

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR DA CAPITAL

**TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO
PRELIMINAR Nº 51.161.567/08-0**

Aos quatorze dias do mês de julho de 2008, às 15:00 horas, na sede da *Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital*, onde se achavam presentes a **DOUTORA ELIANA S. M. S. MALTA MOREIRA SCUCUGLIA**, PROMOTORA DE JUSTIÇA DO CONSUMIDOR e o **DOUTOR CARLOS AUGUSTO MACHADO COSCARELLI**, DIRETOR EXECUTIVO DA FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP, em exercício, CNPJ/MF nº 57.659.583/0001-84, compareceu a empresa **"TELEFÔNICA - TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A"**, representada pelo Sr. **GUSTAVO FLEICHMAN**, RG nº 19.661.903 SSP/SP e a advogada Dra. **FABIANE RESCHKE**, OAB/RS nº 35.898, tendo em vista os fatos tratados nos autos do **Inquérito Civil nº 14.161.540/08-9** e no **Auto de Notificação nº 1171 Série D6**, e,

Considerando os graves fatos ocorridos no serviço de transmissão de dados para acesso à internet narrados na Portaria e reportagens contidos nestes autos, que demandam a adoção de providências em caráter de urgência;

Considerando a necessidade de que haja presteza na solução dos problemas por parte da empresa;

Considerando que a internet se tornou um dos principais, senão o principal, meio de comunicação, de troca de informações e de execução de negócios;

Assumiu o seguinte compromisso de ajustamento **preliminar** de conduta à lei, com natureza de título executivo extrajudicial, nos termos do parágrafo 6º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985;

1. a empresa obriga-se a viabilizar, a abertura de canais mais céleres para atendimento ao consumidor (usuário, ou não do serviço de banda larga - *Speedy*), com vistas à reparação dos danos, disponibilizando, para tanto, atendimento pessoal nos Foros desta Capital e nas agências do Poupatempo; pelo prazo de **30 (trinta) dias, a contar do dia 21 de julho de 2008**; além disso, para aqueles que procurarem o atendimento por telefone e para o restante do Estado de São Paulo o *call center*, através do número 10315, esclarecerá aos clientes os termos do desconto e da indenização estabelecida, bem como os orientará sobre o recebimento de documentos relacionados ao caso através do correio (Caixa Postal específica) e FAX (também específico);

2. a empresa obriga-se a apresentar resposta quanto às solicitações do consumidor relativas ao problema citado neste inquérito no prazo máximo de **15 (quinze) dias corridos**, contados da data do recebimento dos documentos, que o reclamante poderá encaminhar pelo correio (Caixa Postal específica), por FAX (também específico) ou pessoalmente (nas Lojas da Telefônica), sem necessidade de autenticação;

3. a empresa se obriga a deixar de cobrar o equivalente a **120 (cento e vinte) horas (05 dias)** nas próximas faturas do período de 18 de agosto de 2008 a 18 de setembro de 2008 de todos os clientes do serviço de banda larga - *Speedy*, o que será devidamente informado na própria fatura (sem

prejuízo da adoção de outras vias de informação), conforme a seguir se detalha: **a)** redução equivalente ao período de 36 (trinta e seis) horas relativas à interrupção intermitente do serviço de banda larga - *Speedy*, na forma da regulamentação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e legislação aplicável; **b)** crédito equivalente a 84 (oitenta e quatro) horas, como forma de compensação dos danos e prejuízos causados aos clientes do serviço de banda larga - *Speedy*;

4. Em caso de descumprimento do ora ajustado, para cada consumidor que não for atendido na forma dos itens **1** e/ou **2**; e para cada consumidor que não tiver recebido a próxima fatura mensal ocasionada pela falta de emissão (entre 18/08/2008 e 18/09/2008) na forma do item **3**, a empresa arcará com o pagamento de multa equivalente a R\$5.000,00 (cinco mil reais), valor este que sofrerá atualização monetária até o dia do seu efetivo pagamento, para depois reverter ao Fundo Especial de Despesa de Reparação de Interesses Difusos Lesados, previsto no art. 13 da Lei nº 7.347/85 e regulamentado pela Lei Estadual nº 6.536/89.

5. A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/SP sobrestará o andamento do Auto de Notificação nº 1171 Série D6, instaurado em face da **Telecomunicações de São Paulo S/A**, não iniciando qualquer outro procedimento administrativo sancionatório e/ou imputando sanção administrativa a respeito do assunto em referência enquanto não restar estabelecido, no curso deste Inquérito Civil, o valor que será imposto a título de indenização do dano difuso experimentado pela coletividade em razão da paralisação intermitente ocorrida nos serviços de transmissão de dados para acesso à internet, prestados pela **Telecomunicações de São Paulo S/A**, nos dias 02 e 03 de julho próximos passados. Estabelecido e depositado e/ou revertido em obra social, no âmbito das negociações extrajudiciais, o PROCON/SP se compromete a arquivar o Auto de Notificação em referência, não existindo,

portanto, motivação para aplicação de quaisquer outras sanções administrativas relativamente ao evento supra referido.

Este compromisso produzirá efeitos legais depois de homologado pelo **EGRÉGIO CONSELHO SUPERIOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO**, nos termos do parágrafo único do art. 112 da Lei Complementar nº 734, de 26 de novembro de 1993 (*Lei Orgânica do Ministério Público do Estado de São Paulo*), mas a reclamada compromete-se, desde já, a implementar o ora avençado.

Este compromisso não exclui o direito do consumidor pleitear formas complementares de indenização que entender cabíveis.

NADA MAIS. Lido e achado conforme, vai o presente termo assinado pelo representante do **MINISTÉRIO PÚBLICO** pelo Diretor do **PROCON**, pelo compromissário e pelas testemunhas Dra. ANA LUISA GODINHO ARIOLLI (PRO TESTE), OAB/SP nº 35.609 e Sr. MARCOS VINÍCIUS PÓ (IDEC) RG nº 19.883.442 SSP/SP.

PROMOTORA DE JUSTIÇA:

DIRETOR DO PROCON:

COMPROMISSÁRIO:

TESTEMUNHAS: