



Expediente

**COSTA BERTHOLDO**  
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

ILUSTRÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE  
JUNDIAÍ – VEREADOR GERSON HENRIQUE SARTORI – PREFEITURA  
MUNICIPAL DE JUNDIAÍ – SP

CÂMARA M. JUNDIAÍ (PROTÓCO) 20/OUT/2014 16:27 071238

DÊ-SE VISTA AO AUTOR.  
*[Handwritten signature]*  
Presidente  
21/10/14

**MOÇÃO Nº 138**

**TELEFONICA BRASIL S/A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com endereço na Rua: Fausto Ferraz, 172 – 4º andar – Bela Vista, - CEP 01333-030, São Paulo – SP, por seus advogados que esta subscrevem nos autos do processo em epígrafe, em resposta à moção supracitada, vem a presença de V. Sa., apresentar a presente

### **MANIFESTAÇÃO/RESPOSTA**

o que faz nas condições de fato e de direito a seguir aludidas:

**RAZÕES DA MANIFESTAÇÃO**

A CÂMARA MUNICIPAL DE JUNDIAÍ – SP, aprovou na 74ª Sessão Ordinária, em 16 de setembro de 2014, a moção nº 138, de autoria do Vereador José Carlos Ferreira Dias.

A presente moção de repúdio informa que o grupo Telefônica Brasil SA., vem liderando o ranking de reclamações junto ao PROCON de JUNDIAÍ, por ter recebido grande número de reclamações referentes a suposta má prestação de serviços, dificuldades com sinal telefônico, solicitando assim informações sobre o ocorrido junto à empresa reclamada.

Ante o exposto, pleiteia através da presente moção, informações e solução sobre a questão do atendimento de sua solicitação.

Contudo, tal pretensão não merece prosperar pelos motivos abaixo expostos.

**DO MÉRITO**

Ressalte-se que a empresa reclamada sempre atua no sentido de oferecer o melhor serviço aos seus usuários, o que restará demonstrado abaixo, e que ao contrário do alegado na moção supracitada, não houve nenhuma negligência da empresa suscitada, quanto aos termos da presente moção, senão vejamos.

No que tange à questão relativa ao suposto grande número de Reclamações junto à unidade do PROCON JUNDIAÍ – SP, importante ressaltar que a empresa reclamada investe de forma contínua em seus atendimentos, na diversificação das linhas de comunicação entre os clientes e as empresas do Grupo TELEFONICA, possibilitando ainda aos clientes o contato com o SAC da empresa por diversas formas, quais sejam, via telefone, via internet, através das lojas, etc.

Outra questão que merece abordagem é a alegação de que a empresa reclamada se coloca em primeiro lugar de um ranking que computa o número de reclamações junto ao órgão Municipal de proteção aos consumidores. Ocorre que uma questão muito importante deixou de ser levada em consideração, qual seja, é a quantidade de clientes atendidos por esta reclamada.

Outrossim, se faz necessário registrar que a empresa reclamada possui número expressivo de clientes atendidos no município de Jundiaí, e é empresa que atua no ramo de prestação de serviço de telefonia, logo, em virtude da grande quantidade de clientes atendidos a possibilidade/probabilidade de receber maior número de reclamações segue neste sentido, pois, se temos número expressivo e grande atuação junto aos moradores deste Município, o número de reclamações será maior que o número de reclamações contra empresas de menor porte e menor atuação no Município de Jundiaí.

Importante será apurarmos através de ranking a ser elaborado levando-se em conta a equação clientes x reclamações, proporcionalmente falando, momento em que poderíamos ter um panorama

mais exato e justo sobre a atuação desta empresa reclamada junto aos consumidores/municípios da cidade de Jundiaí - SP.

No que se refere à questão relativa às reclamações relacionadas a Cobrança Indevida e/ou Abusiva, se faz necessário trazer à baila a questão relativa aos serviços complexos que compõe as cobranças reclamadas por uma pequena fatia dos consumidores do serviço da empresa reclamada.

Temos, junto aos sistemas da empresa, que possivelmente algumas cobranças possam ser realizadas de forma equivocada, apresentando alguma incorreção, porém, a empresa, na hipótese remota de que isso ocorre, efetua a devolução dos valores questionados, e em muitas vezes sem nem mesmo discutir.

Frise-se ainda que a dificuldade de entendimento por parte do cliente no que se refere à sua fatura, gera a dúvida se a cobrança é legal, porém, ocorre que em muitos casos a contestação de valores apresentada pelo consumidor é improcedente, pois, apenas se tratou de não compreensão da questão trazida pela fatura.

Neste sentido, não se pode imputar à empresa reclamada o ônus da dificuldade do consumidor em compreender a fatura de serviço encaminhada mensalmente.

Quanto à questão relacionada à suposta má prestação do serviço, má qualidade do serviço, temos que tomar certos cuidados com esta questão, pois, a atuação da empresa reclamada é complexa, haja vista que o serviço pode sofrer com a atuação de eventos naturais, como

ventos muito fortes, chuvas torrenciais, pelo motivo de seus equipamentos estarem expostos ao tempo.

Outro ponto importante de se frisar é que os serviços podem ainda sofrer com a atuação de atos de vandalismo, o que é muito comum, em equipamentos de transmissão de dados e sinal, o que prejudica muito a prestação dos serviços na cidade e em toda a região.

Porém, importante ressaltar que a empresa reclamada imediatamente ao tomar conhecimento da ocorrência dos fatos inicia a instalação de novos equipamentos que substituem os equipamentos danificados pelos atos de vandalismo, restabelecendo assim o sinal e os serviços que foram afetados.

Desta forma evidencia-se de forma precisa que a empresa reclamada sempre providencia a substituição final e instalação de novos equipamentos nestes casos, realiza novos testes e busca a resolução dos problemas que toma conhecimento, conforme registros em nossa Central de Relacionamento.

Cabe ainda informar que a empresa Reclamada desde o conhecimento do pedido do Ilmo. Vereador "Zé Dias", vem incessantemente realizando os devidos acompanhamentos junto a seus consumidores, e assim buscando prestar um serviço de qualidade aos seus clientes.

A empresa ciente do interesse dos moradores realiza visitas técnica e atua através de projetos que visam sempre oferecer o serviço esperado pelos moradores de Jundiaí e região.

Ocorre que a empresa evidencia, de forma precisa e autêntica que em nenhum momento deixou de ter interesse em atender os anseios e interesses dos moradores de Jundiaí e região, pelo contrário, pois, vem a empresa informar que sempre realiza investimentos na região.

Outro ponto importante de se abordar nesta manifestação da empresa reclamada é a questão relativa à atuação da empresa em resolver os problemas reclamados por seus clientes, que atualmente alcançam alto índice de resolução, pois, todas as reclamações recebidas são analisadas e respondidas aos clientes, na busca de resolver o problema enfrentado e satisfazer a pretensão dos clientes. O número de reclamações resolvidas segue em constante crescimento e é matéria de constantes investimentos pela empresa que atua desenvolvendo meios e métodos de alcançar cada vez maior número de cliente satisfeitos.

#### DO PEDIDO

Diante do exposto, vem a Empresa requerer que seja acolhida a manifestação da empresa no sentido de que seja **TOTALMENTE AFASTADA A MOÇÃO DE REPÚDIO APRESENTADA**, pois, a atuação da TELEFONICA BRASIL SA., junto ao grande número de clientes que possui se dá na busca de oferece sempre o melhor serviço, e a satisfação de seus clientes quanto aos procedimentos necessários, como vêm se fazendo e assim continuaremos agindo.

Ocorre que a empresa evidencia, de forma precisa e autêntica que em nenhum momento deixou de ter interesse em atender os anseios e interesses dos moradores de Jundiá e região, pelo contrário, pois, vem a empresa informar que sempre realiza investimentos na região.

Outro ponto importante de se abordar nesta manifestação da empresa reclamada é a questão relativa à atuação da empresa em resolver os problemas reclamados por seus clientes, que atualmente alcançam alto índice de resolução, pois, todas as reclamações recebidas são analisadas e respondidas aos clientes, na busca de resolver o problema enfrentado e satisfazer a pretensão dos clientes. O número de reclamações resolvidas segue em constante crescimento e é matéria de constantes investimentos pela empresa que atua desenvolvendo meios e métodos de alcançar cada vez maior número de cliente satisfeitos.

#### **DO PEDIDO**

Diante do exposto, vem a Empresa requerer que seja acolhida a manifestação da empresa no sentido de que seja **TOTALMENTE AFASTADA A MOÇÃO DE REPÚDIO APRESENTADA**, pois, a atuação da TELEFONICA BRASIL SA., junto ao grande número de clientes que possui se dá na busca de oferece sempre o melhor serviço, e a satisfação de seus clientes quanto aos procedimentos necessários, como vêm se fazendo e assim continuaremos agindo.

Requer, outrora, sejam feitas todas as intimações e publicações exclusivamente em nome do Advogado **Dr. Fabiano Oliveira Diogo - OAB/SP nº 195.739**, bem como, que eventuais intimações expedidas Via Postal sejam enviadas para a Avenida Engenheiro Luis Carlos Berrini, 1376 – 30º andar - Brooklin - São Paulo - SP - CEP 04571-000.

Nestes termos,  
Pede Deferimento.

São Paulo, 20 de outubro de 2014.

**Fabiano de Oliveira Diogo**

**OAB/SP nº 195.739**

*Aramis Zampieri Latorre*  
ARAMIS ZAMPIERI LATORRE  
OAB/SP 328.100