



## Telefônica deve reparar danos por ter ficado fora do ar

A empresa Telefônica tem o dever de indenizar os consumidores pelos danos sofridos em decorrência da queda do serviço, na última quinta-feira (3/7). É o que defende o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec). Em nota, A Telefônica afirmou que vai cumprir as determinações legais e contratuais com seus usuários e não vai cobrar dos clientes Speedy as 36 horas que o serviço apresentou falhas.

Na quinta-feira, o Speedy, internet banda larga da empresa Telefônica, apresentou falhas e parou de funcionar. O problema afetou serviços públicos essenciais, como a expedição de documentos e realização de boletins de ocorrência.

O Idec afirma que a empresa tem o dever de indenizar os consumidores que tenha sido afetado com, por exemplo, perda de prazo de entrega de trabalhos ou para pagamento de contas, negócios não fechados e dia de trabalho perdido. Nesse caso, o Idec informa que o consumidor pessoa física, em caso de discussão judicial, pode solicitar a inversão do ônus da prova, o que significa que não será o consumidor que terá de provar que sofreu um dano, mas sim a Telefônica que terá de provar que o dano não foi causado.

O instituto também afirma que é direito do consumidor receber na fatura mensal abatimento do valor proporcional ao tempo em que a internet ficou inacessível, em razão de um serviço que não foi prestado. Em nota, a empresa já assumiu o compromisso de não cobrar dos clientes Speedy o tempo em que o serviço apresentou falhas.

Para o Idec, uma cidade como São Paulo não pode depender de apenas de duas ou três empresas que prestam o serviço de internet banda larga.

### Leia o comunicado da Telefônica

A Telefônica vem a público para desculpar-se pelos transtornos causados à população do Estado de São Paulo e a seus clientes em função dos problemas técnicos que afetaram sua rede de transmissão de dados corporativos. A ocorrência técnica gerou, entre a tarde de quarta-feira (2 de julho) e a noite do dia seguinte (dia 3 de julho), instabilidade e paralisações parciais ou intermitentes em serviços prestados por alguns órgãos públicos federais, estaduais e municipais, além de empresas privadas como redes de varejo, bancos e provedores de internet.

Desde o início do problema, a empresa mobilizou a totalidade de sua equipe técnica que, com o apoio de especialistas nacionais e internacionais vinculados aos fabricantes dos equipamentos, trabalhou, durante 36 horas, até chegar à solução. A rede de dados voltou a funcionar normalmente às 20h30 de quinta-feira nas regiões da Grande São Paulo, Jundiaí, Vale do Paraíba e Litoral paulista. Às 23 horas do mesmo dia, os serviços estavam integralmente restabelecidos em todo o Estado. Durante todo o período da ocorrência técnica, a empresa procurou manter em atividade os serviços não afetados, ao mesmo tempo em que gradativamente restabelecia o funcionamento da rede até a sua totalidade.



Durante os trabalhos, os técnicos identificaram um software que entrou em pane, fazendo um roteador gerar rotas falsas de transmissão de dados por toda a rede. Isso dificultou a localização exata do problema. Foi necessário vasculhar todo o sistema para localizar este defeito, que estava em um roteador de Sorocaba. Assim que foi localizado, o roteador foi isolado, os dados desviados, e a rede voltou a funcionar.

A Telefônica já tomou providências para que este tipo de falha de equipamento, até então desconhecida, não volte a acontecer. Além de monitorar permanentemente estes equipamentos específicos, a empresa está desenvolvendo com os fornecedores uma solução técnica definitiva para este tipo de problema. Esta solução será repassada pelos fornecedores a todas as operadoras, prevenindo a repetição da falha no Brasil e no mundo.

A empresa informa que em nenhum momento os serviços de voz prestados a 12 milhões de clientes foram afetados pela ocorrência na rede de dados. Tampouco a rede ADSL, que conecta residências e empresas à internet por meio do serviço Speedy, foi afetada pela ocorrência. Todavia, alguns dos usuários do Speedy tiveram dificuldades para acessar a internet, nos casos em que o provedor contratado tenha sido afetado pelos problemas de funcionamento parcial e intermitência na rede de dados.

A Telefônica reafirma que tem plena consciência de suas responsabilidades e que cumprirá integralmente, como sempre faz, as determinações de ordem legal e contratual decorrentes dos problemas acarretados aos clientes afetados. No caso dos clientes Speedy, embora o problema tenha ocorrido em apenas parte da rede, durante 36 horas, a Telefônica assume o compromisso de assegurar a não cobrança para todos os usuários do Speedy.

A Telefônica reafirma seu compromisso com o Brasil e com a população do Estado de São Paulo e a sua disposição de continuar investindo continuamente na modernização e expansão de suas redes de telefonia fixa, telefonia móvel e internet.

**Date Created**

05/07/2008