

Speedy volta a apresentar problemas

Sexta-Feira, 03 de Julho de 2009

Ministério Público pede que Telefônica cancele multas

O Speedy, serviço de banda larga da Telefônica, voltou a apresentar problemas, pouco mais de uma semana após ter a venda de novas assinaturas proibida pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Ontem, vários usuários reclamaram de dificuldades para navegar na internet. Em nota, a Telefônica creditou o problema a uma "instabilidade em parte da infraestrutura de rede que dá suporte ao acesso à internet".

A Anatel informou ontem que ainda vai avaliar o impacto desse novo problema. Atualmente, a agência analisa o plano de ações apresentado pelo presidente da operadora, Antonio Carlos Valente, no dia 26 de junho, com o objetivo de melhorar a qualidade do Speedy. O documento foi entregue depois que a Anatel proibiu a venda de novas assinaturas de banda larga a partir de 23 de junho, por causa da instabilidade do serviço. A garantia da qualidade é a condição exigida pela Anatel para liberar novamente a venda de novas assinaturas.

A Telefônica informou que o problema de ontem não afeta a implementação das medidas contidas no plano de ações entregue à Anatel e que direcionou equipes técnicas para resolver o problema e melhorar a qualidade do serviço para seus 2,6 milhões de clientes. Segundo a empresa, o plano de ações contempla a readequação da rede, o aumento de segurança e medidas que assegurem o escoamento do tráfego de informações.

Coincidentemente, o Ministério Público Federal (MPF) em São Paulo encaminhou ontem uma recomendação à operadora e à Anatel, pedindo que o cliente do Speedy não pague a multa de fidelidade quando rescindir o contrato. O procurador Marcio Schusterschitz da Silva Araújo baseou sua recomendação em reclamações anteriores e diz que a empresa não pode querer impor o prejuízo da sua má prestação de serviços aos consumidores. "O contrato de longa duração só é justo se mantida a qualidade do serviço por todo o período prestado."

A recomendação também pede que a empresa não coloque consumidores inadimplentes a partir do mês de abril no cadastro de restrição de créditos. O documento tem caráter extrajudicial e dá um prazo de dez dias a partir do recebimento para que ambas as partes respondam ao MPF. Conforme o andamento da conversa entre as partes, o MPF pode elaborar um Termo de Ajustamento de Conduta ou uma representação na Justiça. Anatel e Telefônica informaram que ainda não receberam o documento.

O advogado Marcos Rezende, de 38 anos, notou o problema de instabilidade na conexão às 14 horas de ontem. "Demorei mais de uma hora para me conectar e quando consegui, a internet estava muito lenta. O mesmo problema aconteceu com um cliente meu", diz. Ele trabalha em casa, no Jardim França, zona norte da capital paulista, e usa a internet para acompanhar processos e contatar clientes.

O advogado diz que o problema de instabilidade é frequente, mas que ontem foi mais intenso. Ele diz que não pensa em desistir do Speedy por causa da demora no cancelamento da assinatura. "Não tenho tempo para cancelar a assinatura."

Paulo Justus

Fonte: Site Jornal Estado de São Paulo – ESTADÃO.COM.BR