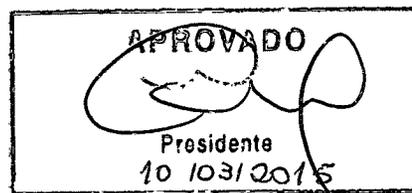
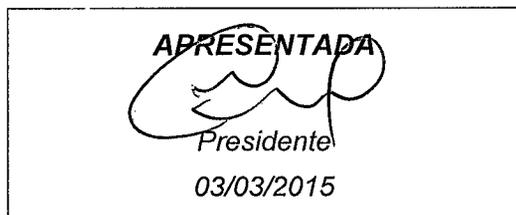


Câmara Municipal de Jundiá

Estado de São Paulo

MOÇÃO Nº 166

APOIO à Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo que, pela instalação (e continuidade) da CPI da telefonia móvel, presidida pelo Deputado Estadual Orlando Morando (PSDB), investiga e avalia a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.



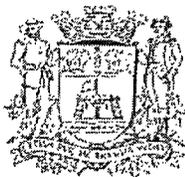
Em dezembro passado, mais propriamente no dia 3 daquele mês, a Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo-ALESP instalou a Comissão Parlamentar de Inquérito, CPI, a qual constituída pelo Ato nº. 53, de 2014, e presidida pelo Deputado Estadual Orlando Morando (PSDB), tem a finalidade de investigar os serviços prestados pela telefonia móvel no Estado de São Paulo.

É certo que referida CPI foi instalada com base nas centenas, ou milhares, de reclamações dos usuários da telefonia móvel em todo o Estado, registradas junto ao PROCON, órgão que tem informado sobre a evolução no número de queixas dos serviços prestados pelas operadoras (todas) ao longo dos últimos anos.

Na última quarta-feira, 25 de fevereiro, a CPI se reuniu na ALESP para ouvir a advogada Marta Cassis Aur, da diretoria de atendimento ao consumidor da Fundação Procon e o técnico Carlos Eduardo Simetta, Coordenador da área da diretoria de fiscalização da mesma Fundação para tratar do assunto.

Durante o encontro, os representantes do PROCON explicaram a sistemática usada pela Fundação para medir não o número de reclamações, mas quantas dessas reclamações são resolvidas pelas operadoras. Conforme explicou a advogada, há uma fase preliminar em que as reclamações são repassadas para as operadoras, sendo que 82% são resolvidas. Contudo, observou que esse número apesar de bom, refere-se apenas, e na maioria dos casos, aos problemas mais corriqueiros como cobrança de contas já pagas.

No mesmo encontro, os técnicos da Fundação PROCON deixaram claro que o número de reclamações vem aumentando ano a ano e com base nesses dados, os deputados integrantes da Comissão Parlamentar de Inquérito pretendem ouvir, nas próximas reuniões, os presidentes das operadoras e, conforme declarou o Deputado Morando, não serão aceitos representantes destes para dar conta de milhares de reclamações. Também foram aprovados requerimentos convocando a Superintendente da



Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

Moção n.º 166 – fls. 02

ANATEL, Elisa Vieira Leonel, e os presidentes das operadoras de telefonia para comparecerem à CPI.

Assim, e

CONSIDERANDO que a CPI da Telefonia Móvel, na Assembleia paulista tem pertinência com as constantes e iguais reclamações registradas no Procon de Jundiaí e não raro objeto de nossas manifestações na tribuna desta Casa, não só deste vereador mas de vários, e nobres, colegas;

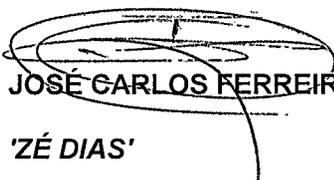
CONSIDERANDO que as reclamações contra os serviços de telefonia móvel em Jundiaí são constantes e também evoluem, independentemente das operadoras e prestadoras dos respectivos serviços;

CONSIDERANDO que em setembro de 2014 apresentamos a esta Casa MOÇÃO DE REPÚDIO à empresa TELEFÔNICA VIVO S.A., que há meses lidera o ranking de reclamações junto ao PROCON, proposição essa que foi devidamente aprovada pelos nobres colegas;

CONSIDERANDO, ainda, que apesar de o fim da atual legislatura estar próximo, os membros da CPI na Assembleia Legislativa esperam pela continuidade do órgão de investigação na próxima legislatura, para o que já encaminharam ofício neste sentido,

Apresentamos à Mesa, na forma regimental, sob apreciação do Plenário, esta MOÇÃO DE APOIO à Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo que, pela instalação (e continuidade) da CPI da telefonia móvel, presidida pelo Deputado Estadual Orlando Morando (PSDB), investiga e avalia a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras. Dê-se ciência desta deliberação, com cópia da Moção n.º. 138/2014, deste Vereador, ao Presidente da ALESP, Deputado Chico Sardelli, bem como ao Deputado Orlando Morando.

Sala das Sessões, em 03 de março de 2015.


JOSÉ CARLOS FERREIRA DIAS

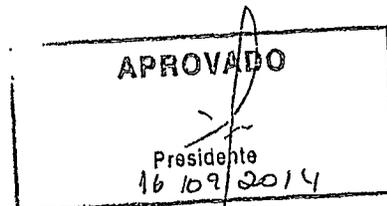
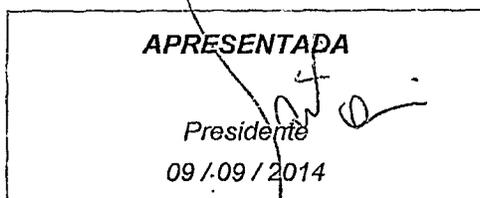
'ZÉ DIAS'



Câmara Municipal de Jundiaí
Estado de São Paulo

MOÇÃO Nº 138

MOÇÃO DE REPÚDIO AO DESEMPENHO DA EMPRESA TELEFÔNICA VIVO S/A, QUE HÁ MESES LIDERA O RANKING DE RECLAMAÇÕES JUNTO AO PROCON DE JUNDIAÍ, SEM QUE TOMA PROVIDÊNCIAS PARA MINIMIZAR A INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS SEUS SERVIÇOS.



Há meses seguidos, o grupo de empresas Vivo Telefônica S.A vem liderando o ranking de reclamações junto ao Procon de Jundiaí, tendo fechado o mês de agosto, e somado o acumulado do ano, com 10.185 pedidos de atendimentos de usuários/clientes contra os maus serviços prestados, sobretudo nas telefonias fixa e móvel.

Se por um lado, o índice de solução das reclamações e demandas gira em torno de 92% (noventa e dois por cento) por conta da intervenção e trabalho eficiente do PROCON de Jundiaí, por outro chama atenção a indiferença das empresas no trato aos serviços que vêm oferecendo aos seus próprios clientes.

São cinco as principais reclamações listadas pelo PROCON:
1. Cobrança indevida e abusiva; 2. Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio); 3. Serviço não fornecido (entrega, instalação, não cumprimento da oferta e contratos; 4. Contrato, rescisão, alteração unilateral; e 5. Dúvida sobre cobranças, valor, reajuste, contrato e orçamento.

As reclamações se repetem há meses e meses consecutivos, sem que a empresa por sua Administração se manifeste em termos de satisfação e respeito aos seus usuários, à comunidade de Jundiaí que se vale dos seus serviços, devidamente remunerados conforme os planos estipulados e contratados.

É certo, também, que a Telefonia Móvel (celular) da Vivo S.A, há muito tempo vem funcionando de forma precária, e não se recebe da empresa, qualquer manifestação no sentido de que algo vai melhorar, ou de informar o que está faltando e seria necessário para melhorar.



Câmara Municipal de Jundiaí

Estado de São Paulo

MOÇÃO Nº 138 - fls. 2

O que vemos, temos e sabemos é a maciça e diária propaganda nos jornais, revistas semanais, rádio e TV apresentadas de forma escancarada no sentido de incentivar a compra de novas linhas e novos serviços VIVO, que se anuncia como a melhor telefonia e banda larga do país.

E então perguntamos: Por que o serviço tem sido tão ruim em Jundiaí? Quais os motivos para tantas reclamações? Por que o Grupo Vivo não se manifesta? Não se posiciona? Não dá satisfações aos seus usuários?

Sabemos que o Grupo Telefônica Vivo comanda, ainda, os serviços Terra com os provedores de internet, a T Gestiona (Operadora Logística do Grupo). E se o Conselho Administrativo de Defesa Econômica-CADE e a Agência Nacional de Telecomunicações- ANATEL, reguladoras do Governo aprovarem, em breve estará assumindo também a GVT (Global Village Telecom), de telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura.

Ou seja: o Grupo Telefônica Vivo S.A aumentará de forma considerável sua participação no mercado de telecomunicações sem, no entanto, dizer como pretende ampliar e, sobretudo, melhorar os serviços em Jundiaí e Região. Melhor dizendo: indiferente aos reclamos dos seus usuários, do Poder Público e, igualmente, desta Casa de Leis.

Assim, e CONSIDERANDO as razões acima expostas,

Apresentamos à Mesa, na forma regimental, sob apreciação do Plenário, esta de MOÇÃO DE REPÚDIO À EMPRESA TELEFÔNICA VIVO S.A QUE CONTINUA, DE FORMA DISPARADA E HÁ MESES CONSECUTIVOS, LIDERANDO O RANKING DE RECLAMAÇÕES JUNTO AO PROCON DE JUNDIAÍ E NÃO TOMA UMA ÚNICA PROVIDÊNCIA, SEQUER, PARA MINIMIZAR A INSATISFAÇÃO JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SEUS SERVIÇOS. TAMPOUCO TEM OFERECIDO INFORMAÇÕES SOBRE COMO PRETENDE MELHORAR OS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL EM JUNDIAÍ. Dê-se ciência desta deliberação ao Diretor-Presidente ao e Secretário Geral do Conselho de Administração e Diretor-Jurídico da entidade, bem como à ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações.

Sala das Sessões, em 09 de setembro de 2014.

JOSÉ CARLOS FERREIRA DIAS

'ZÉ DIAS'