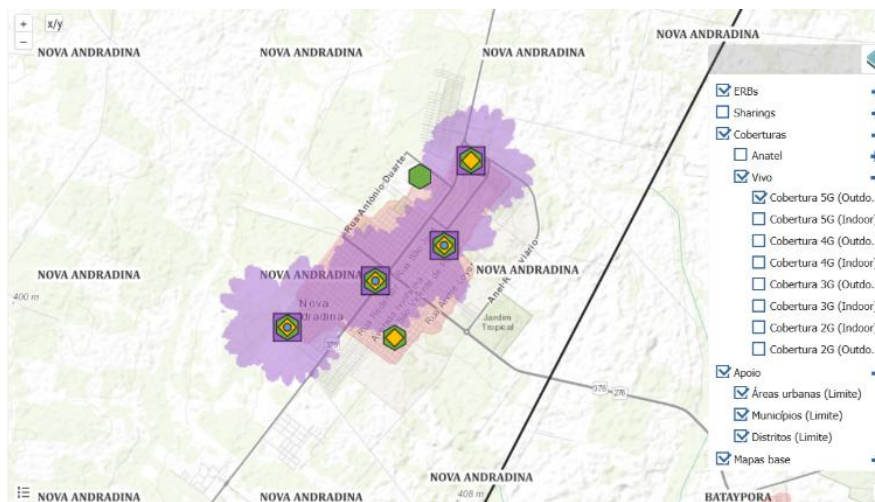
3G



4G



5G



9. A referida cobertura, inclusive, é garantida por 7 (sete) ERBs em todo o Município, conforme imagem ilustrativa abaixo colacionada, todas possuindo o 4G e 4 delas já operando o 5G, as quais a Telefônica pede licença para destacar abaixo, o que assegura os altos índices de conexão e baixas taxas de desconexão registradas pela ANATEL, conforme já demonstrado:

Sites ativos por tecnologia					
Operadora	Sites	Com 2G	Com 3G	Com 4G	Com 5G
VIVO	7	4	6	7	4

TECNOLOGIA	SIGLA DO SITE	NOME DO SITE	MUNICIPIO	ENDERECO	BAIRRO	ATIVACAO
GSM	NCV	NOVA ANDRADINA - NOVA CASA VERDE	NOVA ANDRADINA	ESTRADA NOSSA SENHORA, ASSENTAMENTO CASA VERDE	ZONA RURAL	13/01/2015
LTE	NCV	NOVA ANDRADINA - NOVA CASA VERDE	NOVA ANDRADINA	ESTRADA NOSSA SENHORA, ASSENTAMENTO CASA VERDE	ZONA RURAL	29/06/2020
WCDMA	NCV	NOVA ANDRADINA - NOVA CASA VERDE	NOVA ANDRADINA	ESTRADA NOSSA SENHORA, ASSENTAMENTO CASA VERDE	ZONA RURAL	07/04/2018
GSM	NDC	NOVA ANDRADINA - CENTRO	NOVA ANDRADINA	RUA CRISTO REI, 91	CENTRO	30/03/2007
NR	NDC	NOVA ANDRADINA - CENTRO	NOVA ANDRADINA	RUA CRISTO REI, 91	CENTRO	30/10/2024
LTE	NDC	NOVA ANDRADINA - CENTRO	NOVA ANDRADINA	RUA CRISTO REI, 91	CENTRO	08/08/2020
WCDMA	NDC	NOVA ANDRADINA - CENTRO	NOVA ANDRADINA	RUA CRISTO REI, 91	CENTRO	01/12/2008
GSM	NDI	NOVA ANDRADINA - IRMA RIBEIRO	NOVA ANDRADINA	AVENIDA IVINHEMA, EM FRENTE AO 253	IRMA RIBEIRO	10/02/2011
NR	NDI	NOVA ANDRADINA - IRMA RIBEIRO	NOVA ANDRADINA	AVENIDA IVINHEMA, EM FRENTE AO 253	IRMA RIBEIRO	07/05/2025
LTE	NDI	NOVA ANDRADINA - IRMA RIBEIRO	NOVA ANDRADINA	AVENIDA IVINHEMA, EM FRENTE AO 253	IRMA RIBEIRO	28/07/2020
WCDMA	NDI	NOVA ANDRADINA - IRMA RIBEIRO	NOVA ANDRADINA	AVENIDA IVINHEMA, EM FRENTE AO 253	IRMA RIBEIRO	26/08/2011
WCDMA	NDI	NOVA ANDRADINA - IRMA RIBEIRO	NOVA ANDRADINA	AVENIDA IVINHEMA, EM FRENTE AO 253	IRMA RIBEIRO	30/03/2015
LTE	NDO	NOVA ANDRADINA - VILA OPERÁRIA	NOVA ANDRADINA	RUA JOSÉ BERNARDES DA SILVEIRA, 1852	CENTRO	01/08/2020
WCDMA	NDO	NOVA ANDRADINA - VILA OPERÁRIA	NOVA ANDRADINA	RUA JOSÉ BERNARDES DA SILVEIRA, 1852	CENTRO	02/03/2017
GSM	NDP	NOVA ANDRADINA - RÁDIO	NOVA ANDRADINA	RUA GRACINDO ABÍLIO LOUREIRO, 2305 CHÁCARA SANTA CLARA	BELA VISTA	01/05/2007
NR	NDP	NOVA ANDRADINA - RÁDIO	NOVA ANDRADINA	RUA GRACINDO ABÍLIO LOUREIRO, 2305 CHÁCARA SANTA CLARA	BELA VISTA	07/04/2025
LTE	NDP	NOVA ANDRADINA - RÁDIO	NOVA ANDRADINA	RUA GRACINDO ABÍLIO LOUREIRO, 2305 CHÁCARA SANTA CLARA	BELA VISTA	14/08/2020
WCDMA	NDP	NOVA ANDRADINA - RÁDIO	NOVA ANDRADINA	RUA GRACINDO ABÍLIO LOUREIRO, 2305 CHÁCARA SANTA CLARA	BELA VISTA	26/08/2011
WCDMA	NDP	NOVA ANDRADINA - RÁDIO	NOVA ANDRADINA	RUA GRACINDO ABÍLIO LOUREIRO, 2305 CHÁCARA SANTA CLARA	BELA VISTA	19/01/2015
LTE	NDS	NOVA ANDRADINA SEIS	NOVA ANDRADINA	RUA CASSIANO JOSÉ RODRIGUES, QD 04 LT D16	LOTEAMENTO JARDIM IPANEMA	27/08/2021
LTE	NDU	NOVA ANDRADINA - UNIVERSIDADE	NOVA ANDRADINA	RUA NORIMITSU TAKAOKA, QUADRA 4 LOTE 18	PORTAL DO PARQUE	12/08/2020
NR	NDU	NOVA ANDRADINA - UNIVERSIDADE	NOVA ANDRADINA	RUA NORIMITSU TAKAOKA, QUADRA 4 LOTE 18	PORTAL DO PARQUE	20/12/2024
WCDMA	NDU	NOVA ANDRADINA - UNIVERSIDADE	NOVA ANDRADINA	RUA NORIMITSU TAKAOKA, QUADRA 4 LOTE 18	PORTAL DO PARQUE	28/09/2015

10. Vale destacar que a prestação de serviços, como não poderia deixar de ser, vem acompanhada de constantes obras/melhorias na localidade. Para exemplificar, nos últimos 5 anos, foram realizadas as seguintes obras:

2021:

- 1 novo site ativado com tecnologia 4G: site NDS.
- 2 obras realizadas na rede 4G existente: sites NCV e NDP.

2022:

- 4 obras de ampliação realizadas na rede 4G existente: sites NCV, NDU, NDP e NDC.

2023:

- Realizadas 2 obras de ampliação de capacidade na rede 4G existente: sites NDO e NDI.

2024:

- 2 obras de ativação 5G realizadas na rede existente: sites NDC e NDU.

2025:

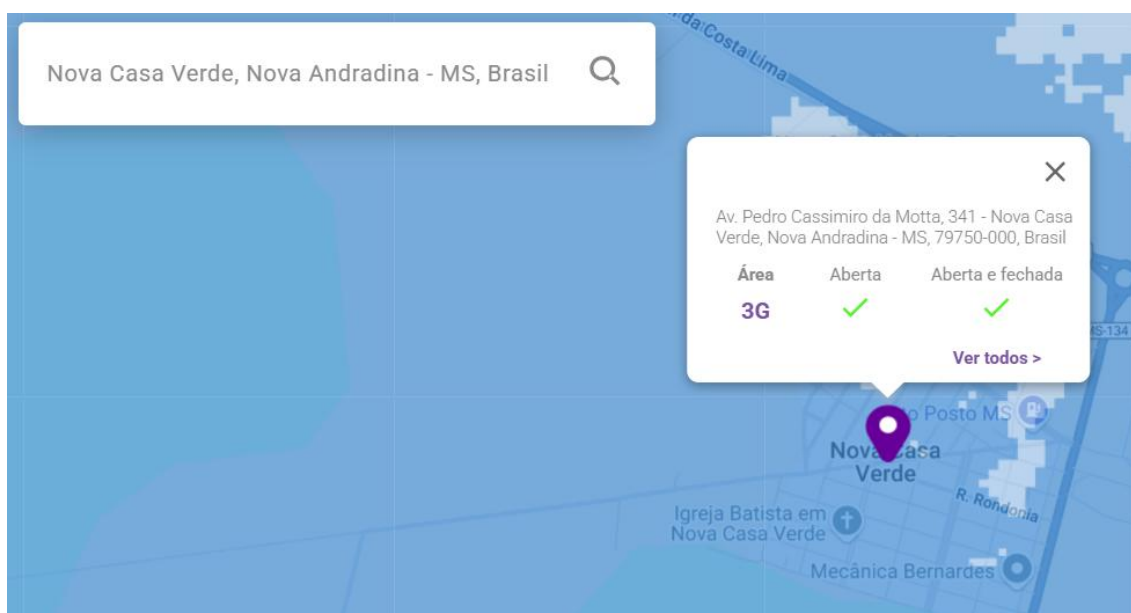
- 2 obras de ativação 5G realizadas na rede existente: sites NDP e NDI.
- 1 obra de ativação 5G prevista para final do segundo semestre de 2025: site NDS.

11. O distrito de Nova Casa Verde – localidade objeto de reclamação por parte da Câmara Municipal de Nova Andradina/MS –, inclusive, é atendido por ERB própria da Telefônica, de sigla NCV. Como se pode conferir, nos últimos anos, este site passou por melhorias para ativação do 4G na zona rural do Município, o que confere cobertura de qualidade para o local, nas tecnologias 2G, 3G e 4G. Veja-se⁴:

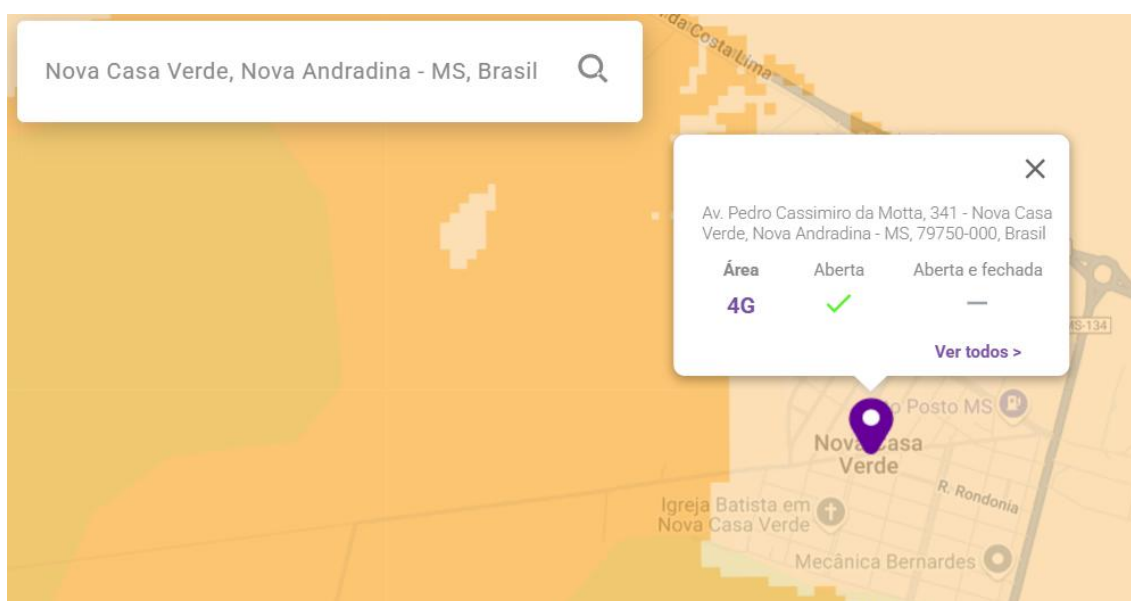
2G

⁴ <https://vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/qualidade/cobertura>

3G



4G



12. Vale destacar que a ANATEL não define obrigações para cobertura “indoor” (dentro de casas, comércio ou edifícios), mas apenas para cobertura “outdoor”, ou seja, em locais abertos⁵:

⁵ <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/control-e-telefonia-movel>

*“A cobertura em ambientes confinados (indoor) é influenciada pelas características construtivas das edificações, e, por tal razão, **não existe uma obrigação específica de oferta de cobertura indoor imposta às prestadoras, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço.**” (g.n.)*

13. No entanto, é importante pontuar que em nenhum lugar do mundo, por melhor que seja a qualidade da prestação de serviço de telefonia móvel, seria plausível esperar que não houvesse quedas ou picos de sinal. No que tange o serviço móvel pessoal, em razão das suas próprias características tecnológicas, deve ser considerada a existência de interferências externas, como intempéries naturais, relevo, geografia, construções civis, interrupção de energia elétrica, dentre outros.

14. Após apurar a reclamação realizada, a Telefônica constatou, recentemente, a ocorrência de uma falha pontual em seu meio de transmissão no distrito de Nova Casa Verde, que acabou por afetar apenas a rede 2G da localidade. No entanto, após finalização da manutenção, os serviços voltaram a operar novamente. A Telefônica ressalta, ainda, que as demais tecnologias da região não foram afetadas, estando o serviço funcionando de forma plena atualmente.

15. **Portanto, à luz das informações apresentadas, fica claro que o fornecimento de sinal pela Telefônica em Nova Andradina/MS, especificamente no distrito de Nova Casa Verde, se dá em observância aos parâmetros de qualidade definidos pela Agência Reguladora competente.**

II – REQUERIMENTOS

16. Assim, diante dos esclarecimentos que constam da presente manifestação, somado ao fato de que os parâmetros e exigências impostos pela ANATEL estão sendo devidamente cumpridos, restou comprovado que a Telefônica presta os serviços de telefonia móvel de qualidade em Nova Andradina/MS, e no Distrito de Nova Casa Verde, pelo que requer o encerramento do presente procedimento, com respectivo arquivamento dos autos.

17. Por fim, requer-se que todas as intimações relativas a esse processo administrativo sejam realizadas em nome da advogada **NATACHA KAMAROV BENISTI (OAB/RJ 182.592)**, e-mail: intimacoes@terratavares.com.br, com escritório na Rua da Assembleia, nº 77, Sala 1.101, Centro, CEP 20011-001, Rio de Janeiro/RJ.

Nestes termos,
p. deferimento.



Sérgio Machado Terra
OAB/RJ 80.468



Willie Cunha Mendes Tavares
OAB/RJ 92.060



Natacha Kamarov Benisti
OAB/RJ 182.592



Vinicius Batalha Porto
OAB/RJ 261.403



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 24.02.0195.001.00056-3

Data/Hora de Abertura: 20/02/2024 às 07:29:54

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Gabriel Ferreira Agostinho

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Maria Antônia dos Santos

CPF do Consumidor: 078.819.401-15

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	24.02.0195.001.00056-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: SAC - Dificuldade de contato / acesso

Relato:

A consumidora relata que ficou cerca de 15 dias sem a prestação de serviço da fornecedora, diante disto abriu uma reclamação no procon para o serviço retornar. Ocorre que após retornar os serviços não foram descontados na fatura esses dias que o consumidor ficou sem utilizar os serviços da fornecedora.

Pedido:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor:

Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

1 - Diante do exposto a consumidora requer a isenção na fatura dos dias que ficou sem utilizar os serviços da fornecedora. Aproximadamente 15 dias do numero 67 99969-2664

II - Dispositivos legais aplicáveis:

Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

III - Documentos juntados para instruir a reclamação:

(Documentos pessoal, comprovante residência, documentos referente a reclamação: extratos e outros).

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo(a) consumidor(a) pelo(a) e pelo representante do PROCON - NA.

Nova Andradina-MS, 20 de Fevereiro de 2024.

Maria Antônia dos Santos
Consumidor

Gabriel Ferreira Agostinho
Técnico de Atendimento PROCON-NA

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP: 79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

TRATATIVAS

20/02/2024 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados(a) Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Permanecemos também a sua disposição através do e-mail atendimento.odc.br@telefonica.com Agradecemos a sua atenção! Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A. Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-

Curitiba, 29 de fevereiro de 2024.

À Coordenadoria De Proteção E Defesa Do Consumidor
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Ref.: FA/CIP: 2402019500100056301
Protocolo 20249863253634
Atendimento ODC: 89465

Resumo da Reclamação

Analisamos o pedido em nome do(a) consumidor(a), Sr.(a). **MARIA ANTONIA DOS SANTOS**, CPF: 078.819.401-15, a qual solicita esclarecimentos.

Contrato: 1346737381 - Linha: 67999692664

Pedidos do Cliente

A consumidora relata que ficou cerca de 15 dias sem a prestação de serviço da fornecedora, diante disto abriu uma reclamação no procon para o serviço retornar. Ocorre que após retornar os serviços não foram descontados na fatura esses dias que o consumidor ficou sem utilizar os serviços da fornecedora.

Diante do exposto a consumidora requer a isenção na fatura dos dias que ficou sem utilizar os serviços da fornecedora. Aproximadamente 15 dias do numero 67 99969-2664.

Tratativa

Em atenção a solicitação da consumidora, verificamos a tratativa realizada referente a FA 2402019500100021301, da data 16/02/2024, a qual relatado que "*Após análise da linha do cliente e da região informada, não identificamos irregularidades na prestação do serviço. Todas as medições realizadas condizem com os parâmetros exigidos pela Anatel*". Nesse caso foi identificado que não houve irregularidades e não houve proposta de isenção dos dias relacionados a indisponibilidade dos serviços.

Verificamos a linha 67999692664, atrelada ao contrato 1346737381, a qual identificamos a fatura de vencimento em 21/02/2024, no valor de R\$58,09 pendente de pagamento.

Nesse caso, em liberalidade pela operadora Vivo, realizamos o cancelamento integral da fatura, a qual consumidora deve desconsiderar o pagamento.

Ressaltamos que para o vencimento em 21/03/2024, será faturado normalmente o plano.

Caso problema persista, consumidora deverá trocar o slot do chip (para aparelhos com 2 slots) e validar ou testar em outro aparelho.



Resolução

Tentamos contato com cliente, Sr.(a). MARIA ANTONIA DOS SANTOS, em 29/02/2024, através da linha (67) 99969-2664, onde trataríamos os pontos acima mencionados, porém não logramos êxito.

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,

Telefônica Brasil S.A.

Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

RETORNO DO CONSUMIDOR – CARTA

Carta de Informação Preliminar - CIP

Referência: Numero de Acompanhamento N.A.: 24.02.0195.001.00056-3

Nome Consumidor: Maria Antônia dos Santos **CPF/CNPJ:** 078.819.401-15

FORNECEDOR: Vivo - Telefônica (GVT) **CNPJ/CPF:** 02.558.157/0001-62

Aos 04 de março de 2024 às 07:32 horas, nesta cidade de Nova Andradina – MS, na sede Procon Municipal de Nova Andradina, na Sala de Atendimento ao Consumidor, compareceu Maria Antônia dos Santos **CPF/CNPJ:** 078.819.401-15, para tomar conhecimento da resposta de sua reclamação conforme epígrafe, uma vez que constam em nossos sistemas as seguintes informações:

A pedido do consumidor estamos encerrando o processo administrativo: 24.02.0195.001.00056-3, no âmbito deste Procon.

Após o consumidor receber a resposta do fornecedor atendendo todos os pedidos do mesmo, deu como satisfeito e solicitou a baixa do processo administrativo como resolvido.

Diante do exposto, de forma amigável, o consumidor requer o encerramento deste Processo Administrativo no âmbito deste Procon.

Por ser verdade, assino o presente termo, em duas vias, de igual teor e forma.


Maria Antônia dos Santos
Consumidor


Gabriel Ferreira Agostinho
Técnico de Atendimento



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

RETORNO DO CONSUMIDOR – CARTA

Carta de Informação Preliminar - CIP

Referência: Numero de Acompanhamento N.A.: 24.02.0195.001.00056-3

Nome Consumidor: Maria Antônia dos Santos **CPF/CNPJ:** 078.819.401-15

FORNECEDOR: Vivo - Telefônica (GVT) **CNPJ/CPF:** 02.558.157/0001-62

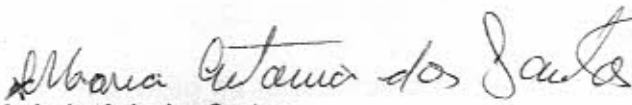
Aos 04 de março de 2024 às 07:32 horas, nesta cidade de Nova Andradina – MS, na sede Procon Municipal de Nova Andradina, na Sala de Atendimento ao Consumidor, compareceu Maria Antônia dos Santos **CPF/CNPJ:** 078.819.401-15, para tomar conhecimento da resposta de sua reclamação conforme epígrafe, uma vez que constam em nossos sistemas as seguintes informações:

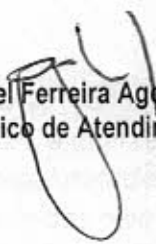
A pedido do consumidor estamos encerrando o processo administrativo: 24.02.0195.001.00056-3, no âmbito deste Procon.

Após o consumidor receber a resposta do fornecedor atendendo todos os pedidos do mesmo, deu como satisfeito e solicitou a baixa do processo administrativo como resolvido.

Diante do exposto, de forma amigável, o consumidor requer o encerramento deste Processo Administrativo no âmbito deste Procon.

Por ser verdade, assino o presente termo, em duas vias, de igual teor e forma.


Maria Antônia dos Santos
Consumidor


Gabriel Ferreira Agostinho
Técnico de Atendimento



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO**Número do Acompanhamento:** 24.06.0195.001.00039-3**Data/Hora de Abertura:** 11/06/2024 às 08:37:31**Credenciada:** Procon Municipal de Nova Andradina - MS**Posto de Atendimento:** Procon Municipal de Nova Andradina - MS**Técnico do Atendimento:** Aline Ribeiro Pimenta**Origem do Atendimento:** Presencial**DADOS DO CONSUMIDOR****Nome do Consumidor:** Valdeci Theodoro de Alvarenga**CPF do Consumidor:** 111.788.921-15**DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)**

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	24.06.0195.001.00039-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Como Comprou/Contratou:** Telefone**Área:** Telecomunicações**Assunto:** Telefonia Móvel Pós-paga**Problema:** SAC - Descortesia / despreparo / demora**Relato:**

O consumidor compareceu neste órgão relatando má qualidade do serviço da operadora. Sinal ruim em toda a cidade e com isso está lhe causando transtorno pessoais e no trabalho. Com isso tem perdido varias oportunidades de trabalho pelo mal sinal do fornecedor e causando-lhe danos e transtornos.

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

1. Requer esclarecimento do fornecedor quanto a má qualidade do sinal.
2. Requer estabilização imediata para retornar sua vida profissional sem danos.

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: (Documentos pessoal, comprovante residência, documentos referentes a reclamação: extratos e outros).

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo(a) consumidor(a) e pelo representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 11 de Junho de 2024.

Valdeci Theodoro de Alvarenga
Consumidor



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Aline Ribeiro Pimenta
Técnico de Atendimento do PROCON-NA

TRATATIVAS

10/06/2024 - Carta

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT):

Curitiba, 19 de junho de 2024.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor

Procon Municipal de Nova Andradina – MS

Ref.: FA/CIP: 2406019500100039301

Protocolo 20240488091888

Atendimento ODC: **Denise**

Resumo da Reclamação

Analizamos o pedido em nome do(a) consumidor(a), Sr.(a). Valdeci Theodoro de Alvarenga, CPF: 11178892115, o qual solicita esclarecimentos.

Pedidos do Cliente

Requer esclarecimento do fornecedor quanto a má qualidade do sinal.
Requer estabilização imediata para retornar sua vida profissional sem danos.

Tratativa

Em análise ao cadastro do consumidor, verificamos, atrelado a seu CPF, a linha ativa 67996027456, atrelada ao plano VIVO CONTROLE 11GB I e ao contrato 432629139. E a linha ativa 67996335705, atrelada ao plano VIVO CTRL DIGITAL-11GB ILIM e ao contrato 360108298.

Após análise das linhas do cliente, não identificamos irregularidades na prestação do serviço. Todas as medições realizadas condizem com os parâmetros exigidos pela Anatel.

O serviço pode ser afetado por construções (casas / prédios) e vegetações, podendo ocasionar problemas pontuais de cobertura, principalmente em ambientes fechados. No entanto, não se caracteriza um problema de rede. Esta é uma característica natural da transmissão de serviços como rádio, TV e telefone, que utilizam frequências parecidas, cuja oscilação é prevista em contrato por ser compreendida e prevista pela Anatel.

Explicamos que uma vez identificada a inoperância/interrupção da prestação dos serviços, o próprio sistema providencia o ressarcimento, sendo concedido automaticamente um abatimento nos valores das assinaturas dos serviços contratados, que não foram regularmente prestados, com prazo de lançamento do valor em até duas faturas posteriores, conforme regulamentação da ANATEL.

Ressaltamos que conforme contrato de prestação de serviço CLÁUSULA SEXTA-PRESTAÇÃO DO SERVIÇO/6.2.o CLIENTE tem ciência de que o serviço poderá apresentar degradação de cobertura de sinal ou indisponibilidade momentânea, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações, estando sua precisão e tempo de resposta condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos. Aderente a regulamentação, a prestadora disponibiliza mapa de cobertura no site <https://www.vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/qualidade/cobertura>, afim de fornecer uma estimativa e referência para conhecer a intensidade de sinal de celular provável em um determinado ponto de interesse.

Contudo, efetuamos sincronismo nas linhas 67996027456 e 67996335705 e orientamos o consumidor a ligar o modo avião do aparelho e desligar o celular por 3 minutos e testar nos próximos dias, caso a falha persistir, informar modelo e marca do aparelho, data e hora da falha junto com o endereço exato, pois abriremos



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

chamado técnico.

Resolução

Realizamos tentativas de contato com cliente, Sr.(a). Valdeci, através da linha 67996027456, porém sem sucesso.

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.

Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Michelle Andressa Lazarini Teixeira

Administrador Procon Municipal

Pro

Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Manuais do Sistema

Sair

Nº de Atendimento

Início

Atendimento

Pré-Atendimento

Fila de Atendimento

Gerenciar Atendimento

Audiência

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Consumidor

Fornecedor

Administrativo

Apoio

Relatórios

Anotações

Digite as informações para anotação

1000 caracteres restantes.

Incluir Comentário

Drielly Karoline Klebis Campiteli

15/07/2024 10:09:14

O filho do consumidor entrou em contato com este órgão e esclareceu que a demanda foi resolvida. Outrossim, solicitou o arquivamento do procedimento.

Situação da Carta: Finalizada

Consumidor

Fornecedor

Fornecedor	Data da Notificação	Prazo para Resposta	Resposta	Ações
Vivo - Telefônica (GVT) @	10/06/2024 - 18:51	21/06/2024	Respondido em 19/06/2024	



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 24.06.0195.001.00040-3

Data/Hora de Abertura: 11/06/2024 às 08:59:43

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Aline Ribeiro Pimenta

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Cesar da Silveira Alvarenga

CPF do Consumidor: 033.345.361-14

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	24.06.0195.001.00040-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)

Relato:

O consumidor compareceu neste órgão relatando que, desde o dia 27/05/2024 que o sinal da operadora está ruim lhe causando transtornos no trabalho e pessoal. Relata que, ligou no SAC da operadora 8486 e falou com uns dos atendentes mas não obteve esclarecimento da má qualidade do sinal na região. Tanto a internet móvel quanto ligação estão oscilando demais.

Pedido:

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP: 79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

1. Requer esclarecimento da má qualidade do sinal.
2. Requer estabilidade imediata do sinal.

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: (Documentos pessoal, comprovante residência, documentos referentes a reclamação: extratos e outros).

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo(a) consumidor(a) e pelo representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 11 de Junho de 2024.

Cesar da Silveira Alvarenga

Consumidor

Aline Ribeiro Pimenta

Técnico de Atendimento do PROCON-NA

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP: 79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

TRATATIVAS

10/06/2024 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Permanecemos também a sua disposição através do e-mail atendimento.odc.br@telefonica.com Agradecemos a sua atenção! Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A.

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-

Curitiba, 18 de junho de 2024.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
PROCON Municipal de Nova Andradina - MS

Ref.: FA/CIP: 2406019500100040301
Protocolo 20240483163589
Atendimento ODC: Jonas Junior

Resumo da Reclamação

Analisamos o pedido em nome do consumidor, Sr. Cesar da Silveira Alvarenga, CPF: 03334536114, o qual solicita: reparo imediato do serviço.

Linha: 67999772978– Contrato: 1343347804

Pedidos do Cliente

O consumidor compareceu neste órgão relatando que, desde o dia 27/05/2024 que o sinal da operadora está ruim lhe causando transtornos no trabalho e pessoal. Relata que, ligou no SAC da operadora 8486 e falou com uns dos atendentes, mas não obteve esclarecimento da má qualidade do sinal na região. Tanto a internet móvel quanto ligação estão oscilando demais.

Tratativa

Em resposta a manifestação, após análise em nossos sistemas, esclarecemos que o serviço pode ser afetado por construções (casas / prédios) e vegetações, podendo ocasionar problemas pontuais de cobertura, principalmente em ambientes fechados. No entanto, não se caracteriza um problema de rede. Esta é uma característica natural da transmissão de serviços como rádio, TV e telefone, que utilizam frequências parecidas, cuja oscilação é prevista em contrato por ser compreendida e prevista pela Anatel.

Ressaltamos que conforme contrato de prestação de serviço CLÁUSULA SEXTA-PRESTAÇÃO DO SERVIÇO/6.2.o CLIENTE tem ciência de que o serviço poderá apresentar degradação de cobertura de sinal ou indisponibilidade momentânea, por razões técnicas, em função de reparos, manutenção, substituição de equipamentos e problemas similares relacionados com as redes de telecomunicações, estando sua precisão e tempo de resposta condicionados a fatores técnicos, geográficos e meteorológicos.

Desta forma encaminhamos na data 14/06/24, para o setor técnico averiguar a instabilidade que estava ocorrendo no sinal para o consumidor, e foi constatado que a região sofreu de um evento massivo e com isto foi normalizado, solicitamos assim ao consumidor na data 18/06/24, que realize testes nos serviços. E conforme informação do cliente através do WhatsApp, os serviços foram normalizados.

Diante do exposto, ressaltamos que o ressarcimento por inoperância é feito em até 2 ciclos e forma automática, entretanto para mantermos um bom relacionamento, inserimos um crédito desconto para conta futura no valor de R\$ 40,00. O valor será abatido sobre a fatura de julho de 2024, consumidor ciente.

Resolução

Realizamos contato com cliente, Sr. Cesar, através da linha 67999772978, e tratamos os pontos acima mencionados.

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.
Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor

(14) WhatsApp

Webmail: Caixa de entrada

Proconsumidor

carta-resposta (13).pdf

Baixar o arquivo | iLovePDF

L8078compilado

proconsumidor.mj.gov.br/#/reclamacao/detalhe/24060195001000403

Confirmar sua identidade

Michelle Andressa Lazarini Teixeira

Administrador Procon Municipal

Procon

Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Manual do Sistema

Sair

Reclamação

Nº de Atendimento

Início

Atendimento

Pre-Atendimento

Fila de Atendimento

Gerenciar Atendimento

Audiência

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Consumidor

Fornecedor

Administrativo

Apoio

Relatórios

Anotações

Digite as informações para anotação

1000 caracteres restantes.

Incluir Comentário

Drielly Karoline Klebis Campiteli

15/07/2024 10:12:01

O consumidor entrou em contato com este órgão e esclareceu que a demanda foi devidamente resolvida. Outrossim, solicitou o arquivamento do procedimento.

Situação da Carta: Finalizada

Consumidor

Fornecedor

Fornecedor	Data da Notificação	Prazo para Resposta	Resposta	Ações
Vivo - Telefônica (GVT) @	10/06/2024 - 19:12	21/06/2024	Respondido em 18/06/2024	

Resultado por Fornecedor

Pesquisar

10:46

11/09/2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 24.06.0195.001.00051-3

Data/Hora de Abertura: 12/06/2024 às 09:45:16

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Aline Ribeiro Pimenta

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Aparecido Soares de Oliveira

CPF do Consumidor: 066.895.208-38

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	24.06.0195.001.00051-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Telefone

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)

Relato:

O consumidor compareceu neste órgão relatando que, o sinal na cidade de Nova Andradina está ruim a mais de 60 dias. Relata que, entrou em contato pelo 8486 e nada foi resolvido. E não só a linha do consumidor mas de vários clientes estão reclamando da má qualidade no sinal tanto telefone pós e pré quanto a internet incluindo o distrito de Nova Casa Verde. Causando-lhes transtornos aos clientes que utilizam o meio de comunicação para fins pessoais e trabalhistas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

1. Requer esclarecimento sobre a má qualidade do sinal tanto telefone quanto internet.
2. Requer estabilidade imediata do sinal.

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: (Documentos pessoal, comprovante residência, documentos referentes a reclamação: extratos e outros).

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo(a) consumidor(a) e pelo representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 12 de Junho de 2024.

Aparecido Soares de Oliveira

Consumidor

Aline Ribeiro Pimenta

Técnico de Atendimento do PROCON-NA

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP: 79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

TRATATIVAS

12/06/2024 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Permanecemos também a sua disposição através do e-mail atendimento.odc.br@telefonica.com Agradecemos a sua atenção!
Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A. Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor

12/06/2024 - **Carta**

Situação: Cancelada

12/06/2024 - **Carta**

Situação: Cancelada

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-



Curitiba, 19 de junho de 2024.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Ref.: FA/CIP: 2406019500100051301
Protocolo - 20240488945390
Atendimento ODC: Agatha

Resumo da Reclamação

Analizamos o pedido em nome do consumidor, Sr. Aparecido Soares de Oliveira, CPF – 06689520838, o qual solicita esclarecimentos.

Contrato – 1129676661 Linha - 67999957632

Pedidos do Cliente

O consumidor compareceu neste órgão relatando que, o sinal na cidade de Nova Andradina está ruim a mais de 60 dias. Relata que, entrou em contato pelo 8486 e nada foi resolvido. E não só a linha do consumidor, mas de vários clientes estão reclamando da má qualidade no sinal tanto telefone pós e pré quanto a internet incluindo o distrito de Nova Casa Verde. Causando-lhes transtornos aos clientes que utilizam o meio de comunicação para fins pessoais e trabalhistas. I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma: 1. Requer esclarecimento sobre a má qualidade do sinal tanto telefone quanto internet. 2. Requer estabilidade imediata do sinal.

Tratativa

Em análise a tratativa, identificamos o contrato – 1129676661, vinculado a linha 67999957632 ativa no plano TITULAR VIVO POS 30GB.

Informamos que após avaliação inicial realizada em linha reclamada não constam irregularidades no funcionamento dos serviços e plano disponibilizado.

Para melhor demonstração de uso, disponibilizamos em anexo a essa manifestação, o extrato de utilização que evidenciam os serviços utilizados.

Ainda em relação a esse tratamento, salientamos que o serviço de celular poderá sofrer degradação de sinal dependendo da localidade de uso, assim como sofrer oscilação e intermitências de sinal devido a distância da antena, uso em ambientes fechados (indoor) e áreas de sombra, não caracterizando assim falha com o serviço.



Data/Hora Inicial	Origem	Número Chamado	Tipo do Saldo	Tipo de Evento	Tecnologia ▼	Período da Cham...	Período do Item d...	Valor Total	Valor Total (MB)
19/06/2024 12:13:10			PO Franquia Comp...	Evento de Dados	-			11.273.472 B	10,70 MB
19/06/2024 01:36:39			PO Apps Essencia...	Evento de Dados	-			1.125 B	0 MB
19/06/2024 10:17:09			PO Apps Essencia...	Evento de Dados	-			31.363.637 B	29,91 MB
19/06/2024 08:14:07			PO Franquia Comp...	Evento de Dados	-			9.594 B	,01 MB
19/06/2024 11:23:58			PO Franquia Comp...	Evento de Dados	-			8.592 B	,01 MB
18/06/2024 18:50:43			PO Apps Essencia...	Evento de Dados	-			65.386.123 B	62,36 MB
18/06/2024 20:59:43			PO Apps Essencia...	Evento de Dados	-			56.778 B	,05 MB
18/06/2024 10:06:58			PO Bonus Recorre...	Evento de Dados	-			85.264.968 B	81,32 MB
18/06/2024 10:07:22			PO Bonus Recorre...	Evento de Dados	-			682.623 B	,65 MB

Data/Hora Inicial	Origem	Número Chamado	Tipo do Saldo	Tipo de Evento	Tecnologia ▼	Período da Cham...	Período do Item d...	Valor Total	Valor Total (MB)
17/06/2024 11:44:00			PO Bonus Recorre...	Evento de Dados	-			3.237.030 B	3,09 MB
17/06/2024 10:50:48			PO Apps Essencia...	Evento de Dados	-			6.411.297 B	6,11 MB
17/06/2024 08:20:36			PO Bonus Recorre...	Evento de Dados	-			169.236 B	,16 MB
17/06/2024 18:00:51			PO Bonus Recorre...	Evento de Dados	-			0.404 B	0 MB

Diante do exposto, visando um bom relacionamento com o consumidor e em caráter de acordo comercial, buscando a resolução da demanda efetuamos o cancelamento do valor de R\$146,17 Referente a fatura com vencimento 21/06/2024, sendo assim, deve ser desconsiderada para pagamento.

Resolução

Realizamos contato com cliente, Sr. Aparecido Soares de Oliveira, em 19/06/2024, no (67) 99995-7632, onde tratamos os pontos acima mencionados.

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.





Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 24.01.0195.001.00092-3

Data/Hora de Abertura: 25/01/2024 às 08:52:21

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Gabriel Ferreira Agostinho

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Rafael Zamai Junqueira

CPF do Consumidor: 011.101.591-02

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	24.01.0195.001.00092-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Suspensão ou desligamento indevido do serviço

Relato:

O consumidor relata que desde o dia 01/01/2024 vem sofrendo com a falta de prestação de serviço da fornecedora, uma vez que mesmo com todas faturas em dia não consegue receber nem efetuar ligações do seu numero (67) 99935-9228. Após 45 protocolos diferentes o problema não foi resolvido. Ocorre que este numero já tem mais de 10 anos com o consumidor e utiliza como numero comercial de sua empresa (Nova Calhas) e por causa deste problema vem sofrendo prejuízo e perdendo vendas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor:

Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

- 1 - Requer que o numero (67) 99935-9228 seja ativado com todas suas funções imediatamente;

II - Dispositivos legais aplicáveis:

Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

III - Documentos juntados para instruir a reclamação:

(Documentos pessoal, comprovante residência).

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo(a) consumidor(a) pelo(a) e pelo representante do PROCON - NA.

Nova Andradina-MS, 25 de Janeiro de 2024.

Rafael Zamai Junqueira
Consumidor

Gabriel Ferreira Agostinho

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP: 79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Técnico de Atendimento PROCON-NA

TRATATIVAS

25/01/2024 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados, Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Permanecemos também a sua disposição através do e-mail atendimento.odc.br@telefonica.com Agradecemos a sua atenção!
Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A. Relacionamento ODC

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-

Curitiba, 3 de fevereiro de 2024.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA

Ref.: FA/CIP: 2401019500100092301
Protocolo: 20249708125298
Atendimento ODC: Dornelis

Resumo da Reclamação

Analizamos o pedido em nome do consumidor, Sr. RAFAEL ZAMAI JUNQUEIRA, CPF: 011.101.591-02, a qual solicita esclarecimentos.

Linha: 67999359228

Pedidos do Cliente

“O consumidor relata que desde o dia 01/01/2024 vem sofrendo com a falta de prestação de serviço da fornecedora, uma vez que mesmo com todas faturas em dia não consegue receber nem efetuar ligações do seu numero (67) 99935-9228. Após 45 protocolos diferentes o problema não foi resolvido. Ocorre que este numero já tem mais de 10 anos com o consumidor e utiliza como numero comercial de sua empresa (Nova Calhas) e por causa deste problema vem sofrendo prejuízo e perdendo vendas.”

Tratativa

Esclarecemos que no dia 24/01/2024 em contato com a central de atendimento o requerente solicitou a mudança numérica da linha 67999359228 a qual foi alterada para 67998769080.

Realizamos a alteração numérica da linha 67998769080 para 67999359228 na presente data.

Identificamos que o SIMCARD ao qual a linha 67999359228 está associada apresenta falha de sincronização com a rede da VIVO, orientamos a realizar a aquisição de um chip virgem em uma de nossas lojas. Destacamos que a responsabilidade pela manutenção e conservação de produtos é do portador, nesse caso o reclamante.

Contudo, em caráter de exceção e bom relacionamento, realizamos o cancelamento da fatura com vencimento em 26/01/2024, podendo ser desconsiderada para pagamento.

Resolução

Realizamos tentativas de contato com cliente, Sr. RAFAEL, em 02/02/2024 e 03/02/2024, através da linha 67999271267 e 67999359227, porém, não obtivemos êxito.

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.

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 19h, 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.
Relacionamento ODC

← → ↺

proconsumidor.mj.gov.br/#/reclamacao/detalhe/24010195001000923

🔍 ☆ 📄 ⬇

🔒 Confirme sua identidade

⋮



Michelle Andressa Lazarini Teixeira

Administrador Procon Municipal

🏠

Pro

Sistema Nacional de Atendimento ao Consumidor

👤 Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

📍 Posto: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Manuais do Sistema

Sair

Nº de Atendimento

🔍

🏠 Início

📋 Atendimento

📅 Pré-Atendimento

📑 Fila de Atendimento

📊 Gerenciar Atendimento

🗓️ Audiência

📝 Cadastro de Reclamações Fundamentadas

👤 Consumidor

🏢 Fornecedor

⚙️ Administrativo

⚙️ Apoio

📊 Relatórios

Reclamação

Anotações

×

📝 Digite as informações para anotação

1000 caracteres restantes.

Incluir Comentário

Drielly Karoline Klebis Campiteli

14/05/2024 12:58:16

Conforme consta, o consumidor abriu a reclamação em janeiro do corrente ano, mas não retornou neste órgão para dar andamento em sua reclamação. Diante do exposto, encaminho o procedimento para decisão de cadastro.

Situação da Carta: Finalizada

Consumidor Fornecedor

Fornecedor	Data da Notificação	Prazo para Resposta	Resposta	Ações
Vivo - Telefônica (GVT) @	25/01/2024 - 09:08	04/02/2024	Respondido em 03/02/2024	⋮



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.01.0195.001.00102-3

Data/Hora de Abertura: 22/01/2025 às 09:15:47

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Drielly Karoline Klebis Campiteli

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Cicero Alves

CPF do Consumidor: 445.316.562-53

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	25.01.0195.001.00102-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Pacote de Serviços (Combo)

Problema: Cobrança por serviço não fornecido/ em desacordo com a utilização / fora do prazo

Relato:

No dia 22 de janeiro de 2025, por volta das 09h15, o senhor Cícero Alves compareceu a este órgão para registrar uma reclamação contra a empresa Vivo.

Conforme relatado, o consumidor possui o plano Vivo Celular Pós 30GB com Globoplay, no valor de R\$ 145,00 (cento e quarenta e cinco reais) mensais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Ocorre que o senhor Cícero está enfrentando dificuldades para utilizar os serviços contratados, pois sua linha telefônica encontra-se inoperante há vários dias, apesar de não haver débitos pendentes em sua conta.

Além disso, o consumidor desconhece o serviço Globoplay incluso no pacote, uma vez que nunca fez uso do mesmo.

Diante dessa situação, o consumidor se sente prejudicado e solicita a resolução de seu problema.

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

- Requer o cancelamento do plano pós 30gb com Globoplay, sem a cobrança de multa por quebra de contrato;
- Requer o cancelamento de todas as faturas que estejam abertos;
- Requer o cancelamento do nº 67 9 9820-1605.

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

Art 6º - São direitos básicos do consumidor:

Art 6º, I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Art 6º, II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

Art 6º, III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (Redação dada Lei nº 12.741, de 8.12.2012);

Art 6º, IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art 6º, V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

Art 6º, VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art 6º, VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Art 6º, VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Art 6º, X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art 6º, XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art 6º, XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art 6º, XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).

Art 42 -Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art 42, Parágrafo Único - O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro ao que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: - Documentos pessoal;

- Comprovante de residência;

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo consumidor e pela representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 22 de Janeiro de 2025.

Cicero Alves

Consumidor

Drielly Karoline Klebis Campiteli

Técnico de Atendimento do PROCON-NA



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

TRATATIVAS

22/01/2025 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Encerrada

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados, Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Permanecemos também a sua disposição através do e-mail atendimento.odc.br@telefonica.com Agradecemos a sua atenção!
Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A. Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Não Fundamentada/Encerrada

-



Curitiba, 31 de janeiro de 2025.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Ref.: FA/CIP: 2501019500100102301
Protocolo: 20250802463410
Atendimento ODC: Júlia

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.(a). Cicero Alves, portador do CPF: 44531656253 e titular dos serviços Vivo (Contrato: 1346331957 - Linha: 67998201605), com relação ao pedido de cancelamento da linha, e queremos esclarecer que:

Conforme solicitado pelo consumidor, realizamos o cancelamento da linha 67998201605 de contrato 1346331957. O cancelamento foi realizado sem ônus.

Prezando pelo bom relacionamento, realizaremos o cancelamento das faturas de 11/02/2025 e 10/03/2025, portanto, o consumidor deverá desconsiderá-las para pagamento.

Resolução

As informações acima foram repassadas ao consumidor através do contato realizado na data de 31/01/2025 às 12h18 no telefone 67998201605, oportunidade em que o Sr.(a) Cicero, ficou ciente e de acordo com os esclarecimentos e acordo.

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 esta 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.05.0195.001.00116-3

Data/Hora de Abertura: 19/05/2025 às 11:14:44

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Aline Ribeiro Pimenta

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Wilson Almeida da Silva

CPF do Consumidor: 925.253.001-06

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	25.05.0195.001.00116-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Dificuldade de reclamar ou de obter tratamento a reclamação sobre dados pessoais ou financeiros

Relato:

O senhor Wilson Almeida da Silva comparece neste órgão dia 19/05/2025 às 11:16 horas com o seguinte relato;

Desde meados de setembro/2024 possui plano pós pago no valor de R\$ 127,00 e esta encontrando dificuldade para baixar o plano, na loja física informaram que não podiam realizar a



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

solicitação apenas o consumidor por telefone, pr telefone também não conseguiu. Relata instabilidade no serviço de internet mesmo no centro da cidade onde abrange maior cobertura, por isso reque do fornecedor a baixa do valor da fatura para R\$ 60,00 reais.

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

- Requer a baixa da fatura do plano para R\$ 60,00;

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

Art 6º - São direitos básicos do consumidor:

Art 6º, I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Art 6º, II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

Art 6º, III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (Redação dada Lei nº 12.741, de 8.12.2012);

Art 6º, IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art 6º, V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

Art 6º, VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art 6º, VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Art 6º, VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Art 6º, X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art 6º, XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art 6º, XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art 6º, XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: (Documentos pessoal, comprovante residência, documentos referentes a reclamação: extratos e outros).

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo(a) consumidor(a) e pelo representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 19 de Maio de 2025.

Wilson Almeida da Silva

Consumidor

Aline Ribeiro Pimenta

Técnico de Atendimento do PROCON-NA

TRATATIVAS

19/05/2025 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados, Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Permanecemos também a sua disposição através do e-mail atendimento.odc.r@telefonica.com Agradecemos a sua atenção! Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A. Relacionamento ODC – Órgãos de Defesa do Consumidor.

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP: 79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP:79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





Curitiba, 27 de maio de 2025.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Ref.: FA/CIP: 2505019500100116301
Atendimento ODC: Thalita Bueno

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.(a). Wilson Almeida da Silva, portador do CPF: 925.253.001-06, titular dos serviços Vivo linha 67996395126 contrato 1108262657 com relação a análise de valores, queremos esclarecer que:

Após análise detalhada, identificamos que a linha acima mencionada se encontra atrelada ao plano VIVO POS ESSENCIAL 30GB. Atendendo ao pedido do consumidor, realizamos a migração para o plano VIVO CONTROLE 9GB XI > Plano Controle com 9GB de Internet + WhatsApp e Ligações ilimitadas para qualquer móvel e fixo Brasil + Apps Ilimitados + 5 Serviços Digitais + SMS ilimitado R\$59,00.

Salientamos que devido ao ciclo de faturamento a fatura subsequente virá com valor proporcional do plano atual e o novo plano. Sem quaisquer irregularidades. Visando o bom relacionamento, optamos por inserir 13GB de bônus, totalizando 22GB para utilização.

Resolução

As informações acima não puderam ser repassadas diretamente ao consumidor via contato telefônico, pois não logramos êxito nos contatos. Contudo uma cópia desta correspondência foi direcionada ao Procon para conhecimento da solução aplicada.

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.04.0195.001.00058-3

Data/Hora de Abertura: 10/04/2025 às 09:37:22

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Drielly Karoline Klebis Campiteli

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Rosinei Barbosa Soares

CPF do Consumidor: 305.861.191-91

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	25.04.0195.001.00058-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Dificuldade para alterar/ ativar serviços

Relato:

No dia 10 de abril de 2025, por volta das 09h40min, compareceu a este órgão a Sra. Rosinei Barbosa Soares da Cruz, com a finalidade de formalizar reclamação em face da empresa Vivo Telefônica (GVT).

Conforme relato da reclamante, é usuária, há anos, dos serviços de telefonia pós-paga fornecidos pela empresa. No entanto, nos últimos meses, observou constantes instabilidades no serviço



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

prestado, bem como significativo aumento no valor das faturas mensais, circunstâncias que têm lhe causado insatisfação e prejuízos de ordem financeira.

Diante do exposto, a consumidora procurou este órgão com o intuito de intermediar o contato com a empresa reclamada, a fim de obter esclarecimentos quanto à elevação dos valores cobrados, bem como verificar a possibilidade de migração para um plano com custo mais acessível.

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende a consumidora que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

- **Esclarecimentos quanto ao valor elevado da fatura** dos últimos meses;

- **Informações sobre a possibilidade de migração para um plano com custo mais acessível**, compatível com seu perfil de consumo.

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

Art 6º - São direitos básicos do consumidor:

Art 6º, I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Art 6º, II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

Art 6º, III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (Redação dada Lei nº 12.741, de 8.12.2012);

Art 6º, IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art 6º, V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

Art 6º, VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art 6º, VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

Art 6º, VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Art 6º, X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art 6º, XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art 6º, XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art 6º, XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: - Documentos pessoal;

- Comprovante de residência;
- Documentos referentes a reclamação.

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pela consumidora e pela representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 10 de Abril de 2025.

Rosinei Barbosa Soares

Consumidora

Drielly Karoline Klebis Campiteli

Técnico de Atendimento do PROCON-NA

TRATATIVAS

10/04/2025 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Rua Sete de Setembro, nº 1656,
Bairro Centro, Nova Andradina – MS
CEP: 79.750-000
EMAIL: coord-procon@pmna.ms.gov.br
Fone: (67) 3441-4325 / 3441-6889.





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados, Anexo segue a nossa carta resposta da Vivo referente a presente reclamação. Permanecemos também a sua disposição através do e-mail atendimento.odc.br@telefonica.com Agradecemos a sua atenção!
Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A.

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-



Curitiba, 16 de abril de 2025.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Ref.: FA/CIP: 2504019500100058301
Protocolo: 20251158713951
Atendimento ODC: Júlia

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.(a). Rosinei Barbosa Soares, portador do CPF: 30586119191 e titular dos serviços Vivo (Contrato: 1115297194 - Linha: 67999845197), com relação ao pedido de adequação do plano, e queremos esclarecer que:

Identificamos que a consumidora possui ativo junto a operadora Vivo, a linha 67999845197 de contrato 1115297194, no plano VIVO CONTROLE 11GB VII de valor de R\$ 70,00/mensalmente.

No que diz respeito a adequação do plano, esclarecemos que para que seja possível abaixarmos o valor, será necessária a troca do plano.

Dessa forma, ofertamos para a consumidora a adequação de seu plano para o plano Vivo Controle 6GB, no valor mensal de R\$ 45,00. O plano contempla SMS, WhatsApp e ligações ilimitadas à nível nacional, para qualquer operadora, fixo ou móvel.

A consumidora informou que iria verificar a proposta.

Resolução

As informações acima foram repassadas ao consumidor através do contato realizado na data de 16/04/2025 no telefone 67999845197, oportunidade em que a Sr.(a) Rosinei, ficou ciente e de acordo com os esclarecimentos e acordo.

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 esta 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.

proconsumidor.mj.gov.br/#/reclamacao/pesquisa/25040195001000583

Confirmar sua identidade

Michelle Andreassa Lazarini Telveira

Administrador Procon Municipal

Inicio

Atendimento

Pré-Atendimento

Fila de Atendimento

Gerenciar Atendimento

Audiência

Cadastro de Reclamações Fundamentadas

Consumidor

Fornecedor

Administrativo

Apoio

Relatórios

Anotações

1000 caracteres restantes.

Incluir Comentário

Aline Ribeiro Pimenta

23/04/2025 08:38:28

Aos 23 de abril de 2025 às 08:38 horas, nesta cidade de Nova Andradina-MS, na sede Procon Municipal de Nova Andradina, na sala de atendimento ao consumidor, compareceu a (o) consumidor (a), para tomar conhecimento da resposta de sua reclamação, uma vez que constam em nosso sistema as seguintes reclamações: A pedido do (a) consumidor (a) estamos encerrando o processo administrativo no âmbito desde Procon. Os pedidos foram atendidos, uma vez que a resposta é satisfatória para a consumidora. Diante do exposto, o (a) consumidor (a) requer o encerramento deste Processo Administrativo no âmbito desde Procon como resolvido.

Drielly Karoline Klebis Campiteli

17/04/2025 11:04:38

Resposta da empresa - Identificamos que a consumidora possui ativo junto a operadora Vivo, a linha 67999845197 de contrato 1115297194, no plano VIVO CONTROLE 11GB VII de valor de R\$ 70,00/mensalmente. No que diz respeito a adequação do plano, esclarecemos que para que seja possível baixarmos o valor, será necessária a troca do plano. Dessa forma, ofertamos para a consumidora a adequação de seu plano para o plano Vivo Controle 6GB, no valor mensal de R\$ 45,00. O plano contempla SMS, WhatsApp e ligações ilimitadas à nível nacional, para qualquer operadora, fixo ou móvel. A consumidora informou que iria verificar a proposta.

Analisa o Sistema

Sair

Nº de Atendimento

0

2

0

Ações

013.4 - 200/20618134258



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0195.001.00137-3

Data/Hora de Abertura: 26/06/2025 às 10:54:08

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Drielly Karoline Klebis Campiteli

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Valter Ferreira da Rocha

CPF do Consumidor: 164.114.041-00

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	25.06.0195.001.00137-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Não comprei / contratei

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)

Relato:

O Procon Municipal de Nova Andradina/ MS, no uso de suas atribuições legais, analisando preliminarmente a fundamentação dos fatos alegados e documentos apresentados, nos termos do inciso III do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97, neste ato instaura processo administrativo mediante a seguinte reclamação apresentada pelo consumidor acima qualificado:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

No dia 26 de junho de 2025, por volta das 11 horas, o senhor Valter Ferreira Rocha compareceu a este órgão com a finalidade de registrar reclamação em face da empresa Vivo.

Conforme relato, o consumidor é titular da linha telefônica nº (67) 9 9951-7483, vinculada a um plano pós-pago no valor mensal de R\$ 70,39 (setenta reais e trinta e nove centavos).

Contudo, a referida linha vem apresentando recorrente instabilidade no sinal, impedindo o pleno uso dos serviços contratados, o que tem gerado insatisfação e prejuízos ao consumidor.

Diante do exposto, o reclamante buscou o apoio deste órgão a fim de obter auxílio na resolução da demanda.

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

- Requer o cancelamento do plano de telefonia móvel pós-pago vinculado ao número (67) 9 9951-7483, sem a aplicação de multa por rescisão contratual.

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: - Documentos pessoal;

- Comprovante de residência;

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo consumidor e pela representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 26 de Junho de 2025.

Valter Ferreira da Rocha

Consumidor



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Drielly Karoline Klebis Campiteli

Técnico de Atendimento do PROCON-NA

TRATATIVAS

26/06/2025 - **Carta**

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Prezados, Segue em anexo a carta resposta da Vivo, referente a presente solicitação. Agradecemos a sua atenção! Atenciosamente, Telefônica Brasil S.A.

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada Atendida

-

Curitiba, 4 de julho de 2025.

À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor
Procon Municipal de Nova Andradina

Solicitação: 2506019500100137301

Protocolo: 20251532184018

Atendimento ODC: Jeanderson - 111753

Recebemos o pedido em nome de Valter Ferreira da Rocha, CPF/CNPJ: 164.114.041-00.

A Telefônica Brasil S.A., doravante Vivo, preparou este retorno para compartilhar as informações sobre sua solicitação.

Pedido:

O consumidor acima qualificado comparece a este órgão de proteção e defesa do consumidor e, na presença do servidor abaixo subscrito, apresenta os seguintes fatos: O Procon Municipal de Nova Andradina/ MS, no uso de suas atribuições legais, analisando preliminarmente a fundamentação dos fatos alegados e documentos apresentados, nos termos do inciso III do artigo 33 do Decreto Federal nº 2.181/97, neste ato instaura processo administrativo mediante a seguinte reclamação apresentada pelo consumidor acima qualificado: No dia 26 de junho de 2025, por volta das 11 horas, o senhor Valter Ferreira Rocha compareceu a este órgão com a finalidade de registrar reclamação em face da empresa Vivo. Conforme relato, o consumidor é titular da linha telefônica nº (67) 9 9951-7483, vinculada a um plano pós-pago no valor mensal de R\$ 70,39 (setenta reais e trinta e nove centavos). Contudo, a referida linha vem apresentando recorrente instabilidade no sinal, impedindo o pleno uso dos serviços contratados, o que tem gerado insatisfação e prejuízos ao consumidor. Diante do exposto, o reclamante buscou o apoio deste órgão a fim de obter auxílio na resolução da demanda. Pedido: I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma: - Requer o cancelamento do plano de telefonia móvel pós-pago vinculado ao número (67) 9 9951-7483, sem a aplicação de multa por rescisão contratual.

Análise/Resolução:

Plano: VIVO CONTROLE 9GB XI

Linha: 67999517483

Contrato: 1361596093

Após análise em nossos sistemas, identificamos que o consumidor possuía o plano VIVO CONTROLE 9GB XI habilitado na linha telefônica 67999517483, sob contrato 1361596093.

Em atenção a manifestação da cliente, realizamos o cancelamento do plano, com a migração da linha para a modalidade pré-paga, que funciona através de recargas. Com o cancelamento



realizado em 04/07/2025, será gerada a última fatura com valores proporcionais para o vencimento em 26/07/2025.

Nosso Contato:

Mesmo sem sucesso nas tentativas de contato pelo telefone 67999517483, em 03/07/25 16:01, 03/07/25 19:12 e 04/07/25 14:17, uma cópia desta correspondência foi direcionada ao procon para conhecimento da solução aplicada.

Conte sempre com a gente,
Equipe Vivo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

DADOS DO ATENDIMENTO

Número do Acompanhamento: 25.06.0195.001.00140-3

Data/Hora de Abertura: 26/06/2025 às 11:33:25

Credenciada: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Posto de Atendimento: Procon Municipal de Nova Andradina - MS

Técnico do Atendimento: Caio Vinicius Klein de Alencar

Origem do Atendimento: Presencial

DADOS DO CONSUMIDOR

Nome do Consumidor: Michelle Andressa Lazarini Teixeira

CPF do Consumidor: 047.688.711-94

DADOS DO(S) FORNECEDOR(ES)

Nome Fantasia	Razão Social	CNPJ/CPF	Número de Atendimento
Vivo - Telefônica (GVT)	Telefonica Brasil S/A	02.558.157/0001-62	25.06.0195.001.00140-301

DADOS DA RECLAMAÇÃO

Como Comprou/Contratou: Loja física

Área: Telecomunicações

Assunto: Telefonia Móvel Pós-paga

Problema: Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)

Relato:

Considerando as diversas tratativas realizadas com a operadora, incluindo o Ofício nº PROCON/NS/015/2023, que resultou no Ofício Resposta nº 036/2023, anexo a esta reclamação;

Considerando a recorrente e injustificada má qualidade dos serviços prestados no município de Nova Andradina-MS;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

Considerando as inúmeras reclamações que recebemos, como por exemplo:

24.06.0195.001.00051-3; 24.06.0195.001.00040-3; 24.06.0195.001.00039-3;
24.02.0195.001.00056-3; 24.01.0195.001.00092-3; 25.05.0195.001.00116-3;
25.04.0195.001.00058-3; 25.01.0195.001.00102-3;

Considerando o conhecimento público e notório acerca da insatisfação generalizada da população quanto à qualidade dos serviços de telefonia e internet na região, evidenciado, inclusive, por manifestações oficiais do Poder Legislativo Municipal;
Ressalta-se que a Câmara de Vereadores de Nova Andradina publicou em seu site oficial duas **notas de repúdio** direcionados à operadora, em decorrência da má qualidade dos serviços:

- Nota de repúdio publicada em 25 de maio de 2023: <https://www.novaandradina.ms.leg.br/institucional/noticias/camara-apresenta-mocao-de-repudio-contra-a-vivo>
- Nota de repúdio publicada em 11 de junho de 2025: <https://www.novaandradina.ms.leg.br/institucional/noticias/camara-apresenta-mocao-de-repudio-a-vivo-por-ma-qualidade-dos-servicos-de-telefonia-e-internet>

Diante do exposto, solicita-se que a operadora preste esclarecimentos detalhados sobre as obras e ações de melhorias realizadas nos últimos cinco anos no município de Nova Andradina-MS e apresente o cronograma em andamento sobre as melhorias/obras prometidas em 2023. Requer, ainda, que sejam adotadas providências urgentes para assegurar a efetiva melhoria na qualidade dos serviços prestados à população local, garantindo, assim, o direito dos consumidores à prestação adequada e eficiente dos serviços essenciais.

Pedido:

I - Pretensão do Consumidor em face do Fornecedor: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma:

- a)solicita-se que a operadora preste esclarecimentos detalhados sobre as obras e ações de melhorias realizadas nos últimos cinco anos no município de Nova Andradina-MS;
- b)apresente o cronograma em andamento sobre as melhorias/obras prometidas em 2023;
- c)Requer, ainda, que sejam adotadas providências urgentes para assegurar a efetiva melhoria na qualidade dos serviços prestados à população local, garantindo, assim, o direito dos consumidores à prestação adequada e eficiente dos serviços essenciais.

II - Dispositivos legais aplicáveis: Considerando os fatos tal como acima delineados, o não atendimento espontâneo da pretensão do consumidor corresponde à violação dos seguintes dispositivos da Lei 8078/90:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

III - Documentos juntados para instruir a reclamação: CNH, Ofício resposta e notas de repúdio

Nada mais havendo, vai, a presente, assinada pelo(a) consumidor(a) e pelo representante do Procon de Nova Andradina/MS.

Nova Andradina-MS, 26 de Junho de 2025.

Michelle Andressa Lazarini Teixeira

Procurador:

Consumidor

Caio Vinicius Klein de Alencar

Técnico de Atendimento do PROCON-NA

TRATATIVAS

26/06/2025 - Carta

Fornecedor: Telefonica Brasil S/A

Resultado por Fornecedor: Não Resolvida

Resposta do Fornecedor - Vivo - Telefônica (GVT): Curitiba, 30 de junho de 2025. À Coordenadoria De Proteção e Defesa Do Consumidor Procon Municipal de Nova Andradina - MS Número de atendimento: 2506019500100140301 Protocolo: 20251511481555 Atendimento ODC: Marcelo 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: Pretende o consumidor que o fornecedor, além de prestar os devidos esclarecimentos sobre os fatos ocorridos, solucione a questão da seguinte forma: a) Solicita-se que a operadora preste esclarecimentos detalhados sobre as obras e ações de melhorias



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

realizadas nos últimos cinco anos no município de Nova Andradina-MS; b) Apresente o cronograma em andamento sobre as melhorias/obras prometidas em 2023; c) Requer, ainda, que sejam adotadas providências urgentes para assegurar a efetiva melhoria na qualidade dos serviços prestados à população local, garantindo, assim, o direito dos consumidores à prestação adequada e eficiente dos serviços essenciais. Análise/Resolução: Titular/Razão Social: Michelle Andressa Lazarini Teixeira CPF/CNPJ: 047.688.711-94 Plano: VIVO CONTROLE 11GB VII Linha: 67996252619 Contrato: 1114859939 Em atenção à reclamação apresentada por você, gostaríamos de esclarecer os seguintes pontos: Após análise do seu histórico de acionamentos em nossa central de atendimento e no aplicativo Meu Vivo, não identificamos nenhum registro no ano de 2025 referente à impossibilidade de uso dos seus serviços ou à ausência de prestação dos mesmos. Além disso, verificamos seu faturamento e confirmamos que seu uso permanece dentro dos padrões habituais, sem registros de ausência de uso por mais de 24 horas, o que poderia indicar falhas na prestação de serviço ou bloqueios. Portanto, a reclamação sobre a má prestação de serviços em relação ao serviço de pessoa física vinculado a este registro é improcedente. (Extrato fatura anexo). Por último, é imprescindível ressaltar que, segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), apenas o município ou o próprio Procon têm a autoridade para solicitar informações em nome da coletividade para um fornecedor. O Artigo 2º do CDC define o consumidor como "toda pessoa que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final", o que implica que reclamações e solicitações devem ser feitas em nível individual. Qualquer pedido que envolva uma coletividade não é aceitável a menos que seja feito formalmente por uma entidade como o Procon. Assim, para que possamos apresentar quaisquer informações sobre a prestação de serviço ao município como um todo, é necessário que este órgão siga os protocolos adequados e registre um ofício em nome do município ou do Procon, possibilitando a apuração das informações desejadas. Ao ensejo agradecemos pela sua compreensão e renovamos protestos de elevada estima e distinta consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais. Conte sempre com a gente, Equipe Vivo.

DECISÃO DE CADASTRO DA RECLAMAÇÃO

Fornecedor

Decisão de Fornecedor

Data da Publicação

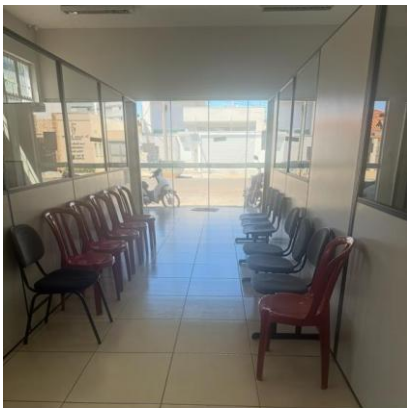
Vivo - Telefônica (GVT)

Fundamentada não Atendida

-



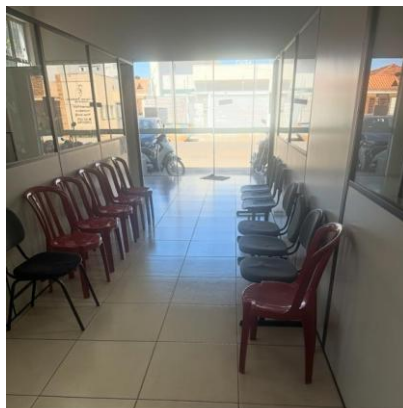
Adicione uma Legenda



Adicione uma Legenda



Adicione uma Legenda

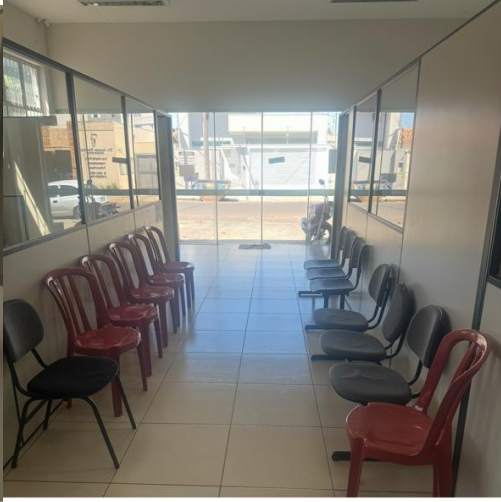


Adicione uma Legenda





Adicione uma Legenda



Adicione uma Legenda

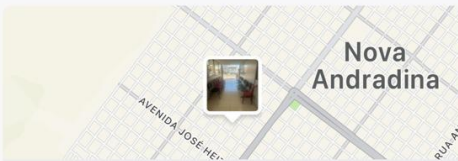
Quinta-feira, 11 de setembro de 2025 às 10:31 [Ajustar](#)
IMG_2476

Apple iPhone 14 Pro Max

HEIF

Câmera Principal — 24 mm $f1.78$
12 MP • 3024 x 4032 • 1,4 MB

ISO 80 | 24 mm | 0 ev | $f1.78$ | 1/570 s



Nova Andradina - Centro >

[Ajustar](#)



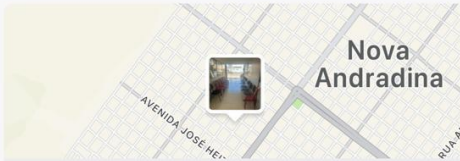
Quinta-feira, 11 de setembro de 2025 às 11:34 [Ajustar](#)
IMG_2477

Apple iPhone 14 Pro Max

HEIF

Câmera Principal — 24 mm $f1.78$
12 MP • 3024 x 4032 • 1,4 MB

ISO 80 | 24 mm | 0 ev | $f1.78$ | 1/293 s



Nova Andradina - Centro >

[Ajustar](#)





PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

PROCON/NA

Fls. Nº _____

Nova Andradina-MS, 11 de setembro de 2025.

OFICIO Nº 008/2025 - PROCON/NA

De: Procon Municipal de Nova Andradina-MS

Para: Márcia Batista Lobo Grígolo
Vereadora

Assunto: Requerimento nº 81/2025

Prezada Vereadora,

Em atenção ao Requerimento nº 81/2025, referente às constantes reclamações da população diante das falhas nos serviços de telefonia e internet, sobretudo da operadora Vivo, venho, por meio deste, informar os itens solicitados:

a) O número total de reclamações, denúncias e consultas registradas contra as empresas de telefonia móvel e internet (Vivo, Tim e Claro) nos últimos 24 meses, ou seja, no período de setembro de 2023 a setembro de 2025, foi de 223 registros no sistema.

b) O ranking das operadoras com maior número de reclamações neste município, no período mencionado, é o seguinte:

Vivo – 134 reclamações registradas;

Claro – 57 reclamações registradas;

Tim – 32 reclamações registradas.

c) As queixas mais frequentes são: cancelamento de plano, migração do plano pós-pago para o pré-pago, cobrança indevida, portabilidade, esclarecimentos sobre valores da fatura e, por último, má qualidade do sinal.

Destaca-se que, das 134 reclamações contra a empresa Vivo, apenas 10 (dez) referem-se especificamente à má qualidade do sinal. São elas:

24.06.0195.001.00051-3;	24.06.0195.001.00040-3;	24.06.0195.001.00039-3;
24.02.0195.001.00056-3;	24.01.0195.001.00092-3;	25.05.0195.001.00116-3;
25.04.0195.001.00058-3;	25.01.0195.001.00102-3;	25.06.0195.001.00140-3;
25.06.0195.001.00137-3		



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

PROCON/NA

Fls. Nº _____

Já as operadoras Claro e Tim não possuem reclamações registradas sobre má qualidade do sinal. As queixas predominantes contra essas empresas referem-se a: cancelamento de linha, portabilidade, cobrança indevida e assinatura de TV.

d) Para melhor compreensão das medidas administrativas adotadas pelo PROCON em resposta às reclamações recebidas, é importante esclarecer o funcionamento do órgão, vejamos:

O PROCON utiliza o sistema PROCONSUMIDOR, software desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor – SENACON. As reclamações são registradas exclusivamente de forma presencial, desde que o consumidor apresente os documentos necessários: RG, CPF, comprovante de residência e documentos relativos à reclamação. Uma vez colhida a reclamação, dois caminhos são possíveis: A abertura de uma Carta de Informação Preliminar – CIP Eletrônica ou a designação de audiência.

A CIP Eletrônica é utilizada para toda empresa que seja conveniada ao sistema PROCONSUMIDOR. Após o envio da CIP, a empresa reclamada tem prazo de 10 (dez) dias para responder a demanda do consumidor (conforme o Termo de Adesão e Compromisso firmado entre a SENACON e as empresas conveniadas). Decorrido esse prazo, dois caminhos são igualmente possíveis: a resolução ou não da demanda.

Se houver satisfação do consumidor com a resposta apresentada, temos uma decisão de cadastro para a CIP e seu respectivo arquivamento. Caso não haja resolução e **seja da vontade do munícipe**, pode ser aberto nova tratativa CIP (com novo prazo de 10 dias para resposta) ou, alternativamente, a designação de audiência.

A designação de audiência é utilizada para demandas mais complexas ou quando a empresa reclamada não é conveniada ao sistema PROCONSUMIDOR. Neste caso, após o registro da reclamação a audiência é agendada para 30 (trinta) dias, esse prazo se justifica pelo fato que, diferentemente da CIP Eletrônica (em que a reclamação permanece apenas no sistema), é necessário montar o processo físico, expedir a notificação de audiência ao fornecedor e realizar envio pelos Correios, com o devido retorno do aviso de recebimento – AR.

Na audiência, as partes podem firmar acordo ou não. Caso o acordo seja firmado, o PROCON fica responsável pela observância do prazo de concretização para poder encerrar o procedimento. Se o acordo foi cumprido, o processo será arquivado. Caso não haja cumprimento, ele é levado para apreciação do setor jurídico do órgão.

Problemas simples como um cancelamento de linha telefônica, internet ou TV por assinatura, são, em geral, solucionadas no mesmo dia via telefone, evitando a abertura desnecessária de um procedimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E CIDADANIA
PROCON MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA - MS

PROCON/NA

Fls. Nº _____

Em anexo, segue a cópia integral dos respectivos procedimentos.

Adicionalmente, informamos que o PROCON enviou ofício à empresa Vivo em 01 de julho de 2025, solicitando esclarecimentos sobre a má qualidade do sinal no município de Nova Andradina/MS, com menção às notas de repúdio emitidas por esta Casa de Leis (ofício e resposta anexos).

No último dia 02 de setembro (terça-feira), o problema tornou-se ainda mais grave quando houve a interrupção completa do sinal ao longo de todo dia no município de Nova Andradina-MS. Tal falha generalizada causou diversos transtornos, impossibilitando a comunicação e prejudicando atividades pessoais e profissionais.

Com o objetivo de estimular a manifestação dos consumidores possivelmente lesados, o PROCON promoveu ampla divulgação nos meios de comunicação locais (jornais e sites), convocando a população a registrar reclamações contra a Vivo nos dias 10 e 11 de setembro. Links das publicações:

<https://www.pmna.ms.gov.br/noticias/cidadania-e-assistencia-social/procon-ira-realizar-acao-estrategica-contras-falhas-da-vivo-em-nova-andradina>

<https://jornaldanova.com.br/noticia/464103/apos-o-vereador-josenildo-ceara-subir-o-tom-na-tribuna-procon-se-mexe-e-ira-realizar-acao-contras-falhas-da-vivo-em-nova-andradina>

Apesar dos esforços, não houve comparecimento de consumidores à sede do PROCON, tampouco registros espontâneos até o momento, o que inviabiliza a elaboração de relatório circunstanciado baseado em depoimentos ou documentos de usuários (fotos do momento em anexo).

e) Informamos que não há procedimento ou inquérito administrativo **coletivo** instaurado.

O relatório de reclamações será encaminhado ao Ministério Público Estadual e Procuradoria-Geral do Município.

Sem mais para o momento, ao tempo em que agradecemos a atenção, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,

SERGIO DIAS Assinado de forma digital por SERGIO MAXIMIANO: DIAS
51135299153
3
Dados: 2025.09.12 07:24:18 -04'00'

Sergio Dias Maximiano
Diretor Executivo do Procon Municipal de Nova Andradina-MS.