

14 dezembro 2022

Claro S.A.
Rua Espírito Santo, 1000
Centro,
Belo Horizonte-MG,
30160-033

Caros senhores:

Mais uma vez, estou escrevendo em nome de minha esposa, xxxxx xx xxxxxxxxxxxx xxxx, para quem você instalou um serviço de acesso à Internet ordem de serviço 502948144 contrato 013/37825160.

Somente **9 dias** desde a resolução do problema das portas fechadas na ANATEL, tenho outro problema: Internet conexão parou de funcionar.

Desde 07h30 segunda-feira 12 dezembro 2022: conexão a Internet acabou. Luzes do Modem [Humax HGB10R-02] após de bastante tempo permanecem nos estados: **Power** acesa verde, **DS** acesa verde, **US** piscando verde, **Online** não acesa, **Ethernet** acesa verde.

Falta de *up-signal* é uma situação entre o modem e a rede fora. É nada ligada com os meus aparelhos no lado LAN do modem. Pode ser a chuva forte entrou em unidade na rua.

No passado, talvez 15 anos atrás, foi possível simplesmente ligar para número de serviço, falar isso para um ser humano e todo foi retificado rapidamente.

Porque agora é impossível para mim achar um lugar onde poderia entrar isto no seu site? Vocês precisam uma seção, bastante fácil para achar, onde o usuário pode concentrar para reportar uma falha sem diversão ou distraimento por propaganda dominante de planos. Pensa do ponto de vista do usuário e não externalizar todo o trabalho de categorizar a natureza do problema nele por '*menus*' automáticos inadequados intermináveis.

Tentei ligar 1072 mas não funcionou. Recebi SMS dando "fone 25276 09h39 12/12/2022 protocolo **20221413600428**". Tentei de novo. Menu de áudio confuso que incluiu propaganda de planos e muito tipos de atendimento, nenhum do que foi apropriado para meu problema. Recebi SMS dando "fone 25276 09h40 12/12/2022 protocolo **20221413607625**".

10h22: mandei mensagem WhatsApp. Al mostrou menu: selecionei '2-Suporte técnico'. Outro menu. Selecionei '1- Suporte técnico (com login)'. Browser abriu. Conteúdo da pagina tão pequeno para me ler. Não consigo faz a página aceitar meu usuário ou senha.

Tentei de novo. Selecionei '3-Claro Residencial' de novo. Al mandei 'token' por SMS que eu entrei no WhatsApp. Al fiz teste da rede e reportou que tem nada errado na rede do regão. Al diz que não pode oferecer mais ajuda.

../..

Pesquisei para número de telefone Claro NET de serviço técnico. Só achei bastante números de vender.

Decidi única opção foi ligar para ouvidoria em 0800 701 0180. Ouvidoria foi 'menu' automático também. 'Ele' teve problema no sistema e não pode me atender. Tentei de novo. Esta vez, a ouvidoria não aceitou o número de protocolo dado no WhatsApp. Esta vez, a ouvidoria não aceitou o protocolo mesmo depois de muitas tentativas.

A 13h57 no 12 dezembro 2022, lutei para tentar entrar os dados requeridos no site da ouvidoria usando meu celular. Diz que protocolo **20221415189679** que a WhatsApp me deu foi inválido.

Instalei *app* Minha-Claro Residencial no meu celular. Achei seção para 'NÃO TEM SINAL' Mandou que eu verifica conexão dos cabos e *reboot* o modem. Me deu opção para continuar se *status* do todas as lâmpadas forem correto. Se não, opção não existe para ir em frente.

A 18h50 o modem repentinamente adquiriu sinal **US** e conseguiu conexão. para alguns minutos e depois perdeu a *up-signal* e caiu *off-line*. Então a falha tem característica intermitente.

A 09h03 terça-feira 13 dezembro 2022, Tentei uma vez mais com o *app* Minha Claro Residencial no meu celular. Alcancei opção 'NÃO TEM SINAL'. Mesmo resultado.

Tenho quase 100% certeza que os senhores não respondem desta carta, igual a última vez. Mas por formalidade preciso mandar testemunhada e opção para me manda resposta ou pelo menus uma mensagem *WhatsApp* antes de eu monto nova reclamação a ANATEL.

Na última vez, esperei um mês para resposta. Não obstante, por rasão da futilidade de esperar resposta, vou esperar só até sábado 17 dezembro para mandar minha reclamação para ANATEL. Eu não posso perder mais dias sem Internet. Preciso trabalhar.

Atenciosamente,

Robert John Morton