



Câmara Municipal de Jundiaí
São Paulo

REQUERIMENTO À PRESIDÊNCIA Nº 0738

Solicitação à ANATEL de por urgentes providências quanto ao péssimo atendimento prestado pela Telefonica no Parque Almerinda Pereira Chaves.


DEFIRO. OFICIE SE.
Presidente
14 FEV 2006
OF.PR. - 63 - 2006 -

CONSIDERANDO que a população de Jundiaí, principalmente do Parque Almerinda Pereira Chaves, vem sofrendo com os constantes problemas nas linhas telefônicas e com os péssimos serviços prestados pela empresa Telefonica;

CONSIDERANDO que os moradores do mencionado núcleo dizem que o sistema telefônico ali é via rádio, apresentando problemas principalmente quando chove - muitas vezes, em cinco minutos de ligação a linha é interrompida por três vezes (como relatam alguns moradores);

CONSIDERANDO que nem sempre a propaganda e as vantagens oferecidas na hora da venda refletem a realidade dos serviços prestados (tudo é sempre muito bom quando você vai contratar o serviço e, na hipótese remota de algum problema imprevisível, o atendimento fará milagres e a situação irá se resolver como num passe de mágica - no entanto, a realidade se mostra bem diferente),

REQUEIRO à Presidência, na forma facultada pelo Regimento Interno, seja, com o devido respeito, encaminhada solicitação à Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL de urgentes providências quanto ao péssimo atendimento prestado pela Telefonica.

Sala das Sessões, 14/02/2006


LUIZ FERNANDO ARANTES MACHADO



SAUS Quadra 6 – Bloco H – Ed. Ministro Sérgio Motta – Brasília/DF – CEP: 70.070-940
(61) 312-2000

Ofício n.º 065/2006/SUE-Anatel

Brasília, 02 de março de 2006.

À Sua Excelência a Senhora

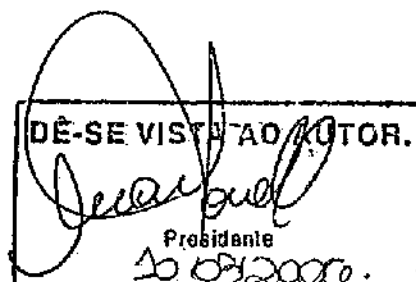
ANA TONELLI

Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí

Rua Barão de Jundiaí, 128.

13201-010

Jundiaí/SP

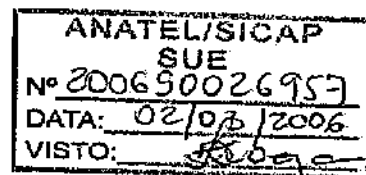


Assunto: – Ofício PR 63/06, de 14 de fevereiro de 2006.

Senhora Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí,

1. Reporto-me ao Ofício supracitado em que Vossa Excelência apresenta a esta Agência solicitação formulada, com base no Requerimento n.º 738, pelo ilustre Vereador da Câmara Municipal de Jundiaí, Estado de São Paulo, Senhor Luiz Fernando Arantes Machado, visando a melhoria do serviço telefônico fixo prestado aos usuários, por parte da empresa que opera naquela região.
2. Nesse sentido, ao agradecer o empenho de Vossa Excelência para que seja assegurado o correto atendimento à população por parte da entidade prestadora daquele serviço, informo que o assunto está sendo objeto de providências, por parte da Anatel, junto à entidade prestadora do serviço em tela, a serem oportunamente apresentadas ao ilustre Vereador Luiz Fernando Arantes Machado.
3. -- Renovo a Vossa Excelência meus protestos de elevada consideração e apreço, colocando-me à disposição para quaisquer esclarecimentos porventura necessários.

ROBERTO DE MELLO RAMOS
Superintendente Executivo



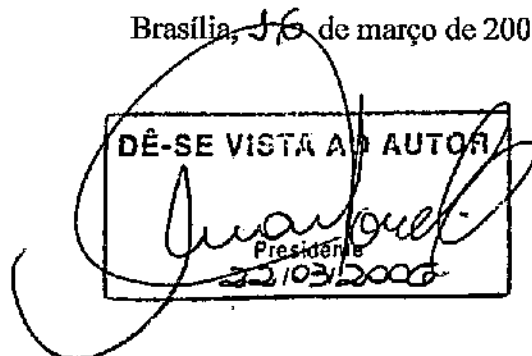


SAUS Quadra 6 -- Bloco H -- Ed. Ministro Sérgio Motta -- Brasília/DF -- CEP: 70.070-940
(61) 312-2000

Ofício n.º 073/2006/SUE-Anatel

Brasília, 16 de março de 2006.

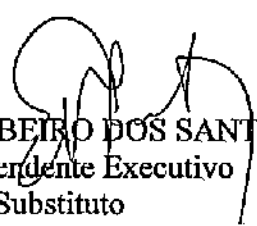
À Sua Excelência a Senhora
ANA TONELLI
Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí
Rua Barão de Jundiaí, 128
13201-010 Jundiaí/SP



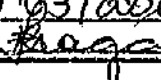
Assunto: – Ofício PR 63/06, de 14 de fevereiro de 2006.

Senhora Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí,

1. Reporto-me ao Ofício supracitado em que Vossa Excelência apresenta a esta Agência solicitação formulada, com base no Requerimento nº 738, pelo ilustre Vereador da Câmara Municipal de Jundiaí, Estado de São Paulo, Senhor Luiz Fernando Arantes Machado, visando a melhoria do serviço telefônico fixo prestado aos usuários, por parte da empresa que opera naquela região.
2. Nesse sentido, encaminho em anexo, o Informe Técnico nº 287/PBQIQ/PBQI, de 08/03/2006, elaborado pela Superintendência de Serviços Públicos desta Agência, contendo informações pertinentes ao assunto.
3. Renovo a Vossa Excelência meus protestos de elevada consideração e apreço, colocando-me à disposição para quaisquer esclarecimentos porventura necessários.


EDILSON RIBEIRO DOS SANTOS
Superintendente Executivo
Substituto

/ABS

ANATEL/SICAP
SUE
Nº 2006.900.33400
DATA: 16/03/2006
VISTO: 



INFORME TÉCNICO

ORIGEM
PBQIQ/PBQI

NÚMERO
287

DATA
08/03/2006

1. INTERESSADO

1.1 Superintendente de Serviços Públicos

2. ASSUNTO

2.1 Informações sobre serviço telefônico prestado pela Telefonica no município de Jundiá, especialmente no Parque Almerinda Chaves, para possibilitar a instrução de Ofício de resposta ao interessado (Sra Ana Tonelli – Presidente da Câmara Municipal de Jundiá).

3. REFERÊNCIAS

3.1. Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ), aprovado pela Resolução nº 30, de 29 de junho de 1998; e

3.2 Regulamento para Utilização de Sistemas de Acesso Fixo sem Fio para a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, anexo à Resolução 166, de 28 de setembro de 1999.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1 Em 14/02/2006, a Presidente da Câmara Municipal de Jundiá, Sra Ana Tonelli, encaminhou cópia do Requerimento à Presidência nº 0738, que relaciona constantes problemas no serviço prestado pela Telefonica no Parque Almerinda Pereira Chaves, no município de Jundiá.

4.2 No requerimento é citado que a região é atendida por sistema telefônico via rádio (Sistema WLL), e que vem apresentando problemas diversos, principalmente quando chove.

4.3 Em levantamento no arquivo da PBQIQ, temos:

4.3.1) Em 02/07/2004, a Anatel recebeu o Ofício AVT nº 037/04, assinado pela então 1ª Secretária Vereadora Ana Tonelli, solicitando providências para solução dos mesmos problemas e pedindo providências para modificação do sistema via rádio para atendimento convencional de cabos.

4.3.2) Em 02/08/2004, a Anatel enviou Ofício 579/PBQIQ/PBQI, solicitando que a Telesp prestasse os devidos esclarecimentos diretamente à Câmara Municipal de Jundiá (SP), inclusive sobre a substituição do sistema atual pelo sistema de telefonia convencional.

4.3.3) Em 16/08/2004, a Telefonica enviou correspondência à Anatel (CT.KRR.156/04 de 09/08/2004 e CT.KRR.170/04 de 16/08/2004), com cópia da carta com explicações para a Vereadora Ana Tonelli - Câmara Municipal de Jundiá (CT nº KR/PL-2930/2004, de 28/07/2004) onde foi informado não existir disponibilidade para implantação ou substituição do sistema WLL por cabo telefônico.

4.4 No dia 23/02/2006, a Anatel recebeu correspondência do Deputado Durval Orlato - PT/SP (Ofício DODF-030/06, de 22/02/2006), com reclamações semelhantes.



INFORME TÉCNICO

ORIGEM
PBQIQ/PBQI

NÚMERO
287

DATA
08/03/2006

4.5 Embora o assunto (mudança de tecnologia no atendimento à localidade) já tenha sido tratado e mesmo que a Telesp tenha informado não haver previsão para ampliação da rede, iniciamos procedimento de fiscalização (SSF RADARPBQIQ12006000009) para averiguar a qualidade do serviço prestado e apurar eventuais irregularidades na prestação do serviço. O resultado da fiscalização será informado oportunamente aos dois reclamantes (Deputado Durval Orlato e para a presidente da Câmara Municipal de Jundiá, Sra Ana Tonelli).

4.6 Como informação adicional e de acordo com explicações da Prestadora, esclarecemos que a Telesp atende a localidade utilizando o WLL, onde é dispensado o uso da rede metálica. Esta tecnologia foi concebida objetivando o atendimento do processo de telefonia, estando em perfeita sintonia com o Inciso XV, do Artigo 3º, do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 85 de 30/12/1998 da Anatel. Tal tecnologia possibilita ainda a passagem de outros sinais compatíveis pelo sistema dentro das limitações de velocidade impostas, sendo que devem ser realizadas configurações específicas nos equipamentos de usuários, conforme orientação de cada fabricante.

5. CONCLUSÃO

5.1 Foi solicitada fiscalização (SSF RADARPBQIQ12006000009) para averiguar a qualidade do serviço prestado e apurar eventuais irregularidades na prestação do serviço no município de Jundiá. O resultado da fiscalização será informado oportunamente aos dois reclamantes.

6. RELAÇÃO DE ANEXOS

6.1. Cópia dos seguintes documentos:

- Of AVT nº 037/04, de 02/07/2004, da vereadora Ana Tonelli para Anatel;
- Of 579/PBQIQ/PBQI, de 02/08/2004, da Anatel para Telesp;
- CT KRR 156/04, de 09/08/2004, da Telesp para Anatel;
- CT KRR 170/04, de 16/08/2004, da Telesp para Anatel;
- CT KR/PL 2930/2004, de 28/07/2004 da Telesp para Câmara Municipal de Jundiá;
- Of PR 63/06, de 14/02/2006, da Câmara Municipal de Jundiá para Anatel;
- CT DODF-030/06, de 22/02/2006, da Câmara dos Deputados para Anatel;
- Pasta de controle de demanda SSF RADARPBQIQ12006000009.

Responsável pela Elaboração	Gerente	Gerente Geral - Substituto
 ANTONIO JOÃO S DE TORRECILLAS	 RUI HIROSHI NISHITANI	 WALTER CALIL JABUR
Superintendente - Substituto		
 De Acordo		
Gilberto Alves Superintendente de Serviços Públicos Substituto		