



Speedy

22 de JUNHO de 2009

Procon-SP disponibiliza canal para consumidor relatar problemas

Em razão das recentes interrupções do serviço de banda larga Speedy, da Telefonica, a Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, disponibilizará, nesta terça-feira (23/06), em seu site (www.procon.sp.gov.br/denunciaspeedy) um espaço para que os consumidores que tiveram, ou ainda têm, problemas com o serviço denunciem e qualifiquem as dificuldades enfrentadas.

A participação dos cidadãos é extremamente importante, já que as denúncias apresentadas serão coletadas e utilizadas para nortear procedimentos do órgão, inclusive de caráter punitivo, visando à adequação da conduta da empresa. Trata-se de um espaço para subsidiar atuação voltada para a defesa da coletividade. Para buscar a solução para os problemas individuais, os consumidores deverão utilizar os meios já disponibilizados pelo Procon-SP, pessoalmente nos postos do Poupatempo, por carta (Caixa Postal 3050, CEP: 01061-970/SP) e fax, (011) 3824-0717 – 2ª a 6ª, das 10h às 16h.

O Procon-SP ressalta que a Telefônica é campeã de reclamações registradas pelos consumidores, sendo que, atualmente, o serviço Speedy desponta como um dos principais questionamentos.

SUSPENSÃO DA COMERCIALIZAÇÃO

A Fundação Procon-SP acredita que a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) cumpriu o seu papel de órgão regulador e fiscalizador do setor ao determinar que a Telefonica suspenda a comercialização do Speedy, em razão das interrupções e falhas ocorridas na prestação do serviço.

A suspensão imposta pela agência perdurará até que a empresa implemente medidas que garantam a regularização do serviço. Além da suspensão da comercialização, a ANATEL determinou que a Telefonica apresente, no prazo de 30 dias, plano para garantir a fruição e disponibilidade do serviço; que a empresa preste esclarecimentos às reclamações referentes à fruição do serviço no prazo de cinco dias; e que a empresa informe da determinação da suspensão aos consumidores que a procurarem para contratar o Speedy.

22/06/2009

**Assessoria de Imprensa
Procon – SP**