



ESTADO DE SERGIPE  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA  
COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO  
RECORTE DE JORNAIS

Correio de Sergipe • Aracaju  
sábado • 19 de outubro de 2013

TELEFONIA MÓVEL

# ACP dá três meses para operadora resolver reparos

Aline Bittencourt

Quem nunca teve uma chamada finalizada durante a ligação? Ou mesmo queda de sinal constantemente? Diversas são as reclamações dos consumidores no Procon de Sergipe quando se trata das operadoras de telefonia. Por isso, a Juíza de Direito, doutora Valéria Beatriz Rodrigues, deferiu liminar em Ação Civil Pública (ACP) ajuizada pela Promotoria de Justiça da Defesa do Consumidor, determinando que a prestadora de serviços de telefonia móvel Vivo adote as providências técnicas necessárias para resol-

ver os problemas de queda de chamadas e de congestionamento na rede de telefonia móvel pessoal em Aracaju.

De acordo com a ação, a operadora em questão deverá providenciar os reparos, substituições e ampliações dos equipamentos existentes. A determinação visa atender ao Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal da Anatel, melhorando, efetivamente, o serviço público de telecomunicações móvel pessoal na capital sergipana.

O prazo para o cumprimento da liminar é de 90 dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10 mil. A Anatel deve exercer a função de fiscalizadora regular na Vivo e ainda, conforme determinação, enviar

relatório mensal ao Poder Judiciário para confirmar se houve o cumprimento da ordem judicial.

## • Desrespeito ao consumidor

Os relatórios de fiscalização apresentados pela Anatel e anexados aos autos da ACP constam "a dimensão das irregularidades que corroboram para o entendimento da existência de uma situação caótica na prestação do serviço da operadora em questão. O reflexo disso está na quantidade de reclamações existentes no Sistema de Reclamações da Anatel (Focus), e em matérias veiculadas em jornais de grande circulação no Estado de Sergipe", revela a

doutora Mônica Maria Hardman, responsável pelo ajuizamento da ACP.

De acordo com a decisão judicial, os fatos comprovados em relatório mostram o desrespeito ao consumidor, que é obrigado a pagar por um serviço defeituoso, cujas reclamações são sempre ignoradas. "Em função das irregularidades constatadas, os usuários são prejudicados em razão da dificuldade de acesso à rede da prestadora e muitas vezes da sua inoperância", diz Hardman.

## • Direito de resposta

A equipe de reportagem do Jornal Correio de Sergipe tentou por algumas vezes falar com a Vivo, mas não obteve sucesso.