



Associação dos Moradores do Villaggio Paradiso
Rodovia Romildo Prado Km 10 - Tapera Grande
Itatiba/ SP - CEP: 13.255-751
Fone: (11) 4534-2208
E-mail: contato@villaggioparadiso.org.br

Itatiba, 18 de maio de 2020.

Comunicado Problemas no Fornecimento de Sinal de Internet - PIGNET

Tem chegado ao nosso conhecimento diversas reclamações de nossos associados no sentido de que, nesse período de quarentena causada pelo coronavírus, há muita instabilidade no sinal da internet fornecido pela empresa Pignet, ora havendo **quedas de sinal**, ora o mesmo ficando **muito fraco** ou **instável**.

Também recebemos notícias e reclamações de que em novos pedidos de fornecimento de internet contratados, no momento da instalação, os técnicos da empresa informaram aos nossos associados que a Pignet já estava no limite de fornecimento e que não era possível instalar novos pontos nas residências.

Ainda houve relato de um caso em que os técnicos vieram atender a um chamado e informaram um associado de que na rua onde ele reside não teria mais o fornecimento da Pignet.

É fato que **os contratos firmados entre a Pignet e nossos associados, assim como o firmado entre a empresa e a Associação são individuais**. Isso significa que **cada parte é responsável direta pelas eventuais reclamações ou questionamentos sobre problemas abrangidos na relação contratual da empresa com cada cliente/consumidor**. É por esse detalhe que os representantes bem como os funcionários da administração da Associação de Moradores do Villaggio Paradiso, ainda que queiram, não tem legitimidade para acionar a empresa, mesmo que extrajudicialmente, a fim de obrigá-la a fazer ou deixar de fazer algo para os nossos associados que nos procuram com esse objetivo. Apenas podemos exigir providências sobre o contrato firmado com a Associação, que abrange portarias, administração e salão de festas.

Mesmo assim, no intuito de buscar uma resposta para orientar nossos associados, apesar de não sermos parte integrante da relação contratual, questionamos formalmente a empresa sobre esses problemas relatados quanto ao fornecimento de serviços e recebemos a seguinte resposta do Gerente de Operações, responsável técnico pela infraestrutura da empresa Pignet:

“Sobre as instabilidades apresentadas, devido à pandemia e os casos de isolamento social, a rede mundial teve um aumento de mais de 50% no tráfego de internet e com isso vem sofrendo problemas de lentidão em todos os seus serviços, pois fomos pegos de surpresa infelizmente.

Todos os serviços de streaming de vídeo tiveram que baixar as resoluções de seus conteúdos para não gerar um colapso ainda maior na rede. Estamos trabalhando para aumentar a nossa capacidade, mas não é um processo simples, pois envolve todas as empresas de conteúdo na internet... ex. Google, Facebook, Netflix, Amazon, etc...

A informação sobre não termos mais capacidade de atender aos associados que solicitam novas instalações dos serviços não procede, no caso da rua em questão, nossas caixas de atendimento ficaram lotadas, necessitando da instalação de uma nova caixa de atendimento, serviço que é simples e relativamente fácil de resolver. Esta expansão está marcada para o dia 18/05 e a instalação na casa do cliente, está prevista para até o dia 20/05.

A informação sobre o encerramento do fornecimento de sinal para qualquer uma das ruas do Residencial não é verdadeira, estamos abrindo uma sindicância interna para verificar quem disseminou esta falsa informação.”



Associação dos Moradores do Villaggio Paradiso

Rodovia Romildo Prado Km 10 - Tapera Grande

Itatiba/ SP - CEP: 13.255-751

Fone: (11) 4534-2208

E-mail: contato@villaggioparadiso.org.br

Nossa orientação aos associados é no sentido de que, sempre que tiverem problemas com prestadores de serviços contratados individualmente, que entrem em contato primeiro com a empresa, através do SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) a fim de relatar o problema e requisitar soluções. Caso a prestadora de serviços não atenda o pedido nem informe os motivos pelos quais não é possível solucionar o problema, o associado consumidor deve então entrar em contato com o PROCON e abrir uma reclamação formal contra a empresa. Caso não haja uma composição entre as partes mediada por esse órgão, a última opção é acionar a empresa judicialmente.

Essa Diretoria tem se pautado sempre na solução dos conflitos que envolvam nossos associados dentro dos parâmetros legais que lhe competem.

Somos solidários e sensíveis aos problemas enfrentados pelos nossos associados, porém temos que obedecer às barreiras legais que nos impedem de atuar mais incisivamente em alguns casos pontuais.

Tenham a certeza de que, sempre que estiver ao nosso alcance, não mediremos esforços para solucionar as demandas que chegam até o nosso conhecimento.

Quaisquer dúvidas que ainda restem sobre esse assunto, favor encaminhar por escrito para o endereço de email: contato@villaggioparadiso.org.br.

Atenciosamente,

Flávia de Oliveira Camargo
Diretora Presidente da Associação dos Moradores do Villaggio Paradiso