



Telefonica vai compensar usuários por pane na internet

Os usuários da Telefonica que tiveram prejuízos com a pane que afetou os serviços de internet no estado de São Paulo nos dias 2 e 3 de julho deverão ser compensados. O Ministério Público Estadual, o Procon e a empresa firmaram um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

O TAC garante que os assinantes do serviço de internet banda larga Speedy que foram prejudicados terão desconto de cinco dias na mensalidade. De acordo com a Telefonica, a pane durou 36 horas.

“O compromisso tem objetivo de solucionar os problemas mais urgentes relacionados aos usuários do serviço Speedy”, disse a promotora de Justiça do Consumidor, Eliana Scucuglia. No entanto, os usuários que estiverem insatisfeitos com o serviço podem procurar a empresa e resolver o problema pessoalmente, independentemente do acordo.

A Telefonica se comprometeu também a manter o atendimento aos usuários do Speedy durante os próximos 30 dias nos Fóruns da Capital e nos três postos de Poupatempo. O atendimento nesses locais começa no próximo dia 21 de julho e ali poderão ser encaminhadas apenas as reclamações da pane dos dias 2 e 3 de julho. O atendimento pelo call center da empresa também será mantido.

A assinatura do TAC, no entanto, não encerra a investigação do Ministério Público, garantiu a promotora Eliana Scucuglia. “Vamos continuar investigando, realizando diligências, para buscar a indenização do dano difuso”, afirmou.

Além do Procon e da Promotoria de Justiça do Consumidor, participaram das negociações para a assinatura do TAC o Idec (Instituto de Defesa do Consumidor) e a Associação Pro Teste.

Date Created

15/07/2008