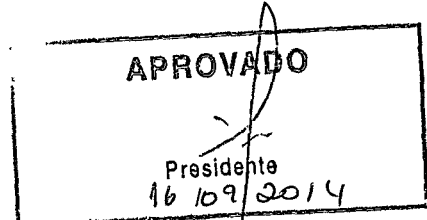
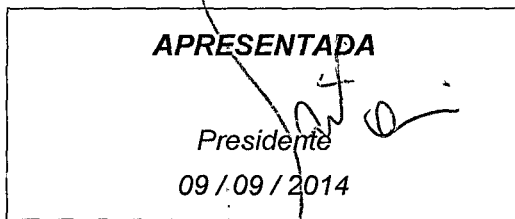


## Câmara Municipal de Jundiaí

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.**



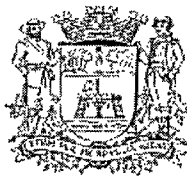
Há meses seguidos, o grupo de empresas Vivo Telefônica S.A vem liderando o ranking de reclamações junto ao Procon de Jundiaí, tendo fechado o mês de agosto, e somado o acumulado do ano, com 10.185 pedidos de atendimentos de usuários/clientes contra os maus serviços prestados, sobretudo nas telefonias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