

14 outubro 2022

Anatel Minas Gerais
Edifício do Banco Central do Brasil
Av. Álvares Cabral, 1605 - 5º andar
Santo Agostinho,
Belo Horizonte - MG
30170-008

Prezados Senhores:

Claro NET Protocolo 013221220445685

Escrevo em nome de minha esposa, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, para quem a Claro NET instalou serviço de acesso à Internet em 15 de outubro de 2022, ordem de serviço 502948144 contrato 013/37825160. Atualmente, por motivos de saúde, minha esposa não pode lidar com esse assunto sozinha e comprou o serviço Claro Net principalmente para meu uso.

Tenho tido muita dificuldade em me comunicar de forma eficaz por meio do WhatsApp da Claro NET e dos menus interativos confusos e infestados de publicidade em seu site. Por isso escrevi uma carta para a Claro NET, que publiquei pela SEDEX em 18 de outubro de 2022 [3 dias após a instalação]. A Claro NET não respondeu a esta carta, o que é o esperado.

Após esperar um mês por algum tipo de resposta da Claro NET, em 14 de novembro de 2022 fiz uma reclamação na Ouvidoria Clara NET. A Ouvidoria deu a si mesmo um prazo de 10 dias para responder e forneceu o número do Protocolo acima.

Tirando a enxurrada de ligações '0303' e SMSs tentando me vender um plano de celular mais caro e assinaturas de 'NOW' [que eu já tenho, mas que não funciona] não tive retorno da Claro NET em relação aos meus problemas com o seu serviço.

Além das incessantes ligações '0303', houve duas ligações do (31)984208637, cujas mensagens SMS que recebi dizem que deixaram mensagens gravadas. No entanto, não consegui acessar essas gravações do serviço de atendimento ao qual a Claro NET arbitrariamente decidiu me inscrever sem minha permissão e pela qual cobra um desconto semanal. O serviço sempre diz que não tenho mensagens pendentes e continua com suas implacáveis mensagens publicitárias.

Assim, não recebi nenhuma resposta aos meus problemas por carta, e-mail, SMS, WhatsApp ou telefone durante o prazo de resposta de 10 dias definido pela própria Claro NET.

A essência dos problemas com o serviço Claro NET:

- 1) O modem não é configurável pelo usuário.
- 2) Parece que todas as portas 65535 estão bloqueadas para escuta além do modem.
- 3) O telefone fixo não funciona.
- 4) O conteúdo de vídeo/filme 'NOW' não pode ser realizado no meu televisão.

Os detalhes completos estão nos arquivos de relatório anexados.

Eu realmente não tenho interesse no serviço de telefone fixo ou televisão e me ressinto de ter que pagar por eles como um 'combo' apenas para obter uma conexão básica à Internet por mais de 3 vezes o preço que eu estava pagando pela minha antiga conexão Oi, que funcionou.

O verdadeiro problema para mim, porém, são as 65535 portas de escuta bloqueadas, que me parecem estar bloqueadas em um roteador de agregação em algum lugar entre mim e o roteador de borda Belo Horizonte da Claro NET. Eu preciso poder abrir pelo menos 5 portas de escuta para meu uso legítimo da minha conexão com a Internet.

[Marco Civil da Internet](#): Seção I: Da Neutralidade de Rede:

Art. 9º O responsável pela transmissão, comutação ou roteamento tem o dever de tratar de **forma isonômica** quaisquer pacotes de dados, sem distinção por conteúdo, origem e destino, serviço, terminal ou aplicação. ...

§ 3º Na provisão de conexão à internet, onerosa ou gratuita, bem como na transmissão, comutação ou roteamento, é **vedado bloquear**, monitorar, filtrar ou analisar o conteúdo dos pacotes de dados, respeitado o disposto neste artigo.

Assim, ao me fornecer uma conexão de Internet que bloqueia determinados pacotes IP ao bloquear as portas de escuta, a Claro NET está em clara quebra de contrato.

Detalhes do meu problema e sua resolução proposta são fornecidos no arquivo de relatório que o acompanha. Isso é longo, mas todo o seu conteúdo é relevante.

Atenciosamente,

Robert John Morton

Anexo: arquivos PDF