



VEREADOR VIDAL

REQUERIMENTO Nº 081 / 2016.

AO: Excelentíssimo Senhor. Presidente

DD.: Luciano de Oliveira Vidal

Assunto: SOLICITA INFORMAÇÕES A EMPRESA OI, ATRAVÉS DA SUA EMPRESA TERCEIRIZADA SERMEDE SOBRE O CRITÉRIO NO ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES DE REPARO EM TELEFONES FIXOS E INTERNET NO MUNICÍPIO DE PARATY.

Requeiro á mesa ouvido o plenário na forma regimental, com fundamento no art. 167, parágrafo 3º, Inciso X do Regimento Interno da Câmara Municipal e em conformidade com os Artigos 11 e 14 da Lei Orgânica de Paraty e baseado nas Leis nº 8.159 de 08/01/1991 e nº 11.111 de 05/05/2005 da Política Nacional de Arquivo 5º. da Constituição Federal e em especial a Lei Federal Nº 12.527/11(Lei Geral da Informação), que seja oficiado o **Presidente do Grupo de Telecomunicações Oi, Exmo. Sr. Marco Norci Schroeder**, o **Diretor de varejo do Grupo de Telecomunicações Oi, Ilmo. Sr. Bernardo Winik**, o **Diretor Relacionamento com Cliente, Ilmo. Sr. Maxim Medvedovskyo**, o **Diretor Regulamentação e Assuntos Institucionais, Ilmo. Sr. Carlos Eduardo Monteiro de Moraes Medeiros**, o **Diretor de Operações, Ilmo. Sr. José Cláudio Moreira Gonçalves**, a **Empresa Sermede (Terceirizada da Empresa Oi)**, o **Supervisor da Empresa terceirizada Sermede, responsável pelo atendimento as solicitações de reparos no Município de Paraty com cópia para o Presidente da ANATEL, Exmo. Sr. Juarez Quadros**, o **Presidente do PROCON – RJ, Exmo. Sr. José Geraldo Machado Júnior**, a **2ª Promotoria da Tutela Coletiva – Núcleo Angra dos Reis, Exmo. Sr. Promotor Alexander Vêras**, a **Prefeitura Municipal de Paraty, Exmo. Sr. Carlos José Gama Miranda**, solicitando informações referente o critério usado no atendimento às solicitações de reparos em telefones fixos e internet velox, informando que esta Casa Legislativa vem recebendo diversas reclamações referente a falta de respeito e morosidade no atendimento às solicitações de reparo, principalmente nas comunidades de periferia e zona rural, onde clientes da Empresa Oi chegam até a 20 (vinte) dias (em alguns casos até mais) de espera para atendimento a solicitação de reparos, quando, de acordo com o Capítulo VI, Art. 16º, Parágrafo 1º da Resolução Nº 411 de 14 de julho de 2005 da ANATEL diz: **“Em qualquer situação a solução da interrupção do serviço não deve ocorrer em mais de 48 (quarenta e oito) horas, salvo em caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado e justificado perante a Agência, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, e perante seus assinantes por meio de publicação nos jornais de maior circulação da APS”**.

APROVADO
 Por 05 votos a favor,
2 votos contra
 e 2 abstenção(ões).
 Paraty, 10/10/16

 Presidente

Luciano de Oliveira Vidal
 Vereador

06/10/16
 2



JUSTIFICATIVA

Justifica-se o presente Requerimento pela necessidade de esclarecimentos referente informações recebidas de que a Oi está discriminando os clientes moradores nas áreas de periferia e zona rural, dando preferência a executar serviços no centro da cidade mesmo quando a solicitação dos clientes que residem em locais mais afastados seja feita primeiro.

Justifica-se também o fato de que a empresa não comunica os clientes que haverá interrupção do serviço por motivo de manutenção ou ampliação da rede, e que em alguns casos a empresa se nega a fornecer o desconto proporcional aos dias com interrupção do serviço ou má qualidade no serviço prestado.

Justifica-se ainda o fato da empresa Sermede tratar o cliente com descaso, com total desrespeito ao consumidor, não havendo compromisso por parte da empresa em cumprir as ordens de serviços geradas pelos cliente através do telefone de atendimento da empresa Oi (10331). Quando a empresa entra em contato com o cliente agendando a visita de um técnico para efetuar reparos em sua Oi Velox ou telefone, por diversas vezes o agendamento realizado não é cumprido, o cliente deixa de comparecer ao seu trabalho para aguardar o técnico e ele simplesmente não comparece sem justificar o motivo com uma nova ligação, demonstrando total falta de respeito com o consumidor.

Quando o cliente não é atendido no dia agendado pela operadora (o que ocorre sempre) e o mesmo liga para reclamar a não realização do serviço, o atendente o coloca novamente na fila de espera sendo o mesmo obrigado a esperar mais 48 (quarenta e oito) horas ou mais para uma nova chamada da empresa Sermede que não comparece ao local e ainda dá como realizado o serviço junto a empresa Oi.

Justifica-se ainda pela inércia da ANATEL diante das reclamações dos clientes que se vêem sem ter a quem recorrer já que este órgão fiscalizador nada faz.

Diante das informações recebidas, esta Casa Legislativa viu a necessidade de solicitar informações do que está acontecendo pois temos em mãos números de protocolos de solicitações de reparos comprovando a morosidade em executar os referidos serviços e que a Empresa Oi e sua terceirizada justifique a falta de respeito e os motivos da demora excessiva em atender os clientes que residem em locais mais afastados do centro da cidade.

Isto posto é o que se **REQUER** a pedido desta Casa Legislativa.

Sala das Sessões, em 10 de outubro de 2016.

Autor

Luciano de Oliveira Vidal
Vereador Vidal

Luciano de Oliveira Vidal
Vereador

APROVADO
Por <u>05</u> votos a favor,
<u>2</u> votos contra
e <u>-</u> abstenção(ões).
Paraty, <u>10/10/2016</u>
_____ Presidente