

## Prezados Clientes,

A situação de isolamento social pela qual estamos passando, em razão da pandemia do coronavírus, tem feito com que o serviço de Internet Banda Larga enfrente um intenso aumento em sua utilização. Como consequência deste aumento de demanda, situações como lentidão, intermitência, o não alcance da velocidade contratada, latência de servidores de jogos, entre outros transtornos, são problemas que nenhuma empresa pode solucionar de forma individual. Trata-se de uma realidade sem precedentes que o País e o mundo estão atravessando e que não pode ser resolvido pontualmente em um atendimento telefônico, visita técnica ou manobra interna.

Como é de conhecimento público, medidas como redução da qualidade dos serviços ofertados pela Netflix e Globoplay já estão em curso para garantir a conectividade, ainda que com redução da qualidade do nível de serviço. Outras medidas estão sendo tomadas por todos os agentes que atuam na cadeia de prestação do serviço de Internet, para que não entre em colapso.

Esclarecemos ainda que Multiplay Telecom vem mantendo o seu atendimento dentro da nova realidade e, sobretudo, buscando garantir a qualidade dentro das possibilidades desta atual situação.

Respeitosamente,  
**MULTIPLAY TELECOM**

