

## COMUNICADO

A Vivo informa que em cumprimento à lei estadual 16.600 de 01/07/2019 de Pernambuco, que proíbe a cobrança de SVAs ou qualquer outro serviço na mesma fatura de serviços de telecomunicações, **a partir de 31/07/2019 novas contratações de serviços digitais/apps** (interatividades de jogos, revistas, atualidades, seguros, conteúdos esportivos, musicais, assistências, armazenamento de dados, entre outros) **estarão suspensas no estado de Pernambuco (DDD 81 e 87)**, por tempo indeterminado.

### Perguntas frequentes

- 1. Se já tenho um serviço ativo em minha linha, ele será cancelado?**
  - a. Não. Os serviços contratados antes de 31/07 em sua linha funcionarão normalmente, assim como a cobrança permanecerá sem alterações.
  
- 2. Caso eu tenha um serviço contratado, posso mudar o pacote desse serviço?**
  - a. Não, caso você tenha um pacote semanal ou mensal contratado, não será possível trocar de pacote.
  
- 3. Se eu cancelar o serviço, consigo contratar o mesmo serviço posteriormente?**
  - a. Não. Após solicitação de cancelamento, o serviço não estará mais disponível para nova contratação, mas o mesmo permanecerá disponível para utilização até o final do período contratado.
  
- 4. Tenho uma linha do DDD 81 ou 87, porém não resido em Pernambuco, serei impactado?**
  - a. Sim. A lei se aplica para os DDDs 81 e 87, independente do lugar onde reside o titular da linha.
  
- 5. Se eu conseguir contratar algum serviço, vou conseguir usar?**
  - a. Não. Caso seja realizada alguma contratação de Serviço Digital, no período de vigor da lei, o serviço será cancelado em até 24 horas.
  
- 6. Posso solicitar ressarcimento das cobranças em períodos ou meses anteriores?**
  - a. Não haverá ressarcimento para períodos anteriores ao dia 30/07. Lembrando que a partir do dia 31/07 a contratação dos serviços estão suspensas.