

PÉSSIMO SERVIÇO

Usuários sofrem com as telefônicas

Somente em um site de reclamações, as quatro maiores operadoras lideram ranking negativo entre consumidores

CAROLINA MENEZES

Companheira de todos os dias de muitos e muitos brasileiros, a telefonia móvel já faz tempo que não agrada mais os clientes. E quem confirma isso são os próprios usuários, de todo o Brasil, que lotam sites de reclamação, como o Reclame Aqui com todo tipo de queixas relacionadas aos serviços prestados pelas empresas.

Lá é possível inclusive ter acesso a um ranking das reclamações mais feitas nos últimos 12 meses, onde as quatro operadoras mais em evidência do mercado - Vivo, Oi, Tim e Claro - ocupam quatro colocações no Top 5 das companhias mais citadas pelos internautas queixosos.

De acordo com dados coletados no início da noite de sexta-feira, 28, pelo Reclame Aqui, em primeiro lugar geral no site e dentre as operadoras, a Vivo (Celular, Fixo, Internet, TV) lidera, com nada menos que 66.679 ocorrências, nenhuma delas atendida. Em segundo lugar geral e também dentre as operadoras vem a Oi, com 57.199 registros, dois apenas constando como atendidos. No terceiro lugar entre as operadoras e 4º lugar geral, a Tim conta com 45.727 queixas e zero solução. Finalmente, em 5º lugar no ranking geral e 4º dentre as operadoras, a Claro apresenta 36.785 reclamações e quatro atendimentos.

Os números dão apenas uma ideia do nível de insatisfação de quem precisa contar com os serviços ofertados pelas empresas, já que ainda tem muita gente que, por falta de tempo ou de paciência mesmo, prefere pular para uma operadora que ofereça algo melhor ou mais.

Esse é o caso do dentista Fernando Reyher, de 41 anos, cliente da Oi na telefonia fixa e na internet por mais de seis anos, até ter que passar mais de 20 dias sem sinal nenhum na empresa onde funciona seu consultório. "Para quem ligava,

chamava, chamava e ninguém atendia. No trabalho, não tocava telefone nenhum. Os clientes achavam que não estávamos trabalhando, e estava todo mundo lá", lembra. "Eu precisava da internet para analisar resultados de laboratórios, fichas de pacientes, enfim, é difícil uma empresa trabalhar sem esse acesso, e não conseguia. Dia após dia nós ligávamos para um técnico que era prometido para o dia seguinte, mas que nunca aparecia. Busquei outra operadora, e fiz a transferência. "E ninguém da Oi nunca nos ligou para tomar satisfação da troca", afirma.

A jornalista Cláudia Saldanha, cliente Oi há mais de dez anos, chegou a implorar para um atendente via telefone pelo código de barras que viabilizasse o pagamento de uma fatura e nada. Só conseguiu resolver o problema quando apelou para as redes sociais, aí sim a empresa entrou em contato com ela e tudo foi resolvido. "No início do ano eu fiz um parcelamento do meu Oi Conta Total [modalidade que abrange telefonia fixa, móvel e internet banda larga], mas a fatura para pagamento não abria no site. Liguei várias vezes, mas não liberavam o código. E então cortaram tudo! Eu, com o dinheiro na mão para pagar, fiquei sem celular, sem fixo e sem internet", conta. "Fiquei um mês sem serviço. As franquias locais não ajudam e ainda atendem mal. Me fizeram parcelar outras duas contas para reativar as linhas. Eu implorava para que os atendentes me ajudassem, era surre-

RANKING DE RECLAMAÇÕES

Mais reclamadas dos últimos 30 dias

1ª	Vivo	7.237
2ª	Oi	5.125
3ª	Tim	3.715
4ª	Claro	2.914

Mais reclamadas dos últimos 12 meses

1ª	Vivo	66.695
2ª	Oi	57.209
3ª	Tim	45.739
4ª	Claro	36.800

9.160.236
Total de linhas ativas na telefonia móvel no Pará segundo a Anatel, em fevereiro deste ano

Reclamações registradas na Anatel em 2013

Outros	50,1
TV por Assinatura	268,2
Banda Larga	445,9
Telefonia Fixa	988,8
Telefonia Celular	1.360,2
TOTAL	3.113,2

Reclamações à Anatel
Ligue 1331 para registrar reclamações e denúncias contra operadoras, além de sugestões ou pedidos de informações sobre a Anatel. A ligação é gratuita de qualquer localidade no País.

A mais reclamada
353.307 queixas, a Oi é a operadora mais reclamada à agência entre janeiro e novembro de 2013

Dia após dia nós ligávamos para um técnico que era prometido para o dia seguinte, mas que nunca aparecia"
Fernando Reyher, dentista

al. Eles ficavam jogando de uma para o outro", avalia ela.

RESPOSTAS

Em nota, a assessoria de imprensa da Vivo em Belém informou que "a maior parte dos R\$ 24,3 bilhões aplicados no País entre 2011 e 2014 destina-se à expansão, aumento de capacidade e melhorias da infraestrutura de redes e sistemas". Já assessoria da Oi respondeu que "em 2013, a Oi investiu R\$ 6,3 bilhões, visando à expansão e melhoria da qualidade da rede móvel (3G e 4G) e da rede fixa para serviços de banda larga e TV paga. Além disso, as operações de atendimento e de relacionamento com o cliente da Oi estão num processo de transformação - desde o investimento na renovação completa da plataforma de atendimento para uma tecnologia 100% IP (protocolo de internet) até a reengenharia de todos os processos resultantes dos feedbacks permanentes dos clientes, o que atecorce após cada atendimento".

O posicionamento passado pela Tim é de que "somente no triênio 2014-2016, a companhia fará o aporte de R\$ 11 bilhões no país, sendo mais de 90% desse montante destinado para infraestrutura. Este ano, a operadora entrega um dos mais importan-

tes backbones do país, (...) e que beneficiará diretamente o Pará. A Linha de Transmissão Amazonas, ligará cidades do Pará, Amazonas e Amapá por fibra óptica, um investimento de aproximadamente R\$ 200 milhões que, além de aumentar a capacidade de

voz e dados, permitirá que a companhia saia de uma estrutura satelital para terrestre, utilizando torres de transmissão de energia elétrica". A reportagem tentou falar ainda com algum representante da Claro, mas não teve resposta.

CPI investiga qualidade do serviço

Desde o dia 5 de novembro do ano passado está instalada na Assembleia Legislativa uma Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) - composta pelos deputados Eduardo Costa (PTB), presidente; Edison Moura (PT), atual relator da comissão; Sidney Rosa (PSB) e Nélio Aguiar (DEM) - para "apurar a qualidade dos serviços prestados, realizando um ralaço do funcionamento do setor no Pará". Até agora, além de atendimento com unidade

móvel na Praça da República para receber reclamações de usuários, em fevereiro. Das oitivas programadas para acontecer, uma com a Anatel, já foi realizada, no dia 26 do mesmo mês. Serão ouvidas ainda a Sinditelebras (09 de abril), Claro (16 de abril), Tim (23 de abril), Vivo (30 de abril), Embratel (7 de maio) e Oi (14 de maio). Duas atividades foram desenvolvidas durante o mês de março pela Comissão: uma audiência pública no dia 12

de março, na sede da AL, e ainda uma outra em Marabá, no último dia 26 - está programada uma terceira em Bragança, para o dia 2 de abril. Santarém, no Oeste paraense, deve receber audiência pública da CPI da Telefonia no dia 25/04. Já Itaituba, na mesma região, deve receber as ações da Comissão Parlamentar de Inquérito no dia 26 do mês que vem. A última acontece mais uma vez na capital paraense, no dia 21 maio, encerrando o calendário da CPI.

ERRO JUDICIAL

França não indeniza paraense

CARLOS MENDES

A justiça da França se recusa a mandar indenizar, por erro judicial e violação de imagem, o técnico em informática paraense Carlos Campos Xerfan, que ficou preso por oito meses sem culpa formada e sem nunca ter sido ouvido por um juiz, acusado pela polícia de estupro contra uma mulher norte-americana. O Tribunal de Bobigny, a quem Xerfan apelou para receber indenização de 3,5 milhões de euros, cerca de R\$ 11 milhões, declarou-se incompetente para julgar o pedido do brasileiro. "Estou arrasado, já gastei mais de R\$ 600 mil com advogados, mas nem a justiça, nem o governo da França, se dignam a pagar pelo erro judicial que praticaram contra mim, embora o reconheçam", afirmou Xerfan por telefone ao DIÁRIO. O máximo que a ele chegaram a oferecer foram 11 mil euros, recusados.

lar do Ministério das Relações Exteriores, Isabela Alves de Oliveira, ao ser provocada com um pedido de ajuda, respondeu que a ouvidoria é responsável por comentários, sugestões, elogios e críticas referentes à atividade consular do Brasil no exterior. "O caso relatado não é da competência desta unidade", alegou Isabela de Oliveira, sugerindo que o paraense "contratasse advogado, a fim de obter auxílio na questão". O pedido de indenização por "erro de justiça" foi baseado no artigo 141, parágrafo 1º do Código de Organização da Justiça da França. A reivindicação foi protocolada no dia 27 de março de 2012 e deveria ser estudada no prazo de seis meses. O mesmo pedido havia sido feito preliminarmente em 2010 diretamente à Alta Corte de Paris, maior autoridade judicial no âmbito civil do país. "Nesse pedido eu afirmava que temia que meu caso não fosse apreciado por ela, e sim pelo Tribunal de Bobigny", contou. O problema é que a corte, embora tenha condições de iniciar um processo contra

erros de justiça, simplesmente declarou sua incompetência. Se quiser insistir na cobrança de indenização, Xerfan terá novamente que gastar mais dinheiro com advogados franceses. "Já gastei dinheiro com mais de 20 advogados daqui. A maioria nada fez, talvez por eu ser estrangeiro". No dia 28 de julho de 2001, Xerfan foi detido pela polícia francesa, no aeroporto de Roissy, em Paris, ao desembarcar vindo de Londres. Levado à presença de uma juíza do tribunal de Bobigny, foi lida contra ele uma acusação de agressão com características de estupro contra a norte-americana Elisabeth Knights, a quem o paraense conheceu no hall do aeroporto, antes da viagem para a Inglaterra. "Tivemos um rápido envolvimento, nos beijamos e fomos a um hotel próximo, onde mantivemos relações sexuais consentidas. Em nenhum momento houve agressão". A juíza determinou que ele fosse recolhido à casa de detenção Seine Saint Denis, perto da cidade de Paris. Mesmo sem prova concreta da

suposta agressão ou de estupro, Xerfan permaneceu quase oito meses preso. Foi solto no dia 15 de março de 2002. O mais estranho de tudo é que a suposta vítima, residente em Nova Iorque, nunca apareceu para sustentar a acusação de estupro. Antes de retornar aos Estados Unidos, Elisabeth Knights chegou a desmentir o que havia dito à polícia, negando ter sido vítima de qualquer tipo de agressão. Ao apelar à corte francesa, depois de ser solto, o paraense pediu para ser julgado por um tribunal popular. Ele foi absolvido. Para Xerfan, a justiça praticou vários erros. O mais grave seria a falsificação da assinatura do novo juiz, que instruiu o processo, por uma escrivã judicial. Para ele, há um conluio entre o juiz, que não reagiu ao ser informado da fraude, e a advogada contratada para defendê-lo, além do "silêncio cúmplice" do Ministério Público. Se ele não fosse estrangeiro, segundo garante "tudo seria diferente".

MISSA - CONVITE - 7º DIA
DYRCYELMA DA CUNHA KOURY MIRANDA

José Antonio Miranda - esposo, Dyrce Koury Wagner, Dyrce Koury Palmeira, Oswaldo Koury Junior, Ocyrrema Koury Barbalho - irmãos, tios, sobrinhos e demais familiares, convidam para a missa de 7º dia de falecimento, dia 31/03/2014 - segunda-feira, às 19h30min, na Paróquia De São Francisco De Assis (Capuchinhos).

Agradecemos a presença de todos.

AVISOS RELIGIOSOS E FÚNEBRES

TAMANHO	LARGURA	ALTURA	VALOR
2x3	9,16 cm	3 cm	180,00
2x4	9,16 cm	4 cm	240,00
2x5	9,16 cm	5 cm	300,00
2x6	9,16 cm	6 cm	360,00
2x7	9,16 cm	7 cm	420,00
2x8	9,16 cm	8 cm	480,00
2x9	9,16 cm	9 cm	540,00
2x10	9,16 cm	10 cm	600,00

PARA FORMATOS DIFERENCIADOS, ENTRE EM CONTATO COM NOSSO DEPARTAMENTO COMERCIAL.
Fones: (91) 3084-0145 | 3084-0149

Valor cm/col - R\$ 30,00

Diário do Pará
Liberdade Religiosa, Respeito aos Mortos.