

A empresa já foi notificada pelo órgão

O Procon- [São Carlos](#) notificou a NET devido às interrupções de sinal de telefone, internet e TV por assinatura na cidade. A empresa terá que esclarecer ao órgão de defesa do consumidor os motivos das falhas técnicas e como irá sanar os prejuízos dos consumidores.

“O Procon foi informado na terça-feira (30) das falhas de telefonia e internet. Imediatamente, notificamos a empresa através de um auto de notificação para que num prazo de 10 dias ela apresente justificativa, bem como, documentos comprobatórios sobre as falhas na prestação dos serviços de telefonia fixa, TV por assinatura e internet”, explicou Juliana Cortes, diretora do Procon São Carlos.

A empresa também terá que informar ao Procon quais medidas serão tomadas para evitar ou sanar os problemas ocorridos. Além disso, terá que esclarecer como fará o ressarcimento dos prejuízos aos consumidores que tiveram um serviço mal prestado.

Segundo a diretora do Procon, a empresa ainda não fez nenhum contato com o órgão. “Tentamos vários contatos via telefone, mas não houve retorno. Peço aos consumidores que tiveram problemas procurem o Procon, pode ser inclusive por telefone. Preciso saber qual o período que houve o problema, em qual serviço e qual a localidade. Assim, vamos conseguir identificar que houve um dano que causou prejuízo. O consumidor que teve problema também deve entrar em contato com a empresa para pedir abatimento proporcional ao valor do serviço, isso é um direito do consumidor, se for negado, procure o Procon com o número de protocolo de atendimento”, afirmou Juliana.

Essa não é a primeira vez que a empresa tem falhas na prestação de serviços em São Carlos. “Sabemos das falhas da operadora há algum tempo, mas os consumidores não formalizam as reclamações. Caso a empresa insista em não prestar um serviço eficaz, nós vamos encaminhar o caso ao Ministério Público. Mas para abrir um inquérito civil público o Procon tem que ter reclamações e demonstrar que houve danos aos consumidores, por isso é tão importante registrar a reclamação”, disse Juliana Cortes.

O Procon fica na rua Sete de Setembro, nº 2.411, Centro. Os consumidores podem usar e-mail: procon@saocarlos.sp.gov.br ou ainda a página do facebook Procon São Carlos, bem como, o telefone [3419-4510](tel:3419-4510) para tirar dúvidas ou fazer denúncias.

(02/02/2018)