



6 de fevereiro de 2026

Bom dia tudo bem? 11:16

**Por favor dona Cileni
consegue falar via
telefone?** 11:18

**Bom dia tudo bem e
você?** 11:38 ✓✓

**Não consigo pois meu
fixo continua mudo, nao
tem sinal nenhum** 11:39 ✓✓

**Tenho 2 aparelhos
na linha, nenhum está
funcionando, já coloquei
um terceiro para testar e
nada** 11:40 ✓✓

**Sim técnica ainda está
mencionando que
problema na região foi**





problema na regioao toi postergado.

11:56

Estou cobrando deles

11:56

Tudo bem,mais os boletos de outubro, novembro e fevereiro descontados em débito automático, quero o ressarcimento dos valores

11:58 ✓✓

Bom já mando resposta anatel por esse canal e vou deixar já crédito no valor R\$100,00

11:58

Para não correr risco de cobrança indevida

11:58

**Até dia 13/02 no máximo eu volto a dar um retorno
senhora**





**Aguardo ate terça
sobre o valor pago,
(ressarcimento).**

12:04 ✓✓

**A valor crédito já estou
calculando**

12:05

R\$188,63

12:05

**Calculado encima de 135
dias**

12:05

**Valor da fatura de
R\$62,00**

12:05

**Menos a fatura de
dezembro que foi
cancelada e um valor
R\$46,16 da de janeiro
que foi debitado R\$6,31**

12:06

**Ok.depois vou rever
os boletos que**





foram descontados
qualquer coisa volto a
reclamar.gostaria que
depositar sem no meu
banco esse valor

12:08 ✓✓

Através da anatel não
existe devolução em
conta

12:09

Epenas crédito em conta
futura

12:09

Tudo bem

12:10 ✓✓

Obrigado

12:11

Eu que agradeço, tenha
uma boa tarde

12:12 ✓✓

Boa tarde e bom final de
semana

12:13

Até semana que vem





vivo

Atendimento ao Clien... :

13/02 é sexta-feira da
sem 6 de fevereiro de 2026

12:02

Aguardo ate terça
sobre o valor pago,
(ressarcimento).

12:04 ✓✓

A valor crédito já estou
calculando

12:05

R\$188,63

12:05

Calculado encima de 135
dias

12:05

Valor da fatura de
R\$62,00

12:05

Menos a fatura de
dezembro que foi
cancelada e um valor
R\$46,16 da de janeiro
que foi debitado R\$6,31

12:06



Mensagem





← **vivo** Atendimento ao Clien... ⋮

os boletos que foram descontados qualquer coisa volto a reclamar.gostaria que depositar sem no meu banco esse valor

12:08 ✓✓

Através da anatel não existe devolução em conta

12:09

Epenas crédito em conta futura

12:09

Tudo bem

12:10 ✓✓

Obrigado

12:11

Eu que agradeço, tenha uma boa tarde

12:12 ✓✓

Boa tarde e bom final de semana

12:13

😊 Mensagem





vivo

Atendimento ao Clien... ⋮

12:16

Identificamos protocolo de atendimento de primeiro nível válido para esta reclamação, cujo nº é 290920252737573, registrado em 29/09/2026. "Em atenção à solicitação 202601275251189, contatamos a Senhora Cileni, na data de 06/02/2026, às 12:12 h, através de número do telefone 11985499477. Identificamos que consumidor permanece com falha no serviço de (linha/ 1147152446) devido a uma manutenção na região, que está afetando outros clientes. Este



Mensagem





vivo

Atendimento ao Clien... ⋮



Boa tarde e bom final de semana

12:13

Até semana que vem

12:13

Atendimento ao Cliente

Boa tarde e bom final de semana

Obrigada

12:13 ✓✓

Estou encerrando sua manifestação junto a Anatel e este whatsapp ficará indisponível após o encerramento. Caso tenha dúvidas peço que não hesite em contatar-nos através do endereço de e-mail relacionamentocliente.br@telefonica.com ou solicite atendimento no link <https://livechat>



Mensagem





← **vivo** Atendimento ao Clien... ⋮

Identificamos protocolo de atendimento de primeiro nível válido para esta reclamação, cujo nº é 290920252737573, registrado em 29/09/2026. "Em atenção à solicitação 202601275251189, contatamos a Senhora Cileni, na data de 06/02/2026, às 12:12 h, através de número do telefone 11985499477. Identificamos que consumidor permanece com falha no serviço de (linha/ 1147152446) devido a uma manutenção na região, que está afetando outros cliente. Esta manutenção tem data



Mensagem





← **vivo** Atendimento ao Clien... ⋮

outros cliente. Esta manutenção tem data prevista de conclusão até 17/02/2026 onde estamos acompanhando até finalização.

Informamos que devido ao período de 139 dias em que o consumidor já teve os serviços apresentando inoperância, geramos crédito em conta futura no valor R\$188,63 para a fatura com vencimento em 05/03/2026, conforme estabelecido no caput do art. 32 do RQUAL. Em caso de dúvidas, envie um e-mail para relacionamentocliente.br@telefonica.com.

Mensagem





16:16 ✓

Ontem

Olá Cileni, recebemos sua solicitação protocolada junto a Anatel e estamos tentando contato para esclarecimentos. Qual o melhor horário para falarmos?

15:07

Boa tarde, pode ser agora via WhatsApp

15:07 ✓

Pois contato só por WhatsApp já que nao tem sinal de celular aqui e meu vivo fixo nao esta funcionando

15:10 ✓

Boa tarde 15:14

**Obrigado pelo retorno
isso que eu preciso**





vivo

Atendimento ao Clien... ⋮



**saber o telefone fixo
1147152446 está mudo?**

15:14

Sim 15:14 ✓✓

**Ja fiz reclamações, mais
nao apareceu nenhum
técnico aqui ate hj**

15:15 ✓✓

**Cobrei novamente a
tecnica**

15:17

**Eles nos relataram que
prazo era até dia 03/02**

15:17

**Tem alguem no local
agora?**

15:17

**Sim eu estou aqui, mais
trabalho de manicure e
as 17hrs tenho cliente**



vivo

Atendimento ao Clien... ⋮



15:18 ✓✓

Tranquilo problema externo

15:19

Atendimento ao Cliente

Eles nos relataram que prazo era até dia 03/02

Hj já é 05/02 e continua mudo

15:19 ✓✓

Senhora nao precisa estar no local perguntei porque ligo no fixo e chama normal

15:19

Mas provavel que nao toca

15:19

Para senhora

15:19

Não toca mesmo

15:19 ✓✓

1



Bom cobre a tecnica



**novamente amanhã volto
tentar contato com a
senhora**

15:19

Ok.muito obrigada

15:20 ✓✓

**Obrigado pelo seu tempo
desejo boa tarde e até
amanhã**

15:20

**Pra você também, ate
amanhã**

15:20 ✓✓

Hoje

Bom dia tudo bem?

11:16

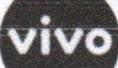
**Por favor dona Cileni
consegue falar via
telefone?**

11:18

**Bom dia tudo bem e
você?**

1

11:38 ✓✓



Não consigo pois meu
fixo continua mudo, nao
tem sinal nenhum

11:39 ✓✓

Tenho 2 aparelhos
na linha, nenhum está
funcionando, já coloquei
um terceiro para testar e
nada

11:40 ✓✓

Sim técnica ainda está
mencionando que
problema na região foi
postergado.

11:56

Estou cobrando deles

11:56

Tudo bem, mais os
boletos de outubro,
novembro e fevereiro
descontados em débito
automático, quero o

1





← **vivo** Atendimento ao Clien... ⋮

ressarcimento dos valores

11:58 ✓✓

Bom já mando resposta anatel por esse canal e vou deixar já crédito no valor R\$100,00

11:58

Para não correr risco de cobrança indevida

11:58

Até dia 13/02 no máximo eu volto a dar um retorno senhora

11:59

Mais quero o valor total dos valores, ou então vou no Procon reclamar

11:59 ✓✓

Sim a senhora está certa vou rever isso através dos protocolos de reclamação

12:00

😊 | Mensagem



1





Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Aluminio. Para verificar as assinaturas, clique no link: <https://aluminio.siscam.com.br/Documentos/Validate?chave=GH6A-6FHE-5139-X04F>, ou vá até o site <https://aluminio.siscam.com.br/Documentos/Validate> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:

Código para verificação: GH6A-6FHE-5139-X04F