

17 outubro 2022

Para: ANATEL

Prezados Senhores:

Protocolos Claro NET 20221413600428, 20221413607625, 20221415189679

Estou escrevendo em nome de minha esposa, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, CPF xxxxxxxxxxxxxx, que não é capaz atender este problema no momento.

Minha conexão a Internet **parou de funcionar** cedo na segunda-feira 12 de dezembro de 2022. Detalhas na carta [PDF] mandada a Claro NET por SEDEX.

Este fim de semana, consegui arrumar uma visite para uma amiga para mandar esta reclamação via a conexão a Internet dela. Este tipo de coisa não é fácil para mim.

Tenho os seguintes pontos adicionais:

1. RF Status do modem Humax HGB10R-02 mostrou o sinal *up-stream* está sendo transmitido. Obviamente, este sinal não está sendo aceitado pelo equipamento na direção da Claro NET. Pode ser bloqueamento por error ou por proposito.
2. Uso do meu computador apresenta nenhum problema para mim. Mas, no momento, não posso usar para comunicar com Claro NET porque minha conexão está fora de ar. A tela e teclado do celular deixa o celular inútil para mim além do ligações, SMS e Whatsapp. Não consigo usar para e-mail, *browser* ou *apps* como Minha Claro Residencial.
3. A logica dos '*menus*' automáticos no Whatsapp e o site da Claro NET me deixa confuso. Alguns tem '*logica sem saída*'.
4. Minha experiencia através de ultimo 18 anos do uso da Internet no Brasil deixa obvio que conexão a Internet no é suficientemente confiável para ser único meio de mandar faturas. Com mesmo NET em 2015, a primeira intermação de uma fatura de uma cobrança inválida e não antecipada foi uma carta de Serasa Experian. Agora minha '*conexão*' ficou muda quase uma semana. Eu preciso faturas **por correio** para chegar bastante antes do vencimento.

Francamente, de meu ponto de vista, os assisantes virtuais e '*meus*' automáticos do site Minha Claro e WhatsApp de Claro NET parece ser designados por propósito para ser obstrutivos pelo usuário fazer qualquer coisa com exceção de comprar novos produtos ou serviços. É difícil. Precisar deixar o usuário concentrar de reportar e resolver o problema que ele tem.

Atenciosamente,

Robert John Morton