Câmara Municipal de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

Protocolo: 1573/15
Data: 11/11/15 Hora: 08:40
Ofício: 756/15
Aprovado na 32 SO, realizada
em 10/11/15 S/ adendo
LUÍS HENRIQUE CARELLI
Presidente
Presidente da Câmara

INDICAÇÃO Nº 534 / 2015

Assunto: Reclamações serviços de telefonia

Bertioga, 10 de NOVEMBRO DE 2015.

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:

O Grupo Telefônica Vivo lidera o ranking de empresas que mais geram reclamações de consumidores em todo o estado de São Paulo. Para se ter uma idéia, o ano passado, os Procons receberam mais quase 950 mil registros.

Em Bertioga a realidade se repete. Dentre os trabalhos apresentados pelos vereadores em atendimento a reclamações feitas pela comunidade, a Vivo é, sem sombra de dúvidas, uma das campeãs. Tanto os serviços de telefonia fixa quanto móvel são sofríveis e não atendem a contento os usuários.

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 que dependem de um serviço de qualidade para que possam desempenhas suas atividades profissionais.

Anexa a esta indicação, segue carta, que é mais um pedido de socorro de Andréa Gaspar de Souza, dona de uma imobiliária no Indaiá, que está sem telefone fixo e Internet desde o dia 29 de setembro. Isso porque se trata de uma empresa! Já foram abertos processos na Ouvidoria da Vivo e da Anatel, e A Tribuna on-line também já divulgou o problema. 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, de tal maneira que INDICA à Mesa Diretora desta Casa que envie ofício à Vivo cobrando soluções definitivas para os problemas apresentados em nossa cidade. Faz-se, ainda, necessário o agendamento de reunião com representante da operadora na região para tratarmos não só deste assunto 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 Andréa Gaspar de Souza, dando conta do teor desta solicitação.

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

Antonio Rodrigues Filho
Vereador

LUÍS HENRIQUE CAPELLINI
Presidente da Câmara

EDVALDO ALECRIM SILVA
1º Secretário

Wesley Seidel de Almeida
Vereador

Valéria Bento
Vereadora

Marcia Regina Braz Lia
Vereadora

JOSÉ FELICIANO IRMÃO
2º Secretário

Moradores de Bertioga estão há mais de um mês sem telefone e internet da Vivo

Clientes do bairro Indaiá reclamam de falta de sinal; empresa afirma estar trabalhando

GABRIEL OLIVEIRA

07/11/2015 - 10:45 - Atualizado em 07/11/2015 - 10:48



Imobiliária em Bertioga é um dos imóveis sem telefone da Vivo

Já faz mais de um mês que moradores e comerciantes do Indaiá, em Bertioga, estão sem sinal de telefone e internet da Vivo. As promessas diárias da empresa em restabelecer o serviço não foram cumpridas, o que tem deixado os clientes revoltados.

O problema começou em 29 de setembro, quando as primeiras casas e comércios tiveram o sinal afetado. A imobiliária de Andreia Gaspar de Souza, de 45 anos, está sem telefone e internet desde então. "Eu não consigo receber e responder e-mails dos meus clientes. Por telefone, quando me ligam, chega a chamar, mas para mim não toca. Acham que é descaso nosso de não atender", conta.

Nesse período, Andreia tem utilizado celulares para poder trabalhar. "É um absurdo", reclama. "Estamos sendo muito prejudicados. Praticamente o bairro inteiro está sem sinal. Já liguei para a Ouvidoria e para a Anatel e nada".

O celular também tem sido a alternativa de trabalho para o comerciante Ésio Alves dos Santos, de 38 anos, responsável por uma padaria localizada na Avenida Lucas da Cruz Carvalho. "Os fornecedores tentam entrar em contato conosco e temos que utilizar o nosso telefone próprio", afirma. O local está sem telefone e com a internet instável.

O que tem irritado ainda mais os clientes são as falsas promessas da empresa. De acordo com os relatos ouvidos por *A Tribuna On-line*, o morador que entra em contato com a central de atendimento ouve que o serviço será restabelecido. "Toda vez que ligamos, uma mensagem diz que [o sinal] vai voltar no dia seguinte, mas passa o horário e isso não acontece", relata Ésio.

A aposentada Giuliana Moro, de 69 anos, endossa o coro de descontentes e reclama ainda que, neste mês, a conta de telefone veio sem nenhum desconto pela falha na serviço. "Neste mês, paguei R$ 116,20, sendo que R$ 65 é minha internet. Eu não tive e não usei o telefone".

A informação que corre no bairro é que foram roubados fios e placas, o que provocou a interrupção do sinal. Para Giuliana, isso não é desculpa, pois os consumidores não podem ser prejudicados. "Isso não é problema nosso. Em 30 e tantos dias, já tinham que ter mandado vir cabos da China. Você não vê ninguém da Vivo trabalhando aqui", reclama.

Sem muitas explicações

A Tribuna On-line perguntou à Vivo quantos clientes estavam sendo afetados pelo problema, o motivo da demora no restabelecimento do serviço, o prazo para o sinal voltar e se os clientes não teriam direito a abatimento na conta.

Em nota, a empresa limitou-se a dizer que "alguns clientes no bairro Indaiá podem estar com o serviço de telefonia e internet fixa interrompido devido a furto de equipamentos que atendem à região". Informou ainda que "equipe técnica está trabalhando para normalizar os serviços dentro do menor prazo possível".

Bertioga, 9/11/15

Eu, Andreia Gayar de Souza. RG: 34.963.072-0
CIC: 780.264.669-34, Venho por meio desta,
relatar os prejuizos que estou enfrentando
por puro descaso da operadora VIVO.
Que desde o dia 29/09/15, estamos sem
Telefone fixo, e sem internet como os
protocolos abaixo indicam.

2015533130645 28 - 29/10/15 Vivo
processo Ouvidoria. 0164796/2015
processo Anatel 3651063.2015.

Tenho varios protocolos de Vivo, mais sem
resposta alguma.
Entrei em contato com a TV Tribuna de
Santos, que saiu até no site deles a matéria
relatando nosso problema.
Peço a ajuda da Comara dos Vereadores
de Bertioga, Com o Vereador Toninho Rodrigues
Nosso Pedido de Socorro.

Andreia Gayar de Souza

Andréia Gaúcha Imóveis
CRECI 129.813

9/11/15.

Socorro!!!

Andreia Gaudra Imóveis
CRECI 128.833