

ANATEL

Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-1818 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53548.001461/2017-35.
Importante: O Acesso Externo do SEI (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 104/2017/SEI/COUN/SCO-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
RODRIGO FRÓES ACOSTA
Presidente da Câmara Municipal de Porto Murtinho
Rua Dr. Costa Marques, 400 — Centro
79280-000 — Porto Murtinho/MS

Assunto: Resposta ao Ofício n.º 457/PT/PDT/PMDB, de 14 de setembro de 2017.

Senhor Presidente,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado na Anatel em 26 de setembro de 2017, por meio do qual foi encaminhada solicitação manutenção dos orelhões, de forma geral e não específica, para a município de Porto Murtinho/MS.
2. Inicialmente gostaríamos de informar que a Anatel realiza o acompanhando da disponibilidade da planta de Telefones de Uso Público - TUP (orelhões) por meio do Sistema Fique Ligado (disponível na internet em <http://sistemas.anatel.gov.br/fiqueligado/>), disponibilizado aos cidadãos, onde é possível obter informações das quantidades de orelhões instalados em cada Estado e município, as características individuais de cada aparelho, como número, sua localização e seu status de funcionamento.
3. Considerando que nenhum orelhão em particular foi indicado como tendo necessidade de manutenção, consultamos o Sistema Fique Ligado, no dia 29/09/2017, e observamos que do total de 77 orelhões existentes no município, dois se encontravam em manutenção, a saber: TUP (67) 4400-7815 e TUP (67) 3287-1959, sendo o primeiro de responsabilidade da empresa Claro e o segundo da empresa OI.
4. No mesmo dia ambas empresas foram notificadas via sistema Focus (ID nº 2709004.2017) para se manifestarem ou proceder com os reparos dos Telefones de Uso Público indicados.
5. No dia 03 de outubro a OI encaminhou resposta indicando que o orelhão (67) 3287-1959, na sede no município de Porto Murtinho-MS, se encontra em funcionamento, constando a realização de ligações nos dias 4, 5, 7, 9, 11, 21 e 28 de setembro de 2017.
6. Em 23 de outubro a Embratel encaminhou resposta indicando que o orelhão na localidade de Foz do Apa encontra-se vandalizado, que a localidade está abandonada pela população e providenciará o remanejamento do orelhão.
7. Salientamos que em caso de mau funcionamento dos telefones públicos, qualquer pessoa pode solicitar seu reparo, devidamente registrado, junto à Concessionária, que por sua vez, tem que realizá-lo em no máximo até 24 horas. E em localidades atendidas exclusivamente por acesso coletivo, situados a distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade atendida com acessos individuais, em no máximo até 10 (dez) dias.
8. Nesses casos deve ser anotado e guardado o protocolo de atendimento fornecido. Se a reclamação não for atendida no prazo este fato deve ser informado à Anatel, por meio de um de seus

canais de relacionamento com os consumidores: Central de Atendimento Telefônico Gratuito: 1331 ou 1332 (deficientes auditivos); por meio da internet na pagina da Anatel - Serviço Fale Conosco; ou pessoalmente, nas Salas do Cidadão existentes em todas as capitais.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **João Marcelo Azevedo Marques Mello da Silva, Gerente de Controle de Obrigações de Universalização e de Ampliação do Acesso**, em 25/10/2017, às 14:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **1943987** e o código CRC **97CAF73**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53548.001461/2017-35



SEI nº 1943987

