

OBSERVAÇÃO: minha reclamação original para a ClaroNET era o Protocolo 013221220445685. O protocolo 9092115 no cabeçalho é o do meu apelo à ouvidoria da ClaroNET. Protocolo Anatel: 202211242887839.

Resposta da ClaroNET

Às 09:34 da segunda-feira, 28 de novembro de 2022, uma mulher ligou dizendo que era da Claro sobre minha reclamação à ANATEL. Ela não quis falar comigo, apenas com o signatário do contrato, que não estava disponível no momento. A mulher disse que ligaria mais tarde, mas não ligou. Às 10h25, recebi a seguinte mensagem no WhatsApp:

"Olá, eu sou Assistente virtual da Claro. Esse é o nosso canal oficial de Whatsapp. Estou entrando em contato referente a sua reclamação na Anatel, protocolo 202211242887839. A pessoa responsável para seu caso está disponível para falar sobre a resolução da sua solicitação aqui no Whatsapp, basta responder essa mensagem das 0h às 23h, que eu te transfiro para o atendimento da nossa equipe. O atendimento funciona de segunda a sábado." — 09:35 28 de outubro de 2022"

Recebi repetições da mesma mensagem do WhatsApp às 18h18 do dia 29 de novembro e às 17h13 do dia 30 de novembro. No entanto, agora estou muito cauteloso com as mensagens do WhatsApp que dizem ser da Claro. Quase fui sugado para um golpe de *phishing* com um deles que pedia dados pessoais completos, incluindo o número da conta bancária, que me recusei a divulgar. Acho que a Claro deveria encontrar uma forma mais segura de se comunicar com os clientes. Por exemplo, a Claro poderia me enviar um e-mail, que eu poderia verificar pelo contexto de seu conteúdo e seu endereço IP de retorno. Ou mesmo uma carta pelo correio.

Às 16h26 da terça-feira, 29 de novembro de 2022, conectei meu computador principal diretamente ao modem Arris no modo bridge. Meu endereço do lado da WAN era '100.68.19.51', que ainda é um endereço de sub-rede do ISP. Usei um site de serviço de verificação de porta para testar minhas portas de escuta necessárias. Meu endereço na Internet visto pelo verificador de porta da Internet externa era '201.17.159.51'. Com todos os ouvintes relevantes em execução, o site de verificação de portas não conseguiu obter uma resposta de nenhum dos meus ouvintes. Todas as portas ainda estão bloqueadas.

Se a ClaroNET pretende resolver meu problema, por que seus técnicos simplesmente não abrem as portas no Roteador de Agregação? O ClaroNET não precisa de um Assistente Virtual para entrar em contato comigo pelo WhatsApp para marcar alguém para falar comigo, nem precisa agendar uma visita às minhas instalações ou me envolver de alguma forma para abrir as portas no

roteador de agregação. Por que eles simplesmente não seguem em frente e fazem isso?

Durante esse tempo, um dos meus ouvintes conseguiu abrir uma porta de escuta usando IPV6. No entanto, isso foi para um servidor em IPV6. A grande maioria dos usuários da Internet ainda está no IPV4. E isso não vai mudar significativamente tão cedo. Portanto, ainda não consigo ouvir atualizações de dados em tempo real de pares IPV4. Consequentemente, portas de escuta abertas no IPV6 não podem resolver meu problema.

Na madrugada de quinta-feira, 01 de dezembro de 2022, acessei meu processo de reclamação no site da ANATEL. Devo dizer que achei isso em si um processo complicado, confuso e estressante. Há algum tempo que não percebi que, para aceder ao meu processo de reclamação atual, tinha de passar pelo procedimento de abertura de outro processo de reclamação antes de chegar à lista de processos pendentes e passados. Não é exatamente o que eu chamaria de lógico!

Às 08h15 do dia 01 de dezembro de 2022, baixei um arquivo PDF com o status atual do processo pendente. Apenas deu a entender que a Claro havia iniciado o tratamento da minha reclamação. Relutantemente, resolvi responder ao Assistente Virtual WhatsApp da Claro. Respondi com a seguinte mensagem:

"Ainda estou esperando a Claro abrir minhas portas de escuta para IPV4, que presumo estarem bloqueadas no seu roteador de agregação ou nó óptico. Claro pretende fazer isso? Se sim, quando?" — 09:34 01 dez 2022

Enquanto aguardava uma resposta do WhatsApp da Claro, descobri que finalmente havia chegado um e-mail da Claro sobre esse assunto. Era quarta-feira, 30 de novembro de 2022. Apenas dizia que, para resolver meu problema, seria necessário conversar por telefone. Não consigo ver por que a Claro abrindo minhas portas de escuta em seu roteador de agregação precisa de uma discussão por telefone comigo, mas aí está! Acho que entre todas as ligações de televendas da Claro para o meu celular, uma ou duas delas devem ter sido para resolver o meu problema. No entanto, o telefone tocou apenas 3 vezes antes de desligar, não me dando tempo de atender a ligação. Não sei se isso foi intencional ou simplesmente impaciência.

A resposta à minha mensagem do WhatsApp veio às 14h39 [5 horas depois].

"Olá, meu nome é lasmin, sou de Claro e estou entrando em contato para tratamento de Reclamação Anatel de número 202211242887839 e ficarei responsável por ela.". Eu respondi: "Então, vai resolver meus problemas de portas de escuta IPV4, o telefone e TV que não funcionam? Todo explicado em o meu arquivo de reportagem."

Enquanto aguardava uma resposta, às 16h05 do dia 01 de dezembro de 2022, resolvi dar uma olhada na configuração do modem Arris. E adivinha? O nome de usuário e a senha com os quais consegui entrar na configuração do modem a partir de 02 de novembro de 2022 não funcionam mais. Alguém deve tê-lo alterado remotamente. A mensagem que recebo ao inserir o nome de usuário e a senha originais que funcionaram a partir de 02 de novembro de 2022 é:

Invalid user name or password!

Please enter the Wi-Fi Network Passphrase (sometimes referred to as "Pre-Shared Key" or "Network Key") that is printed on the label for this device into the password field.

Esta mensagem é nova para mim. Nunca o vi durante todas as minhas tentativas anteriores de invadir a área de configuração do modem. Talvez o nome de usuário ainda esteja correto, mas apenas a senha está errada. Quem sabe? Não obstante, não há, e nunca houve enquanto eu o tive, qualquer senha de rede Wi-Fi, chave pré-compartilhada ou chave de rede em qualquer etiqueta em qualquer lugar deste modem! Mais uma vez, fui bloqueado. Tentei novamente na manhã seguinte. Ainda bloqueado.

Esta é uma das razões pelas quais eu sempre uso meu próprio roteador para minha rede local. Estou totalmente no controle. O ISP não pode interferir nisso. Eu nunca confio em um roteador que pode ser reconfigurado ou de outra forma bagunçado pelo ISP remotamente. Qualquer roteador instalado por um ISP deve operar no modo Bridge.

Às 08h30 da sexta-feira, 02 de dezembro de 2022, lasmin da ClaroNET ligou e providenciou a vinda de um técnico ao nosso apartamento amanhã para corrigir o problema das portas bloqueadas no IPV4 e consertar a exibição de televisão 'NOW'.

Visita do Técnico ClaroNET

Por volta das 10 horas do sábado, 3 de dezembro de 2022, um jovem técnico chegou ao meu apartamento. Expliquei que queria que todas as portas acima de 10.000 estivessem abertas para escuta. Ele entrou em contato com o chefe da ClaroNET pelo celular. Seu chefe perguntou quais portas específicas. Eu disse que queria que todos pudessem ser abertos para poder abrir aqueles de que precisava a qualquer momento. O chefe começou a reclamar, mas acabou cedendo.

O jovem técnico então tentou colocar o modem/roteador Arris TG1692A no modo Bridge como eu queria. Aparentemente, todas as tentativas anteriores de colocá-lo no modo Bridge não tiveram sucesso. Ele sempre caiu para o modo NAPT. O técnico conectou meu computador diretamente ao

modem/roteador Arris TG1692A. Meu próprio roteador TP-LINK não estava envolvido. Ao tentar fazer login no modem com o nome de usuário e senha corretos, a mesma mensagem estranha apareceu [mencionada acima]. Eventualmente, tornou-se impossível acessar a página de configuração do modem.

O técnico consultou novamente seu chefe que lhe deu um comando para entrar no meu computador. Ele fez algum procedimento complicado que obviamente pertencia ao Microsoft Windows. Minha máquina Linux ignorou. Acho que o que ele estava tentando fazer era olhar a configuração da interface, mas nenhum dos dois sabia como fazer isso. Então eu apertei o ícone do terminal para abrir um terminal e digitei "ifconfig". O jovem técnico não sabia se era isso que seu chefe queria.

O chefe então começou a reclamar que todo o problema era o Linux, o que, claro, é pura besteira. O sistema operacional do computador não tem absolutamente nenhuma conexão com a configuração de um modem/roteador por meio de uma interface da web. Além disso, a maioria dos modems/roteadores roda Linux ou um derivado dele. E o Linux é essencialmente Unix, no qual toda a Internet é baseada.

Eventualmente, ambos desistiram do antigo modem/roteador Arris TG1692A que havia sido instalado em 15 de outubro. O chefe pediu ao técnico que pegasse outro modem em seu carro. Ele trouxe o que parecia ser um novo modem/roteador Humax HGB10R-02. Ele conectou ao cabo coaxial e ao meu computador. Em seguida, reinicializamos tudo para um início limpo e esperamos que o novo modem/roteador adquira seu sinal.

De uma forma ou de outra, parece que o chefe do técnico tinha algum meio de abrir as portas especificamente para mim. Talvez ele tenha me alocado um endereço de sub-rede fixo. Talvez ele tenha me colocado em uma sub-rede diferente transportada em um conjunto diferente de frequências no mesmo coaxial. Existem muitas maneiras de fazer isso. De qualquer forma, parece que agora tenho uma conexão doméstica normal com algumas portas ainda bloqueadas, mas com todas as portas 'altas' liberadas. Pelo menos, no lado da sub-rede [WAN] do modem/roteador Humax HGB10R-02 da ClaroNET.

O técnico me pediu para verificar se minhas portas estavam abertas. Iniciei dois programas que ouviam em grupos específicos de portas. O primeiro programa mostrou que tinha portas abertas. O segundo mostrou que suas portas de escuta ainda estavam fechadas. Eu disse que teria que trabalhar mais e levar mais tempo para verificar se as portas estavam abertas ou não. Às 12h30 o técnico saiu.

Quase imediatamente depois, descobri que a porta aberta vista pelo primeiro programa estava no IPV6. Aconteceu por acaso de se conectar a um servidor IPV6. Todas as portas IPV4 ainda estavam fechadas. Assim como o antigo modem/roteador Arris TG1692A, o técnico não conseguiu colocar o novo modem/roteador Humax HGB10R-02 no modo bridge. Aparentemente, o novo modem/roteador Humax HGB10R-02 nem sequer tinha uma opção de modo Bridge.

Minha única opção nesta fase era configurar o modem/roteador Humax HGB10R-02 para funcionar em NAPT duplo com meu próprio roteador TP-LINK, o que não é recomendado. Na verdade, estaria operando em triplo NAPT com o roteador distrital [ou agregação] da ClaroNET. Definitivamente não é recomendado.

Mas não tive escolha. Entrei na interface da web de configuração do modem/roteador Humax HGB10R-02 com o nome de usuário e a senha que agora estavam impressos em uma etiqueta no modem. E eles trabalharam. Tive acesso. Depois de batalhar com a interface web mal projetada do Humax, finalmente consegui configurar seu NAPT para passar pacotes não solicitados nas portas de escuta necessárias. E eis que minhas portas estavam abertas. Meus programas interativos funcionaram.

Não foi Possível Ativar o *Streaming* de TV

Às 11h50 da segunda-feira, 05 de dezembro de 2022, um técnico da ClaroNET chegou para resolver o problema de eu não conseguir visualizar o conteúdo de *streaming* de televisão Claro TV+ [formalmente chamado 'NOW'] no meu receptor de televisão. Ele não conseguiu baixar o 'aplicativo' necessário em meu aparelho de televisão. Portanto, não consigo receber o serviço de *streaming* de TV. O técnico saiu às 12h10.

Enviei uma mensagem para lasmin pelo WhatsApp da ClaroNET: "O Técnico não conseguiu fazer NOW funcionar na telelvisão. Por isso quero tirar o serviço NOW do contrato." lasmin respondeu: "olá boa tarde, o acesso ao Now é gratuito, o sr só paga conteúdos alguns que cobra, mas muitos são de graça de mesmo."

Não acho que a ClaroNET seja uma instituição filantrópica. Não existe almoço grátis. Os custos de todas as adições 'gratuitas' em um 'combo' são obviamente carregados no preço final. Dizer que não devo pagar menos porque o acréscimo é 'grátis' é um engano de vendedor universalmente conhecido. Assim, como um idoso aposentado, que não pode ver filmes em uma pequena tela de computador, muito menos um telefone, tem que subsidiar efetivamente aqueles que podem receber o serviço de *streaming* em seus aparelhos de televisão. É assim que as coisas são.

Resultado do Recurso à ANATEL

	ANTES	DEPOIS
1	O modem não é configurável pelo usuário..	O novo modem é configurável pelo usuário.
2	Todas as 65535 portas bloqueadas para ouvindo além do modem.	Todas as portas abertas, exceto aquelas que são bloqueados de acordo com a norma para conexões residenciais.
3	O telefone fixo não funciona.	O telefone fixo não funciona porque Oi fiz o meu número não mais disponível para portabilidade.
4	TO conteúdo do vídeo/filme 'NOW' não pode ser reproduzido na minha TV.	A situação não mudou porque o técnico não conseguiu instalar o 'NOW' app na minha televisão.

Então, como resultado desse demorado apelo à ANATEL, tenho uma conexão básica de Internet, custando R\$ 85 por mês, com portas bloqueadas conforme a norma para conexões residenciais. Isso é basicamente o mesmo que o serviço ADSL de 2 Mbps, a R\$ 36,15 por mês, tive da Oi até a Oi cortar meu sinal em 21 de setembro de 2022. A única diferença é que agora tenho uma velocidade de download de 90 Mbps por R\$ 85,00 por mês, além, é claro, do custo de todo o tempo e esforço que tenho para despender por escrito e encaminhar meu recurso à ANATEL, o que certamente não foi insignificante. Não é um bom resultado, mas não consigo ver isso sendo resolvido.

Contando o Que me Custou

Então, depois de **42 dias** com uma conexão **surda** à Internet, agora ele pode ouvir. O Marco Civil da Internet ficou mantido — pelo menos em parte: a parte que eu preciso. Não sendo capaz de fazer o que deveria fazer durante esses 42 dias, em vez de não fazer nada, natural e compreensivelmente passei meu tempo escrevendo sobre por que não podia fazer o que deveria estar fazendo.

Como resultado de um apelo à ANATEL, agora tenho algumas portas de escuta que podem ser abertas, mas as portas padrão ainda estão bloqueadas e meu endereço IP ainda é dinâmico. Portanto, ainda não é uma conexão *bona fide* com a Internet que pode ser usada interativamente ponto a ponto da maneira como a Internet foi originalmente projetada para operar. Mas com isso, pelo menos posso trabalhar.

FIM