

PORQUE ODEIO A BRASILTELECOM

* *Luiz Henrique Quemel*

JANEIRO

24/01/05 – 20h50. - segunda-feira

Srta. Keidy (Mat. EX242536) me liga oferecendo um upgrade “grátis” (a falácia que afronta a inteligência dos brasileiros) para o Turbo VIP 800 (meu link é de 600 Kbps). Agradei e expliquei para a atendente que para navegar, qualquer velocidade serve, tanto faz usar um link de 300, 400, 600 ou 800 Kbps. Informei também que sou técnico de informática a mais de 20 anos (dei manutenção em CP500 da Prológica). Depois de muita insistência e justificando que eu teria um suporte técnico de “altíssimo” nível, resolvi aceitar. Foi gerado o protocolo nº. 84903426 e que eu teria até 23/03 para cancelar o serviço sem pagar nada. **Paguei caro por essa minha decisão.**

26/01/05 - quarta-feira

Meu telefone ficou mudo (funcionando apenas a ADSL). Liguei para a Brasiltelecom e fui informado que o problema era justamente por eu ter solicitado o serviço VIP Turbo 800 (foram eles que me ofereceram) e que não poderia ser feito nada, apenas aguardar. Com isso não abri chamado técnico.

28/01/05 - sexta-feira

Liguei para a Srta. Elaine Farias da Brasiltelecom, pois ela havia me que solicitado que quaisquer reclamações contra a Brasiltelecom, primeiro fosse comunicada a ela antes de ser publicada (havia publicado uma em 14/12/04 em minha coluna semanal, sugerindo ao leitor que trocasse de operadora que prestava os serviços ADSL). Ela atendeu, pediu meu telefone e disse que iria “ver” o problema.

29/01/05 - sábado

Na parte da manhã, ligou a Srta. Solange, Ana ou Luciane (minha memória pelo alto nível de estresse começava a falhar) indagando se o problema havia sido resolvido. Comuniquei que continuava mudo.

FEVEREIRO

03/02/05 - quinta-feira

Liguei novamente para a Srta. Elaine Farias que me tratou com desprezo e arrogância, disse-me que ia “ver”, despachando-me sem muita conversa.

Levando prejuízos financeiros desde o dia 26/01 seguia em minha via-crúcis. Liguei novamente para a Brasiltelecom e fui informado que o telefone estava mudo porque havia solicitado o serviço Turbo VIP 800. Mesmo assim solicitei a abertura de um chamado técnico e recebi o protocolo nº. 43387306. O chamado foi realizado às 11h34.

No mesmo dia abri um chamado na Ouvidoria da Brasiltelecom (0800 641 4020) denunciando a falta de respeito da Srta. Elaine Farias e também o problema que já durava 9 dias. Recebi o protocolo nº. DF16532. Disseram que iriam ligar para minha residência para apurar os fatos ocorridos. Não ligaram, o que mostra que o corporativismo ainda impera na Brasiltelecom.

03/02/05 – 16h21. quinta-feira

O técnico da empresa prestadora de serviços me ligou no meu celular (9202 0697) dizendo que estivera em minha residência e não havia ninguém. Era impossível, pois esperava desesperadamente o atendimento em casa desde às 12h. Novamente ele me ligou e disse que estava em frente a minha casa e que novamente não tinha ninguém. Abri o portão e ele estava na casa vizinha (nº. 51, puxa que boa idéia!).

Seu diagnóstico era de que os pares de fio numa caixa preta que fica no poste estavam queimados. Trocou e funcionou, mesmo chiando com um barulho de RF. O protocolo nº. 43387306 foi fechado.

04/02/05 - sexta-feira

Na parte da manhã apareceu um outro técnico que veio verificar se o problema havia sido solucionado. Informei que sim e que até a ordem de serviço tinha sido fechada. Mesmo assim ele entrou em minha residência confirmou o que lhe havia dito. Disse-me que havia uma equipe especializada em cabos e que irião realizar outros diagnósticos. Ficou de retornar na parte da tarde e nunca mais. O telefone continuou chiando. Consegui trabalhar no carnaval. Mas minha alegria (de pobre, como diz o ditado popular) iria durar pouco.

Aqui cabe abrir um parêntese. TODOS os técnicos que já estiveram em minha residência são unânimes: os cabos são velhos e tem no mínimo 20 anos e que segundo eles, a Brasiltelecom não tem planos de trocá-los. Teve um que veio e disse que não seria possível trocar os cabos que vão de minha casa até o poste. Seu diagnóstico era que minhas instalações não ofereciam recursos para tal. Não satisfeito, abri um novo chamado e veio outro técnico, dessa vez um técnico da ETE muito distinto de nome João que trocou os cabos de minha casa até o poste. Não sei precisar quantos metros foram trocados, mas era fio para “dar e vender”. Ficou provado com esse jovem senhor que nem todos são preguiçosos e que fiz questão de deixar isso registrado quando sua supervisora ligou para saber.

Um outro falou que a Brasiltelecom vende mais linhas telefônicas que a capacidade de suportar e por isso as constantes e altíssimas taxas de reclamações dos clientes. Outro disse que há saturação nos serviços de ADSL sem o devido investimento na infra-estrutura. Outro me confidenciou que SEMPRE que havia esses problemas, um técnico era demitido para aplacar a ira dos assinantes. Disse que as condições de trabalho são insalubres e que eles não recebem as devidas condições para exercerem seus respectivos trabalhos de forma satisfatória.

Os técnicos têm razão, pesquisa publicada na revista Consumidor Moderno (www.consumidormoderno.com.br), edição nº. 88, página 34 (Dez/2004) mostra a Brasiltelecom num delicado 5º lugar e com um margem de rejeição alta.

11/02 - 22h41. sexta-feira

Liguei para o 0800 41 11 00 e me informei se havia algum problema na ADSL em minha região, o atendente de nome Alcení disse que não havia nada e que abriria um chamado para solucionar o problema. Gerou o protocolo nº. 43411606 e que tinha um prazo de 8 horas para ser solucionado o problema (achei estranho pois minha linha não é empresarial e o prazo para as linhas domésticas é de 24h).

12/02/05 – 10h. sábado

Liguei para o 0800 41 11 00. Opção 4-2-3 para cobrar o prazo de 8 horas e o atendente Giordo (nº. matrícula EX91171) me informou que houvera um equívoco que o prazo era até as 12h do dia 12/02/04.

12/02/05 – 12h12. sábado

Liguei novamente para o 0800 41 11 00. Opção 2-3-2 e o atendente Jean (mat. nº. EX065011) me transferiu para outra célula de negócios.

12/02/05 – 12h16. sábado

Fui atendido pelo Sr. Daniel (mat. EX045799) e disse que houvera outro equívoco que o prazo agora era de 16h. Quando questionado sobre o prazo de 12h ele disse que era o agendamento para o técnico estar em minha residência entre 12h e 16h.

12/02/05 – 16h24. sábado

Fui atendido pelo Vítor que se recusou a me fornecer seu número de matrícula. Falei que TODAS as minhas chamadas são gravadas e preciso desse número para armazenar em meu banco de dados para orientações futuras. Ele disse que não era obrigado a fornecer o seu número de matrícula e disse que não poderia ficar a tarde toda comigo no telefone. Eu lhe avisei que como

consumidor não desligaria o telefone enquanto ele não me fornecesse o número. Forneceu o número de matrícula EX060061.

O atendente Vitor (mat. nº. EX060061) me informou que no sistema dele constava que um técnico havia se deslocado até a minha residência e que não havia ninguém. Era mentira, como sempre os técnicos se dirigem à casa errada. O mais grave é que, segundo o sistema o técnico havia falado comigo e agendado para o dia 13/02 no período matutino. Outra mentira, pois nenhum técnico se comunicou comigo.

12/02/05 – 16h41. sábado

Liguei novamente para o 0800 41 11 00 e fui atendido pelo Sr. Alisson (Mat. nº. EX8900). Mais uma vez tive que repetir a minha história a qual venho contando desde o dia 26/01/05. Perguntei ainda se havia problema em solicitar o número de sua matrícula e ele respondeu que não. Só não podia fornecer seu nome completo. Cansado e com níveis de estresse altíssimo solicitei a abertura de um SIAC. Ficou registrado com o número nº. DF 20386 e o prazo para atendimento desse SIAC (procedimento interno para apurar responsabilidades) era de...pasmem, até o dia 16/02/05.

13/02/05 – 9h. Domingo

O Sr. Ronaldo da empresa ETE me ligou querendo saber se o técnico havia comparecido em 12/02/05 em minha residência (puxa! Que nível de organização! CRM, Business Intelligence são apenas acrônimos para a Brasiltelecom) para resolver o problema. Ele agora era a 27ª pessoa para a qual eu tive que REPETIR A MESMA HISTÓRIA. Expliquei que o técnico se dirigiu ao vizinho. Ele disse que iria falar com a supervisora dele (Ana) para quem em caráter de “urgência urgentíssima” fosse enviado um técnico ainda no período matutino para resolver meu problema. Era apenas mais um fazendo “cera”.

13/02/05 – 12h12. Domingo

Liguei novamente para o 0800 41 11 00 e o Sr. Denis (mat nº. 127) me explicou que o chamado técnico cujo protocolo nº. 43411606 tinha sido fechado porque havia sido RESOLVIDO. Solicitei então abertura de um novo chamado e ele iria me transferir, pois segundo ele o “sistema” dele estava fora do ar(estranho, como então soube que meu chamado fora fechado. Deve ter usado Bola de Cristal!).

13/02/05 – 12h15. Domingo

Fui atendido pelo Sr. Alessandro (EX01484) e me deu uma aula de termos técnicos (problemas na central, DG, caixa do poste, etc). Com ele era a 28ª pessoa que tive QUE REPETIR MINHA HISTÓRIA TUDO NOVAMENTE. Informou-me que seria cobrado uma taxa de visita caso o

problema fosse meu (nesse momento já não sabia nem mais qual era o problema). Esses valores seriam de R\$ 44 para a visita produtiva e R\$ 20 para uma visita improdutiva (se essa moda pega!). Meu novo chamado, o 2º em menos de 48 horas ganhou o protocolo nº. 43415526 e que tinha um prazo de 8 horas já que minha linha era empresarial e eu disse que só podia ser um equívoco e perguntei se no famigerado sistema de CRM da Brasiltelecom mostrava isso, ele se desculpou e disse que era um equívoco seu (mais um de uma série de 7). Meu prazo agora era até as 12h23 do dia 14/02. E nessa brincadeira levei um prejuízo financeiro de R\$ 720 (2 x R\$ 360), já que não pude trabalhar nos computadores de meus dois clientes. Fora o fato de não poder enviar a Coluna InfoAjuda para um grande jornal, ao qual sou colunista técnico e colaborador.

13/02/05. 13h49. Domingo

Ligou o técnico Jair e me perguntou uma referência para meu endereço. Disse-lhe que era a casa da esquina e próximo ao Hospital Santa Marta e Boca da Mata, não tinha erro.

13/02/05. 14h16. Domingo

O técnico chegou e por incrível que pareça não se dirigiu ao vizinho, casa 51 (que agora já não era uma boa idéia!). Mostrei o funcionamento do modem USR8550 (estava ligado e com a luz de power e de LAN acesas, exceto da ADSL). Ele colocou um modem 3COM Dual Home Connect versão V2 e nada de funcionar. Disse que tinha que configurar o DNS (informar manualmente) e lhe argumentei que possuo essa ADSL a mais de 2 anos e nunca precisei informar DNS, pois isso era feito internamente com o IP do modem funcionando com gateway e fazendo DNS Relay. Depois de muita insistência permiti que ele configurasse o DNS e funcionou. Seu diagnóstico: (...) modem do cliente não alinha. Ficou registrado no Relatório de Visitas nº. 20372/2004. Assinei e ele foi embora. E ficou no ar a grande pergunta.

O QUE A BRASILTELECOM HAVIA FEITO DESSA VEZ (POIS DESDE O DIA 24/01/05 QUANDO LIGOU A SRTA. KEIDI (MAT Nº. 242636) PARA MINHA RESIDÊNCIA ÀS 20h50 ME IMPORTUNANDO PARA QUE EU FIZESSE UM UPGRADE DO TURBO 600 PARA A “DESGRAÇA” DO TURBO VIP 800 E LOGO APÓS, SEGUNDO OS TÉCNICOS, OS PARES DE FIOS HAVIAM QUEIMADOS) COM O MEU SINAL DE ADSL?

13/02/05 – 15h57. Domingo

Ligou a Srta. Érica (ou Érika) se dizendo da Brasiltelecom e querendo falar com o responsável da linha, minha filha atendeu e disse que iria me chamar. Quando fui atender, a ligação tinha caído. Mais tarde fiquei sabendo que essa Srta. na verdade era da empresa terceirizada.

14/02/05 – 17h05. Segunda-feira

Liguei para a Ouvidoria da Brasiltelecom (0800 641 40 20) e fui atendido pela Srta. Daniela (Mat. nº. EX06803). Abri um SIAC nº. DF21046/05 e REPETI MINHA HISTÓRIA PARA A 29ª PESSOA.

14/02/05 – 17h26. Segunda-feira.

Liguei para 0800 41 11 00, atendeu a Srta. Larissa (EX172689). Informei que gostaria de cancelar o serviço ADSL. Ela me disse que não poderia fazer isso. Transferiu-me.

14/02/05 – 17h30. Segunda-feira.

Fui atendido pela Sra. Maristela (EX882799). Solicitei que ela cancelasse o serviço de ADSL. Ela me pediu TODOS os dados, mais o número do contrato e o motivo. Prometi que ela não seria a 30ª pessoa a ouvir minha história. Informei a ela que verificasse o SIAC nº. DF21046/05 e para minha surpresa lá estava que EU EM 24/01/05 HAVIA SOLICITADO O SERVIÇO ADSL TURBO VIP 800.

Informou que o serviço seria cancelado em 30 dias, mas que eu continuaria pagando. Protestei e ela disse que isso está na cláusula 6.2 do contrato e quando assinei o serviço deveria saber. (Agora eu sei porque a Brasiltelecom me pede um Contrato de Fidelidade por 24 meses e caso eu desista tenho que ressarcir a empresa pelo prejuízo que darei por ser cliente). 17h44. Ela consultou a supervisora e num ATO SUPREMO DE BONDADE essa SANTA SUPERVISORA me isentou de pagar (mico, também) os 30 dias de aviso prévio, digo a taxa ou imposto de CANCELAMENTO. Éta cláusula 6.2 marota! Com essa nova ordem, a atendente Maristela teve que refazer o registro e NOVAMENTE ME PEDIU TODOS OS DADOS. O cancelamento da ADSL recebeu o protocolo nº. 380056. Finalmente com a ajuda dos Deuses, meu problema que havia começado em 24/01/05 às 20h50 foi resolvido em 14/02/05 às 17h46 com esse bendito cancelamento. Ledo engano.

Mas, derrotei um gigante das telecomunicações usando apenas conhecimento e cidadania. Quer saber? Pergunte-me como!

* **Luiz Henrique Quemel** (<http://www.quemel.blog.br>) é consumidor consciente e até agora já levou um prejuízo de R\$ 720 e ainda não conseguiu enviar sua coluna InfoAjuda para um jornal de grande circulação nacional, cujo objetivo é socorrer leitores em apuros com problemas nos computadores, e agora também com fornecedores de bens e serviços de informática e telecomunicações.