

2008年7月30日  
ブラジル日本商工会議所  
事務局

## テレフォニカ社によるインターネット・パニック(7月3日)被害調査結果の纏め

アンケート回答総数 57件  
有効回答 55件(96%)  
無効回答 02件(記入なし)

1. 昨日、貴社のインターネットは:

不通 (32件:58.2%)

正常 (26件:47.2%)

注)複数回答あり、有効回答55件に対する割合

正常な理由: プロバイダーとの間で光ファイバー等の専用回線をもっている (08件)

専用回線はないが緊急時に備え電話の通常回線で対応可能 (11件)

その他 (なし)

緊急時に備え電話の通常回線で対応可能(11件)の内訳

NTT-COM回線 02件/電話の通常回線 03件/NETVirutua 02件/無線回線 02件  
/海外プロバイダー 01件/別の回線 01件

3. 不通になった事でクレームを:

テレフォニカ宛送った (文書:0件/電話): 3件

ANATEL(国家電信庁)宛に送った(文書/電話): 0件

Idec(ブラジル消費者保護院)に送った(文書/電話): 0件

Procon(消費者保護センター)に送った(文書/電話): 0件

何処にも送って無い: 22件

その他プロバイダーに送った(文書:1件/電話:1件): 2件

無記入: 28件

商工会議所は7月22日に国家電気通信庁(ANATEL)にクレームレター(受付番号 684868.2008)を発送、テレフォニカ社はこの種のクレームに対する賠償は通常36時間のクレジットであるが、7月28日に商工会議所に対して120時間のクレジット補償を連絡してきた。

ANATELへのクレーム先 <http://sistemas.anatel.gov.br/focus/FaleConosco/validarUsuario.asp>

4. その他: (8件)

内訳(各々1件): 自宅が不通/工場が不通/事務所が不通/ソフトに不具合発生/6月23日も不通/他社への切替え検討中/クレーム検討中/7月4日も問題有

以上