

## Telefônica pode pagar multa de R\$ 16 milhões por panes

A operadora foi autuada pela Fundação Procon em cinco processos administrativos e poderá pagar uma multa de R\$ 3,2 milhões para cada um deles.

Telefônica: depois das panes, o risco de multa milionária

A Fundação Procon-SP autuou a Telefônica nesta terça-feira (15/09) pelas sucessivas panes nos serviços de telefonia fixa e no serviço de banda larga Speedy desde fevereiro deste ano.

Ao todo, são cinco processos administrativos abertos pelo órgão de defesa do consumidor, cada um deles referente a uma interrupção nos serviços da empresa. Cada processo está avaliado em R\$ 3,4 milhões. Isso significa que a operadora poderá pagar uma multa total de até R\$ 16 milhões.

Em nota a Telefônica informou que não recebeu comunicação oficial do Procon, mas alega que *"a empresa já adotou ações concretas para a reformulação do atendimento prestado aos consumidores, como a certificação de qualidade em 100% das vendas do serviço Speedy. Estas e outras medidas já geraram resultados como a redução de 36,6% do número de chamadas para o call center técnico e a queda no próprio volume de reclamações sobre serviços da Telefônica no Procon-SP, de 47,3%, na comparação entre março e agosto de 2009."*

As autuações se referem a duas panes da telefonia fixa - uma na última terça-feira (8/09) e outra em junho passado - e três paralisações do serviço de banda larga Speedy (em fevereiro, abril e maio). *"Em todos os casos, a empresa mostrou que tem sérios problemas estruturais e isso motivou as autuações"*, afirma Roberto Pfeiffer, diretor executivo da Fundação Procon de São Paulo. Feitas as autuações, a Telefônica poderá se defender em cada um dos processos administrativos. A companhia só ficará livre da multa se provar que o problema foi causado por motivos externos, que todas as medidas para evitar a falha foram tomadas e que tinha medidas alternativas preparadas para casos de falhas.

Na opinião do diretor executivo da Fundação Procon, o caso é grave porque a pane da telefonia fixa deixou a cidade de São Paulo sem acesso a serviços de emergência, como bombeiros e polícia, e na falha no Speedy não houve um ressarcimento proporcional aos consumidores. *"Foi oferecido aos assinantes da banda larga um desconto referente somente aos períodos de interrupção, mas o correto seria o ressarcimento para cada dia sem acesso"*, diz Pfeiffer.

Os problemas da Telefônica começaram já no ano passado, quando houve uma falha no serviço de acesso à internet para empresas, que comprometeu o funcionamento de bancos e de serviços como o Poupatempo, da Prefeitura de São Paulo. Segundo a Telecom, este

problema foi causado por uma falha em um roteador na cidade de Sorocaba, interior de São Paulo.

Este ano, por várias vezes o Speedy ficou indisponível. Todos esses incidentes fizeram a Anatel proibir a venda do serviço de banda larga. O retorno da comercialização só aconteceu mais de dois meses depois, quando a Telefônica garantiu ter feito um upgrade em sua infraestrutura.

No caso da telefonia fixa, o pior caso foi registrado na última terça-feira (8/09). Num dia de alagamentos e deslizamentos, diversas linhas telefônicas ficaram mudas na Grande São Paulo e serviços como o de bombeiros e polícia não puderam ser solicitados. "Além desses problemas pontuais, a Telefônica tem problemas crônicos em relação ao modelo de venda e um péssimo atendimento ao consumidor", afirma Roberto Pfeiffer ao justificar o que motivou a autuação. A conclusão do processo deve acontecer num prazo de quatro a seis meses.

Esta não é a única multa que a Telefônica deve pagar. A empresa foi multada pelo CADE em R\$ 1,9 milhão, por favorecer seus provedores próprios de acesso à internet.

Fonte: site <http://epocanegocios.globo.com/>  
Por Silvia Balieiro