

Sugestão de Pauta – 3ª Reunião Ordinária 2026 – 20.08.26

1. Cobrança antecipada de benefícios promocionais (YouTube Premium e Prime Vídeo).

- Consumidora relata que contratou oferta com 3 meses gratuitos de YouTube Premium e Prime Video.
- A cobrança teria sido iniciada antes do término do período promocional.
- Como é realizado o controle do período de gratuidade;
- Em quais situações a cobrança pode ser antecipada;
- Como o consumidor é informado sobre o encerramento da promoção;
- Quais medidas a Vivo adota para corrigir cobranças indevidas.

2. Segurança cadastral e proteção dos dados dos consumidores.

- Esclarecimentos sobre os procedimentos adotados pela Vivo para inclusão de linhas e serviços em
- uma conta.
- Quais mecanismos de autenticação são utilizados antes da inclusão de uma nova linha em um CPF;
- Como é validada a identidade do titular;
- Quais controles existem para evitar fraudes e inclusões indevidas;
- Como o consumidor é comunicado quando uma nova linha é vinculada ao seu cadastro.

3. Inclusão indevida de linhas telefônicas.

- Um consumidor identificou, por duas vezes, linhas telefônicas de outras cidades vinculadas ao seu CPF, sendo informado apenas quando recebeu cobranças.
- Como situações dessa natureza podem ocorrer?
- Qual o procedimento interno para investigação?
- Qual o prazo para exclusão das linhas indevidas e cancelamento das cobranças;
- Quais medidas preventivas estão sendo implementadas para evitar reincidências.

4. Devido à recorrência de reclamações dos consumidores deste município.

- Registradas sob os protocolos 2026 2354 31 8046, 2026 2354 6914 95 e 2026 2354 75 1742, solicita-se à operadora que revise a cobertura que abrange os bairros Esplanada I, II, III, IV e V. P.S., CEP: 79.560-000 (Único).

5. Melhoria na conduta da empresa para evitar cobrança indevida.

6. Ajustes na política de migração de linha fixa metálica para tecnologia fibra.

7. Ausência de cobrança de multa por fidelização mesmo após o término do prazo previsto em contrato.