Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Protocolo: 222/14
Data: 12/02/14 Hora: 08:49
Ofício: _____
Aprovado na 2ª SO, realizada em 11.2.14 S/ adendo

Presidente

LUÍS HENRIQUE CARELLINI
Presidente da Câmara

INDICAÇÃO Nº 040 / 2014

Assunto: Melhorias dos serviços prestados pela VIVO

Bertioga, 11 de FEVEREIRO de 2014.

Excelentíssimo Sr. Presidente,
Nobres Vereadores:

Antonio Rodrigues Filho, no uso de suas atribuições regimentais, vem perante Vossa Excelência, ouvido o Douto Plenário, fazer a seguinte Indicação:

Procurado por moradores do Jardim Rio da Praia e Mangue Seco (segue anexo respectivo abaixo-assinado) fui informado sobre as dificuldades que essas comunidades têm enfrentado junto à operadora Vivo em relação aos serviços de telefonia fixa.

Constantemente as linhas ficam mudas por vários dias, impossibilitando, inclusive, ligações de emergência para 190, 192 e 193. Além desses transtornos, a má qualidade dos serviços prestados tem trazido, também, prejuízos financeiros para os comércios instalados nos referidos bairros que dependem de um serviço de qualidade para que possam desempenhas suas atividades profissionais.

Em conversa com uma representante dos moradores dessas localidades, Sra. Helena Maria dos Santos Morais, fiquei ciente de suas tentativas frustradas em resolver o problema junto à empresa, através de ligações e o registro de vários protocolos de atendimento. Ainda assim a situação permanece sem a devida solução por parte da Vivo.

Em total desrespeito aos assinantes, a operadora Vivo desobedece ao Código de Defesa do Consumidor e ao deixar de cumprir o que determina seu Artigo 22 enfatiza o seu descaso, senão vejamos o que determina o artigo acima citado:

> *"Art. 22 – Os Órgãos Públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, SÃO OBRIGADOS a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros",*

Este vereador não pode se furtar diante do descaso com que a Vivo tem tratado os problemas apresentados por seus clientes, inclusive de outros bairros da cidade e da telefonia móvel. A própria operadora tem enviado mensagens para celulares com o seguinte texto:

"Mensagem VIVO – Devido à instabilidade na Rede da sua região, prorrogamos a validade de seus créditos e/ou bônus por mais 1500 dias".

Isto posto, indico à Mesa Diretora desta Casa que envie ofício à Vivo cobrando soluções definitivas para os problemas apresentados nos bairros citados e, ainda, solicitando a revisão técnica de todo o sistema de telefonia fixa e móvel em nossa cidade. Solicito, ainda, o agendamento de reunião com representante da operadora na região para tratarmos não só do assunto em epígrafe como também de um plano de investimentos para melhorar os serviços prestados no município.

Consulto o Douto Plenário, no tocante à permissão de envio de ofício à gerência da Vivo na Baixada Santista, ao Executivo Municipal e à senhora Helena Maria, dando conta do teor desta solicitação.

Observados os preceitos regimentais, esta é a Indicação que vai devidamente subscrita.

Antonio Rodrigues Filho
Vereador

ELISABETH DOTTI CONSOLO
Vereadora

LUÍS HENRIQUE CAPELLINI
Presidente da Câmara

LUIZ CARLOS PACÍFICO JR.
Vereador

EDVALDO ALECRIM SILVA
1º Secretário

ALFONSO DARI WEILAND
Vereador

VALÉRIA BENTO
Vice Presidente da Câmara

Marcia Regina Braz Lia
Vereadora

JOSÉ FELICIANO IRMÃO
2º Secretário

Eu, Helena Maria dos Santos Morais, portadora do RG nº 7.421.452-4 SSP/SP e inscrita no CPFMF sob o nº 732.753.798-87 residente e domiciliada a Rua 27 (aprovada 128) nº 674 no bairro Jd. Rio da Praia/Mangue Seco, venho através deste externar a insatisfação com os serviços prestados pela operadora VIVO. São inúmeras e constantes interrupções no telefone fixo, causando um série de transtornos e impossibilitando o acesso a serviços de emergência (190 / 192 /193). Além do fato de que o referido problema tem causado sérios problemas financeiros, pois possuo um imóvel o qual alugo para feriados e para a temporada e devido as interrupções do serviço deixei de complementar minha renda uma vez que sou aposentada, deixando de receber mais de R$ 2.000,00.

Por várias e várias vezes tentei obter uma solução para o problema, realizando inúmeras ligações para a VIVO, abrindo vários protocolos sem contudo conseguir êxito na solução do problema. Espero que tal situação seja resolvida o mais breve possível pela empresa VIVO, honrando o que determina o Artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor, e assim oferecer ao usuário o serviço pelo qual ele paga.

Bertioga, 25 de janeiro de 2014

Helena Maria dos Santos Morais

Nós abaixo assinado, moradores do Mangue Seco/jardim Rio da Praia cidade de Bertioga no Estado de São Paulo, manifestamos através deste a nossa insatisfação com as constantes interrupções no sistema de telefonia da operadora VIVO. Exigimos como consumidores que somos, que a situação que atualmente se apresenta seja resolvida o mais breve possível.

Nós abaixo assinado, moradores do Mangue Seco/jardim Rio da Praia cidade de Bertioga no Estado de São Paulo, manifestamos através deste a nossa insatisfação com as constantes interrupções no sistema de telefonia da operadora VIVO. Exigimos como consumidores que somos, que a situação que atualmente se apresenta seja resolvida o mais breve possível.

Eduardo Luiz de Jesus Lemos 33673952-7
Mônica Lemos Galdino da Silva 35.770.335-2
César Augusto Galdino da Silva 35.770.336-4
Marluze de Souza Lima 0950564-1
Lucilide Gonçalves do Nascimento - 33673678-2
Francinete Galdino da Silva - 56411177-6
NORMILDA RIBEIRO DA SILVA 38914143-4
Maria Aparecida A Alves (57.909342-6
Maria Ribeiro Florêncio Santos 13.353.692
Michelle Ribeiro Florêncio Santos 40.197.111-9
Marcel Ribeiro Florêncio Santos 36.194.503-6
Michael Ribeiro Florêncio Santos 40.867.838-0
Antônio Florêncio Santos Neto 10.720.865
Rosângela Correia dos Santos 28.920.699-6
Deodoro Pereira de Araujo 2596906
Edivito Carsemiro dos Santos RG 287958565
Pedro Cas da Silva RG 3874402
Pedro Servente Ramos Vieira RG 24994255
Sidnei Palma da Silva RG 35.771956-6
Adinaltos Moreira dos Santos RG 40.401.186-X
Vera Santana Guimarães RG 13156816
Amelia Guimarães Stas RG 29537763-X
Eulalia Campos de Souza RG 9253720
Delvani Silva Braga Souza RG 52998.909-4
Antonio F. Souza RG 55266207-X
Domingos Pinho da Silva RG 3367366
Maria Aparecida A. S RG 32020163-3
Marcia Rodrigues dos Santos 1.203.904
Judite da Silva 5144478
Marivalda Bispo dos Santos 53.176.388-2
Icaro dos Santos Tels 591684-2
Vanuda Batista da S. Viana RG 52.064.117-6
Vanderley de Souza Viana RG 26.248.586-2
JOSIVAN GOMES RG 24.957.949-2
Generosa M. Santos Gomes RG 12604795
RAFAEL BATISTA DA SILVA BARBOSA RG 41833369
Valdenice Batista da Silva RG 37.064.436-5
Vanessa da Silva Viana RG 41.323.215-3
Henrique Felix de Moraes RG 5949916
Ailton Felix de Moraes RG 41833512
Helena Maria dos Santos Moraes
RG 7421452-4

Nós abaixo assinado, moradores do Mangue Seco/Jardim Rio da Praia na cidade de Bertioga no Estado de São Paulo, manifestamos através deste a nossa insatisfação com as constantes interrupções no sistema de telefonia da operadora VIVO. Exigimos como consumidores que somos, que a situação que atualmente se apresenta seja resolvida o mais breve possível.

RG 9.072.703
Sinesmia Leite de Souza RG 56.917-406-5
[illegible] Santos 57.485.963-9
[illegible]
[illegible] 18 624 303

Edgar Andrade
[illegible] 4 [illegible] 319-5
[illegible] 35 [illegible] 43543
[illegible] 083-7
[illegible]
[illegible] 130 [illegible]
[illegible] 57.434 [illegible]-7
[illegible] ~~13 [illegible]~~ 4 451 317
[illegible] 335-046 93[illegible]
Fátima Aparecida Dias Barretto 37 242 027-5
NOTA: A linha da escola está sempre muda. É inadmissível ficar 3 semanas sem telefone. Dizem que roubam os cabos, mas não é possível não ter uma solução. Outras vezes dizem que a linha está em manutenção.
Solicito urgência para uma solução para o bairro.

Fátima Aparecida Dias Barretto
Diretora de Escola
Pedagoga

[illegible] RG 29 732 902-9
JOSÉ VITORINO DOS SANTOS RG 10 176 6[illegible]
[illegible]
José [illegible] RG 4 532 696
Rosimeira da Conceição [illegible] 08600733-51
José de França [illegible] 81 158-X
[illegible] 35 745 7[illegible]
Maria [illegible] 29 285 733-0
[illegible] 13 [illegible]
[illegible] 29 053 521-X
Fernanda [illegible] 35 [illegible]-5
[illegible] 35 7[illegible] 0327-3

2013 = Furto de Falros

23/02 só mensagem

6/03 " "

18/03 Protc 0123536736.

25 a 28/03 não deram opção p/ falar.

26/03 prometo c/ gravação p/ 27/03 17:40 só voltou as 18:30

17/04 = Protc 20130015492467

2/04 " 20130017462812

Processo Auxiliar 0800775121

22/04 = 64116 =

13/05 64116

18/05 Prot 20130021445651

19/08 = ? = 31/08 Prot 20131805906264 =
só voltou 2/09 = 20130267020675 6

Processo
64116 =
141725

21/09 Prot 20131861756611

26/09 Processo - 141725) 15/09 = 20131845189554

30/10 = furto voltou 2/11 as 15h. as 19:30
fiquei sem linha so voltou 5/11 as 16:30
Processo 178707/2013

16/11 furto voltou 19/11

23/11 furto prot 20130274583634
Processo 0178707/2013
foram 7 DIAS sem telefone. Prot processo
0204246

30/11 - furto voltou a linha 3/12

14/12 furto voltou 19/12 as 15h
prota 20764123 75

24/12 furto prot 276 845083 voltou 27/12

28/12 furto prot 20130277 0866-82

Dia 14/01 nao deram opeção p/ falar voltou
16/01

já teve outros furtos

vivo

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
São Paulo - SP - CEP:04571-936
Inscrição Estadual 108383949112 CNPJ/MF: 02.558.157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0055

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone 3317-1047 0 | DV 0 | NRC 01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
102,63	06/10/2013	09/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/10/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	26,49CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	63,17
Outros Serviços	11,12
Cobrança de Serviços de Terceiros	21,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horário Normal	0,86
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	6,20
Ligações para Celular	1,43
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	24,54
TOTAL A PAGAR	**102,63**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês.

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações).

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras. 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 à 1332 para Deficientes auditivos. Recurso do atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos.

ABNT

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18).

Desde 25/08/2013, foi incluído o dígito 9 antes dos números de celulares das áreas de DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19. E, a partir de 27/10/2013, nas áreas de DDDs 21, 22, 24, 27 e 28, os celulares também passarão a ter 9 dígitos: (DDD) 9xxxx-xxxx.
Para mais informações acesse www.vivo.com.br/9digito

vivo 15

O Recibo só será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-10470	09/13	9

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO: 104 AGÊNCIA: 2728

OBS.: CASO NÃO OCORRA O DÉBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO.

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846100000013 026310298927 895400012012 309279999994

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
São Paulo - SP - CEP:04571-936
Inscrição Estadual 108383949112 CNPJ/MF: 02.558 157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0065

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone	DV	NRC
3317-1047	0	01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
79,89	06/11/2013	10/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/11/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	31,33CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	63,17
Outros Serviços	11,78
Cobrança de Serviços de Terceiros	21,80
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	6,20
Chamadas Locais a Cobrar	1,23
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	7,04
TOTAL A PAGAR	**79,89**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês.

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações).

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras: 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos. Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos.

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18).

Desde 25/08/2013, foi incluído o dígito 9 antes dos números de celulares nas áreas de DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19. E, a partir de 27/10/2013, nas áreas de DDDs 21, 22, 24, 27 e 28, os celulares também passarão a ter 9 dígitos: (DDD) 9xxxx-xxxx.
Para mais informações acesse www.vivo.com.br/9digito

vivo 15

O Recibo só será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-10470	10/13	7

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO 104 AGÊNCIA. 2728

OBS.: CASO NÃO OCORRA O DÉBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846400000002 798910298925 895400012012 310299999998

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Telefonica Brasil S.A.
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
São Paulo - SP - CEP 04571-936
Inscrição Estadual 108383949112 CNPJ/MF: 02 558 157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0017

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone 3317-1047 0 | DV 0 | NRC 01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
131,91	06/12/2013	11/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/12/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	6,31CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	63,17
Outros Serviços	12,50
Cobrança de Serviços de Terceiros	51,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horário Normal	0,11
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	6,20
Ligações para Celular	1,14
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	3,30
TOTAL A PAGAR	**131,91**

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações).

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras. 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos. Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos.

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18).

Desde 25/08/2013 foi incluído o dígito 9 antes dos números de celulares das áreas de DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19, e desde 27/10/2013, nas áreas de DDDs 21, 22, 24, 27 e 28. Os celulares dessas regiões passaram a ter o seguinte formato: (DDD) 9xxxx-xxxx. Mais informações acesse: www.vivo.com.br/9digito

vivo 15

O Recibo só será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-10470	11/13	3

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO 104 AGÊNCIA 2728

OBS. CASO NÃO OCORRA O DÉBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846800000016 319110298928 895400012012 311279999990

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Telefônica Brasil S.A.
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
São Paulo - SP - CEP 04571-936
Inscrição Estadual 108383949112 CNPJ/MF: 02.558.157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0065

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone DV NRC
3317-1047 0 0 01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
106,64	06/01/2014	12/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/01/2014

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	21,05CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	63,17
Outros Serviços	9,28
Cobrança de Serviços de Terceiros	21,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horário Normal	0,75
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	6,20
Ligações para Celular	6,21
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	20,28
TOTAL A PAGAR	**106,64**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações)

Para realizar ligações de longa distancia consulte os Codigos das Prestadoras: 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETMI 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos.

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18)

Desde 25/08/2013 foi incluído o dígito 9 antes dos números de celulares das áreas de DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19, e desde 27/10/2013, nas áreas de DDDs 21, 22, 24, 27 e 28. Os celulares dessas regiões passaram a ter o seguinte formato: (DDD) 9xxxx-xxxx. Mais informações acesse: www.vivo.com.br/9digito

vivo 15

O Recibo so será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-10470	12/13	X

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO 104 AGÊNCIA. 2728

OBS : CASO NÃO OCORRA O DEBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO.

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846000000014 066410298922 895400012012 312279999998

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Rua Martiniano de Carvalho, 851 - Bela Vista
São Paulo - SP - CEP:01321-001
Inscrição Estadual 108.383.949.112 CNPJ/MF: 02.558.157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0061

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone 3317-1047 0 | **DV** 0 | **NRC** 01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
111,10	06/04/2013	03/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/04/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	6,00CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	60,02
Outros Serviços	12,04
Cobrança de Serviços de Terceiros	21,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horário Normal	2,73
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	5,90
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	14,61
TOTAL A PAGAR	**111,10**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês.

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações).

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras. 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos. Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18)

A Telefônica Brasil S.A. e a A.Telecom S.A., em cumprimento à Lei Federal nº 12.007/09, declaram que as faturas deste telefone, vencidas no ano de 2012, foram quitadas. Esta declaração substitui, para a comprovação do cumprimento das obrigações do consumidor, as quitações das faturas e valores vencidos em 2012. Este documento não quita parcelamentos, valores co-faturados de outras operadoras, cobranças judiciais, serviços prestados e não faturados e outras exceções previstas na Lei.

vivo 15

O Recibo só será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-10470	03/13	0

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO: 104 AGÊNCIA: 2728

OBS.: CASO NÃO OCORRA O DÉBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO.

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846700000017 111010298920 895400012012 303279999997

Seu Demonstrativo de Despesas

Debito Automatico

Rua Martiniano de Carvalho 851 - Bela Vista
Sao Paulo - SP - CEP 01321-001
Inscrição Estadual 108 383 949 112 CNPJ/MF 02 558 157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0017

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone 3317-1047 0 DV 0 NRC 01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
111,77	06/07/2013	06/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/07/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	4,00CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	60,02
Outros Serviços	12,96
Cobrança de Serviços de Terceiros	21,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horario Normal	2,31
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	5,90
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	12,78
TOTAL A PAGAR	**111,77**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Importante: Pagando sua conta em dia você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações)

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Codigos das Prestadoras 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-EPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 48-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18)

Aviso: Vivo Speedy e Vivo Speedy Fibra mudaram de nome e agora se chamam Vivo Internet Fixa e Vivo Internet Fibra. Clientes desses produtos podem ficar tranquilos, que a mudança dos nomes ocorrerá a partir das próximas faturas e não representará qualquer tipo de alteração nas condições contratuais.

vivo 15

NOVO ENDEREÇO: Telefonica Brasil S A
Av Eng Luis Carlos Berrini, 1376 - São Paulo - SP CEP 04571-936
I.E 108 383 949 112 - CNPJ 02 558 157/0001-62

O Recibo so será valido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-10470	06/13	X

O DEBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO 104 AGÊNCIA 2728

OBS CASO NÃO OCORRA O DEBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846000000014 117710298920 895400012012 306279999990

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Rua Martiniano de Carvalho, 851 - Bela Vista
São Paulo - SP - CEP:01321-001
Inscrição Estadual 108.383.949.112 CNPJ/MF: 02.558.157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0067

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone	DV	NRC
3317-1047 0	0	01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
104,31	06/06/2013	05/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/06/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	10,00CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	60,02
Outros Serviços	12,96
Cobrança de Serviços de Terceiros	21,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horário Normal	2,38
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	5,90
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	10,38
Serviços Outras Operadoras	0,87
TOTAL A PAGAR	**104,31**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês.

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações).

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras: 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 85 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos. Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos.

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18).

A partir de 25/08/2013, nas áreas de DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 e, a partir de 27/10/2013, nas áreas de DDDs 21, 22, 24, 27 e 28 os celulares terão 9 dígitos. Será acrescentado o "9" antes do número atual, que passará a ter o formato: (DDD) 9xxxx-xxxx. Para mais informações acesse www.vivo.com.br/9digito

vivo 15

NOVO ENDEREÇO: Telefonica Brasil S. A.
Av Eng Luis Carlos Berrini, 1376 - São Paulo - SP CEP. 04571-936
I.E. 108.383.949.112 - CNPJ 02.558.157/0001-62

O Recibo só será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-1047 0	05/13	3

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO 104 AGÊNCIA 2728

OBS.: CASO NÃO OCORRA O DÉBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO.

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846600000018 043110298924 895400012012 305279999992

vivo

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Telefônica Brasil S.A.
Rua Martiniano de Carvalho, 851 - Bela Vista
São Paulo - SP - CEP:01321-001
Inscrição Estadual 108.383.949.112 CNPJ/MF: 02.558.157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0017

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone 3317-1047 0 | **DV** 0 | **NRC** 01031347868

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Total da Fatura	Vencimento	Mês
102,25	06/05/2013	04/2013

Vencimento
06/05/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	6,00CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	60,02
Outros Serviços	12,96
Cobrança de Serviços de Terceiros	21,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horário Normal	1,53
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	5,90
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	6,04
TOTAL A PAGAR	**102,25**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

MISTO Papel FSC FSC C005187

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações).

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras: 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMTUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos. Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos.

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18).

A partir de 25/08/2013, nas áreas de DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 e, a partir de 27/10/2013, nas áreas de DDDs 21, 22, 24, 27 e 28 os celulares terão 9 dígitos. Será acrescentado o "9" antes do número atual, que passará a ter o formato: (DDD) 9xxxx-xxxx. Para mais informações acesse www.vivo.com.br/9digito

vivo 15

O Recibo só será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancário.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-10470	04/13	7

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO: 104 AGÊNCIA: 2728

OBS.: CASO NÃO OCORRA O DÉBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO.

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846100000013 022510298924 895400012012 304269999997

Seu Demonstrativo de Despesas

Débito Automático

Telefônica Brasil S.A.
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
São Paulo - SP - CEP 04571-936
Inscrição Estadual 108383949112 CNPJ/MF. 02.558.157/0001-62
http://www.vivo.com.br

0023

Local	Uso
11079	RESIDENCIAL

Telefone 3317-1047 0 | DV 0 | NRC 01031347868

Total da Fatura	Vencimento	Mês
135,42	06/08/2013	07/2013

CTC SANTO AMARO SPM PL8
HELENA MARIA DOS SANTOS MORAIS
R APROVADA CENTO VINTE OIT 674 - JD RIO DA PRAIA
11250-000 BERTIOGA - SP

Vencimento
06/08/2013

Central de Relacionamento:
10315

SERVIÇOS	VALOR (R$)
Assinatura Mensal	6,00CR
Planos de Minutos - Ligações Locais	60,02
Outros Serviços	12,50
Créditos Concedidos	5,56CR
Cobrança de Serviços de Terceiros	54,80
Ligações Fixo-Fixo Locais em Horario Normal	1,54
Planos de Minutos - Ligações Longa Distância	5,90
Chamada Longa Distância Nacional Vivo 15	12,22
TOTAL A PAGAR	**135,42**

Contribuição para o FUST e FUNTTEL - 1,5% do valor dos serviços - não repassada às tarifas.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC): 103 15. Pessoas com deficiência de fala/audição, acesso pelo 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto de você ligue 102 ou acesse www.vivo.com.br

Importante: Pagando sua conta em dia, você evita multa de 2% e juros de 1% ao Mês

O valor da doação é facultativo e em caso de dúvidas ligue 10315 (serviço de informações)

Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras 12-CTBC 15-VIVO 17-TRANSIT 18-SPIN TELECOM 19-ÉPSILON 21-EMBRATEL 23-INTELIG 24-DIALDATA 25-GVT 26-IDT 29-T-LESTE 31-TELEMAR 32-CONVERGIA 34-ETML 35-EASYTONE 36-DSLI VOX 38-TESA 41-TIM 42-GT GROUP 45-GLOBAL CROSSING 46-HOJE TELECOM 47-BT COMUNICATIONS 49-CAMBRIDGE 57-ITACEU 58-VOITEL 61-NEXUS 62-OTS OPTION 63-HELLO BRAZIL 65-TELECOM 65 67-E-1 72-LOCAWEB 73-PLUMIUM 75-VIPWAY 76-SMART VOIP 81-DATORA TELECOM 85-AMERICA NET 89-KONECTA 91-IP CORP TELECOM 96-AMIGO TELECOM 98-ALPHA NOBILIS. ANATEL 1331 e 1332 para Deficientes auditivos. Recurso de atendimento VIVO ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para deficientes auditivos

O processo de faturamento das ligações está Certificado conforme Resolução 426 de 09/12/2005 (artigo 18)

A partir de 25/08/2013, nas áreas de DDDs 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 e, a partir de 27/10/2013, nas áreas de DDDs 21, 22, 24, 27 e 28 os celulares terão 9 dígitos. Será acrescentado o "9" antes do número atual, que passará a ter o formato: (DDD) 9xxxx-xxxx. Para mais informações acesse www.vivo.com.br/9digito

vivo 15

O Recibo só será válido com autenticação ou apresentação do extrato bancario.

DESTAQUE AQUI

TELEFÔNICA BRASIL S.A.

Local	Telefone	Mês	DV
11079	3317-1047 0	07/13	6

O DÉBITO SERÁ AUTOMÁTICO NO BANCO 104 AGÊNCIA 2728

OBS CASO NÃO OCORRA O DÉBITO EM SUA CONTA CORRENTE, POR MOTIVOS DE SEU CONHECIMENTO, UTILIZE ESTA CONTA PARA PAGAMENTO EM QUALQUER BANCO AUTORIZADO

Débito Automático

vivo

Autenticação do Agente Autorizado - Não vale como recibo

846600000018 354210298924 895400012012 307309999992