

## Circunstâncias Fundamentais

A razão pela qual eu precisava de um serviço de Internet naquele momento era que a Oi, o provedor com o qual eu estava há mais de uma década, decidi encerrar seu serviço ADSL. A Oi cortou meu sinal ADSL pela primeira vez inesperadamente em 03 de agosto de 2022, mas o restabeleceu de forma intermitente após muitas reclamações. Porém, em 21 de setembro de 2022, a Oi cortou meu sinal ADSL de forma definitiva e permanente.

Isso me deixou sem conexão com a Internet, que eu precisava para o meu trabalho.

[Law no. 12.965 of April 23, 2014](#) CAPÍTULO II: DOS DIREITOS E GARANTIAS DOS USUÁRIOS: Art. 7. **O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, e ao usuário são assegurados os seguintes direitos: ... IV - não suspensão da conexão à internet, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização;**

A Oi supostamente ia instalar um serviço de fibra óptica em uma OTU [Unidade Terminal Óptica] no meu apartamento para substituir o antigo serviço ADSL na mesma mensalidade. No entanto, depois de muita confusão e falta de informações consistentes e coordenadas, além de não saber quando - ou mesmo se - a Oi iria instalar o serviço de fibra óptica, tive que procurar outro fornecedor. Mais tarde foi descoberto que o cabo de fibra óptica não poderia ser instalado no meu prédio porque os dutos de entrada do prédio estavam cheios de cabos coaxiais expandidos antigos.

Assim, fiquei alto e seco sem uma conexão com a Internet. Claro era a única opção disponível no prédio.

## Cadastrando-se com Claro NET

Eu me inscrevi para o serviço em uma loja de shopping, porque essa foi uma experiência muito mais bem-vinda e menos estressante para mim do que lutar com IAs cretinos e menus automatizados no meu celular. A loja ganha sempre. O jovem vendedor foi extremamente metódico e verificou imediatamente que a Claro já tinha uma caixa de distribuição de serviços dentro do meu prédio, então o problema que a Blink tinha com os dutos completos não existia. A Claro organizou a instalação do nosso serviço no sábado, 15 de outubro de 2022.

Deve-se notar aqui que eu não estava autorizado a comprar o que eu realmente queria. Tive que comprar o que a Claro NET queria me vender. E como a Claro NET era o único ISP que podia me fornecer uma conexão com a Internet, minha escolha era simplesmente comprar o que eles queriam me vender ou não ter conexão com a Internet.

**O QUE EU QUERIA**

Uma conexão de Internet full-duplex com velocidade de transferência de dados  $\geq 5$  Mbps sem bloqueio de portas.

**O QUE TIVE QUE COMPRAR**

Um 'pacote' de conexão com a Internet chamado Claro NET Virtua 350 Mega. Não há mais informações disponíveis.

**QUEIXA 1:** Eu só podia comprar um pacote 'Combo', não apenas o serviço que eu realmente queria. Não sei se isso viola alguma lei, mas me parece grosseiramente injusto, especialmente porque o acesso básico à Internet se tornou uma necessidade de fato para que uma pessoa funcione adequadamente na sociedade moderna, independentemente de seus meios.

[Marco Civil da Internet](#) Capítulo II: Dos Direitos e Garantias dos Usuários:  
Art. 7º **O acesso à internet é essencial ao exercício da cidadania, ...**

Não consegui descobrir mais nada sobre o que compunha o pacote 'Claro NET Virtua 350 Mega'. Pesquisei tanto no site da Claro NET quanto em geral. Se a informação estiver tecnicamente disponível em algum canto do site da Claro NET, o acesso a ela tem sido tão obstrutivamente desenfocado que obviamente não se pretende encontrá-la. Então isso é tudo que eu tinha que ir antes da compra. Conseqüentemente, eu não tinha - não podia - ter a menor ideia do que estava comprando, exceto que era algum tipo de conexão com a internet.

**QUEIXA 2:** Falta das informações necessárias e suficientes antes da compra para tomar uma decisão de compra informada. Eu acho que esta retenção, obscurecimento ou desenfocar obstrutivamente o acesso do comprador a tais informações é uma prática repreensível, que é grosseiramente injusta.

O contrato em si não revelava muito mais; apenas que sua velocidade [presumivelmente apenas download] era de no máximo 350 'Mega' [que suponho significa mega-bits por segundo] e que incluía uma linha telefônica fixa com meu número de telefone original 'portado' da Oi, meu fornecedor anterior.

**QUEIXA 3:** Falta das informações necessárias e suficientes após a compra para realmente saber o que comprei e como aproveitá-lo ao máximo. Mesmo comentário acima.

**O Que Eu Comprei Sem Querer**

Eu iria descobrir muito mais tarde, depois de um processo difícil e demorado, que eu havia comprado inadvertidamente [por falta de informações adequadas de pré-venda] o seguinte:

1. Uma conexão parcial com a Internet que é essencialmente projetada para *streaming* de vídeo, mas que tinha certas funções limitadas da Internet,

- como poder visualizar sites e interagir com webmail e sites de mídia social.
2. Uma velocidade de *upload* de cerca de 40 Mbps e uma velocidade de *download* de cerca de 90 Mbps.
  3. **Todas as portas 65535 parecem estar permanentemente bloqueadas para escuta**, sem meios, acessíveis ao usuário, para desbloquear qualquer uma delas.
  4. Uma assinatura mensal de conteúdo de vídeo/filme que eu não tinha como visualizar e no qual não tinha interesse de qualquer maneira.

Eu havia comprado inadvertidamente um chamado pacote de conexão à Internet que era, na maioria das vezes, essencialmente inútil para mim. A partir disso, só posso supor que o *modus operandi* da Claro NET é pegar o cliente de qualquer maneira, deixando que ele descubra após o evento que ele 'comprou um filhote' e está preso em um contrato infeliz por um ano inteiro. Se essa pequena quantidade de informações importantes estivesse disponível para mim antes da venda, eu certamente teria me recusado a comprar.

## Uma Situação de Galinha e Ovo

Após a instalação, quando eu tinha uma conexão com a internet, pude ver que **assim que me cadastrei**, a Claro NET havia me enviado alguns e-mails.

Parece-me o cúmulo da estupidez enviar a alguém informações importantes por e-mail e esperar que eles as recebam antes de ter uma conexão com a Internet instalada. Mas as grandes corporações parecem ser capazes de se safarem sendo idiotas cretinos.

O primeiro e-mail, enviado em 12 de outubro de 2022, me pedia para confirmar a hora e a data da instalação. Obviamente, eu não poderia responder a isso no momento. No dia 15 de outubro de 2022, a Claro NET enviou outro e-mail informando que o instalador estava a caminho do meu apartamento para fazer a instalação. Obviamente, eu também não conseguia ver isso antes da instalação.

## O Fiasco da Instalação

Em 13 de outubro de 2022 às 15:56 recebi uma mensagem SMS da Claro:

"CLARO INFORMA DESCULPE SEU PEDIDO DE INTERNET FOI SUSPENSO - SEM POTENCIA DE SINAL NO LOCAL - SERA ENVIDO PARA OPERADORA PARCEIRA NA REGIÃO, TE LIGAREMOS."

Às 16h04, uma mulher [supostamente] da Claro ligou dizendo que o contrato havia sido cancelado porque não havia como passar cabo de fibra ótica no

prédio. Eu disse a ela que não pedi fibra ótica e que o homem que nos atendeu sabia que fibra ótica não poderia ser instalada no prédio. Ele disse que a Claro já tinha um serviço de coaxial no prédio e que meu serviço seria tirado disso. Ainda mais confusão. A mulher acabou de desligar. Suspeitei que ela fazia parte de um golpe.

Às 07:20 da manhã seguinte [sexta-feira, 14 de outubro de 2022] Claro [25475] enviou uma repetição da mensagem SMS acima:

"CLARO INFORMA DESCULPE SEU PEDIDO DE INTERNET FOI SUSPENSO - SEM POTENCIA DE SINAL NO LOCAL - SERA ENVIDO PARA OPERADORA PARCEIRA NA REGIÃO, TE LIGAREMOS."

No entanto, não acredito que nenhuma das duas mensagens SMS tenha vindo da Claro. Eu já sabia que o serviço Claro estava presente dentro do prédio. Eles eram claramente imitadores clandestinos tentando desviar meu pedido de acesso à Internet para algum outro provedor.

Então, às 08:33, chegou uma mensagem de WhatsApp do Imbecil Artificial da Claro [+55 21 98729 0873] falando como se o contrato original estivesse adiantado [ou seja, como se não tivesse sido cancelado]. Ele me pergunta se: o serviço já está conectado, estou aguardando a chegada dos técnicos ou minha conexão ainda não está funcionando corretamente. Também me dá a opção de cancelar a instalação. Suspeito que esta seja mais uma tentativa de golpe de criminosos. O logotipo da Claro na janela de conversa do chamador do WhatsApp não parecia 100% autêntico para mim. Então não foi o Imbecil Artificial da Claro, parece que os criminosos também estão usando.

Às 11:15, chegou um e-mail dizendo que minha entrega [presumivelmente do modem] está agendada para amanhã [sábado, 15 de outubro de 2022].

Às 11:00 no sábado, 15 de outubro de 2022, o técnico de instalação do Claro, José Júnior, chegou e instalou minha conexão com a Internet. Ele fez exatamente o que pedi, preenchendo o modem Claro ao meu próprio roteador e desligando seus transceptores Wi-Fi. Eu verifiquei se poderia acessar sites da Web e também que eu poderia fazer uploads FTP no meu site como um cliente FTP. José disse que eu poderia alterar as configurações do modem posteriormente, fazendo login na área de configuração do modem no endereço: 'http://192.168.0.1'. Logo depois que ele saiu, uma mulher de Claro tocou meu celular perguntando se tudo estava funcionando. Na época, eu não tinha indicação positiva de que não era, então eu disse a ela que estava funcionando.

## **Mentiras no Pedido de Serviço**

Mais tarde, no mesmo dia, após a instalação, a Claro Net enviou um e-mail adicional confirmando que a instalação foi concluída com sucesso. Este email

tinha um arquivo PDF anexado 'Ordem de Serviço Digital - Mabe Claro Residencial'. E continha pelo menos 6 mentiras diretas:

1. Dizia que o técnico havia usado 6 conectores de compressão coaxial para a instalação: ele usou os conectores que já estavam no meu cabo.
2. Disse que instalou 32 metros de cabo coaxial. Ele não. Meu apartamento já estava totalmente cabeado. Tudo o que ele precisava fazer era conectá-lo à fonte em uma extremidade e ao modem na outra extremidade. NET fez uma afirmação semelhante quando tentei o serviço por algumas horas em 2015 para ver se funcionaria: não funcionou.
3. Dizia que ele tinha usado um divisor coaxial de duas vias. Ele não. Ele usou meu divisor de 3 vias, que já estava no meu cabo e que comprei em 2005.

Sem dúvida, se eu tentar rescindir o contrato, a Claro NET reclamará o custo desses materiais, acrescido da mão de obra fictícia envolvida na instalação, como custo do investimento no serviço prestado, justificando assim sua substancial multa rescisória.

mais mentiras:

1. Afirma que o "Técnico explicou a funcionalidades como canais digitais APP Minha Claro Residencial e WhatsApp Claro (11) 9999 10621". Não, ele não fez. Mas isso não importa porque não posso usar um celular para além de chamadas telefônicas, SMS e WhatsApp por causa da minha visão. Além disso, não consigo entender os menus automatizados do serviço Claro WhatsApp de qualquer maneira.
2. Afirma que o Técnico explicou sobre o uso da TV e no APP e fez demonstração de conteúdo gratuito do NOW. Ele não fez. Eu não tenho ideia do que é NOW ou o que ele representa. Suponho que seja parte do 'pacote' que tive que comprar para obter acesso básico à Internet, cujo conteúdo eu não tinha ideia antes da venda - e ainda não tenho ideia.
3. Afirma que "Serviços Claro foram testados durante atendimento e estão funcionando em perfeitas condições". No tempo disponível, só pude testar duas funções: 1) acesso a dois sites diferentes para verificar se baixaram, 2) Acessou um servidor FTP para verificar que eu poderia fazer upload e download a partir dele. Nenhum desses testes pode revelar que todas as portas de escuta estavam fechadas e efetivamente não podem ser abertas.

É obviamente impraticável e irracional supor que eu poderia fazer todos os testes no curto período de tempo em que o técnico de instalação estava lá

para determinar se todos os aspectos de um serviço de acesso à Internet estavam funcionando corretamente ou não. Obviamente não foram.

Eu não vi este documento PDF até depois que o técnico saiu. Não assinei nem concordei com o conteúdo deste documento PDF.

**QUEIXA 4:** Mentiras contratuais, que dão uma falsa visão da minha situação em relação ao contrato.

## Os Problemas Começam a Aparecer

Tudo a seguir é testemunha de quão pouca informação ou ajuda me foi recebida da Claro NET e a incrível extensão com que ela externalizou todos os problemas, tempo e trabalho necessários para resolvê-los sobre os ombros de mim, o cliente, a fim de tentar obter um serviço de Internet adequadamente funcional.

Mais tarde naquela noite, puramente por curiosidade, decidi examinar a configuração do modem para revisar suas configurações. Não consegui entrar na área de configuração do modem porque o nome de usuário e a senha padrão não funcionaram. Naturalmente, tentei todas as combinações padrão de nome de usuário e senha, mas todas sem sucesso. Eu tinha sido bloqueado. O nome de usuário e a senha não são um dos padrões publicados. Eles foram alterados. A etiqueta de nomes de usuário e senhas no próprio modem não contém informações. Todos os seus campos estão em branco.



Assim, algum tempo depois que a mulher me ligou, meu acesso à área de configuração do modem ficou bloqueado de alguma forma. Isso tocou um sino e levantou uma grande bandeira vermelha em minha mente. Isso já havia acontecido antes. Foi em agosto de 2015 quando experimentei brevemente um

serviço fornecido por um ISP chamado 'NET'. Então descobri que, de alguma forma, todas as portas de escuta fecharam logo após a saída dos técnicos de instalação e eu atendi o telefonema do escritório da NET perguntando se estava tudo funcionando bem. Então me atingiu. A Claro havia comprado a NET. O que eu havia comprado era um serviço da 'NET'. Eu tinha acabado de pular na frigideira novamente.

O problema de não conseguir acessar a configuração do modem não era absolutamente premente na época, mas teria que ser resolvido. Eu ainda poderia carregar meus arquivos de trabalho como um cliente FTP. Com o modem NET funcionando em modo Bridge, meu próprio roteador faz tudo o que preciso. Seu firewall e encaminhamento de porta ainda estão configurados corretamente e meus quatro computadores estão todos trabalhando em endereços IP internos fixos, que preciso para vários utilitários de rede envolvidos no meu trabalho. No entanto, se a configuração do modem NET for corrompida por algo como uma oscilação ou quebra de energia, como acontece com muita frequência durante a estação chuvosa, eu não conseguiria entrar lá para redefinir sua configuração.

Ativando alguns utilitários de largura de banda muito baixa, noto que a NET é [como era em agosto de 2015] muito zelosa com o bloqueio de portas. Então agora eu não tinha mais o uso de conveniências que, até um mês atrás, eu podia usar livremente com o serviço Oi 2Mbps ADSL. A este respeito, o novo serviço NET é o pior serviço que já tive. Estou extremamente insatisfeito por ter subscrito este serviço. De repente percebi no que me meti. Mas estou preso a ele agora por um ano.

## Testes Formais de Verificação

Na segunda-feira, 17 de outubro de 2022, [2 dias após a instalação] decidi realizar testes formais para ver exatamente o que eu tinha e não tinha com esse novo serviço da NET.

1. Liguei o modem NET às 04h50, desconectando-o da energia na noite anterior para obter uma nova reinicialização.
2. Afastei-me por meia hora para tomar meu café da manhã para dar tempo ao modem se estabilizar.
3. No retorno, notei que, apesar de ter pedido ao técnico para desligar completamente o Wi-Fi do modem NET, a lâmpada do Wi-Fi de 2,4 GHz estava acesa.
4. Eu olhei nas áreas de configuração Wi-Fi do meu laptop e celular para ver se havia algum sinal presente do transceptor Wi-Fi de 2,4 GHz do meu modem NET. Sua aparência era muito inconstante, mas estava lá. No

entanto, usando a senha do Wi-Fi que recebi, não consegui conectar meu laptop ou meu celular.

5. Consegui conectar esses dois dispositivos ao serviço Wi-Fi do meu próprio roteador.
6. Conectei o plugue Ethernet RJ45 do meu computador principal ao soquete LAN1 no modem NET. Abri o navegador Firefox e acessei a tela de login de configuração do modem em 'http://192.168.0.1'. A tela de login apareceu com os campos 'Nome de usuário' e 'Senha' em branco. Eu tentei todas as combinações padrão gerais:

User Name	Password
admin	password
admin	admin
admin	(leave blank)
admin	1234
Admin	Admin
Admin	(leave blank)
(leave blank)	(leave blank)

7. Nenhuma das combinações acima me permitiu acessar a área de configuração do modem NET. Obviamente, eu tinha sido bloqueado.

Mais tarde encontrei um vídeo no YouTube dizendo que para entrar na configuração do modem você precisa digitar o nome de login como 'CLARO\_' seguido dos últimos 6 caracteres do endereço CM MAC e a senha como todo o endereço CM MAC. Isso também não funcionou.

**QUEIXA 5:** Não tenho meios para escolher e configurar as opções de bloqueio de porta.

"A disciplina do uso da internet no Brasil tem os seguintes princípios: V - preservação da estabilidade, segurança e funcionalidade da rede, por meio de medidas técnicas compatíveis com os padrões internacionais e pelo estímulo ao uso de boas práticas;"

— Marco Civil: CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES PRELIMINARES: Art. 3.

O exposto acima me sugere que o item 6 da lista resumida das [RECOMENDAÇÕES DAS PRÁTICAS SUGERIDAS DO GRUPO TÉCNICO CONSULTIVO DA INTERNET DE BANDA LARGA](#) seja incorporado ao Marco Civil da Internet — pelo menos em princípio, viz;

6. As regras de bloqueio de portas (ou *firewall*) para dispositivos de consumo devem ser configuráveis pelo usuário.

## Procurando Uma Solução

Quando pesquisei na Web sobre esse assunto, encontrei referências a outras pessoas sendo bloqueadas dessa maneira. Por outro lado, encontrei páginas da Web e vídeos explicando para as pessoas em geral como configurar o modem NET ARRIS TG1692A. Então, obviamente, algumas pessoas estão incluídas e outras não. Isso por si só é contrário ao espírito do Marco Civil da Internet.

O serviço NET, ao qual tive que assinar, supostamente fornece essa velocidade de transferência de dados ridícula de 350 Mbps. Eu não tenho absolutamente nenhum uso para qualquer coisa acima de 5 Mbps. Então, quem iria - ou mesmo poderia - fazer uso de tal velocidade. Só posso supor que deve ser 'jogadores' em rede. Os jogadores em rede precisam de portas de escuta abertas. Então, como eles podem abrir as portas de escuta necessárias se não tiverem acesso à área de configuração do modem?

Depois de uma busca frustrante pelo site da Claro, finalmente encontrei uma página sobre [como configurar o modem modelo ARRIS TG1692A](#). Descreveu as etapas para entrar na área de configuração do modem assumindo que o nome de usuário e a senha foram impressos em uma etiqueta na parte inferior do modem. Claro, no meu modem [Número de série 517309048591] não havia esse rótulo; ou, se existisse, estava embaixo de uma etiqueta mostrando códigos de barras para o número de série e endereços MAC de Wi-Fi.



Detalhes do rótulo branco sobre preto extremamente esfarrapado visto de lado acima:



Pelas datas no rótulo, suponho que o modem tenha se originado em 2016-17. Isso já faria cerca de 5 anos de idade. Quando tentei acessar o site da ARRIS, fui redirecionado [para este](#), o que aumentou minha já enorme confusão.

Tentar se comunicar com a Claro NET sobre esse problema específico através dos canais mecanicistas disponíveis da Internet se mostrou impossível. Seu Imbecil Artificial no WhatsApp foi totalmente inútil e também desenvolveu uma falha no sistema enquanto eu tentava. Os 'menus' automatizados de ajuda no site Minha Claro eram igualmente inúteis. Eu não poderia imaginar tentar explicar esse problema para o atendente de telefone típico. Obter ajuda significativa e eficaz dessas grandes corporações é sempre um problema inevitável e enorme.

Depois de muito tentar, decidi que o único canal de comunicação eficaz, nos dias de hoje da Internet, era escrever uma carta [anexada] e enviá-la pelo correio. A carta foi enviada por entrega rastreada às 10h15 de terça-feira, 18 de outubro de 2022 [3 dias após a instalação].

Às 11h33 da quinta-feira, 20 de outubro de 2022, um homem da Claro ligou perguntando se estava tudo bem. Eu disse a ele que não, não era porque não conseguia acessar a área de configuração do modem. Enquanto eu estava explicando a ele que o nome de usuário 'admin' e a senha 'password' não me

davam acesso, a ligação caiu. Ele não ligou de volta. No entanto, por meio deste, informei a Claro que o serviço, neste momento, não é do meu agrado, embora a ligação possa ter sido falsa. Não acho que essa ligação tenha sido de alguma forma precipitada por minha carta.

No dia seguinte, procurei no site da Claro NET. A única opção que achei um pouco relacionada ao meu problema foi pressionar o botão 'reset' no meu modem para redefini-lo para os padrões de fábrica. Optei por não redefinir o modem por dois motivos:

1. Eu não tinha certeza se a redefinição do modem redefiniria o nome de usuário e a senha para os padrões de fábrica. Eu pensei que isso seria improvável porque então um impostor poderia acessar a configuração do modem simplesmente pressionando o botão 'reset' e entrando na área de configuração usando o nome de usuário e senha padrão universalmente conhecidos, o que tornaria a proteção por senha do modem irrelevante.
2. Supondo que o nome de usuário e a senha não fossem redefinidos por essa ação, eu ficaria com o modem em seu estado padrão de fábrica, no qual nada funcionou porque resultou em dupla conversão de NAT com endereços IP conflitantes na minha rede local.

Fiz algumas pesquisas na Web e encontrei artigos sobre como [acessar e configurar](#) o modem Claro NET. Infelizmente, ele assumiu que eu tinha o nome de usuário e a senha para entrar na área de configuração do modem, o que obviamente não tinha. Mais tarde, encontrei [outro artigo muito bem escrito e abrangente em inglês](#) que descrevia meu problema de portas bloqueadas, pelo menos em parte.

Encontrei um [vídeo no YouTube](#) sobre como configurar o modem Claro NET. Eu assisti, mas presumi que havia uma etiqueta na parte inferior do meu modem que informava o nome de usuário e a senha. Claro que o meu tinha uma etiqueta, mas não continha um nome de usuário e senha e a etiqueta parecia muito diferente da do vídeo.

## **Dando Uma Olhada Mais Profunda**

Na quarta-feira 02 de novembro de 2022, resolvi assistir o vídeo novamente. Desta vez, acabei de notar, enquanto a narradora apontava para a etiqueta em seu modem, que o nome de usuário e a senha continham bits do endereço MAC do Wi-Fi. Congelei o vídeo e peguei minha lupa. Consegui construir logicamente a partir desse quadro difuso qual deveria ser meu nome de usuário e senha. Entrei neles e consegui, pela primeira vez, entrar na configuração do modem. Configurei meus servidores virtuais e desativei o firewall. Desliguei tudo, almocei e liguei novamente. As portas que eu tinha

aberto ainda estavam fechadas. A única maneira de ver que isso era possível era se a Claro NET estivesse bloqueando todas as portas de escuta em seu roteador de distribuição [geralmente chamado de roteador de borda].

Desliguei, fiz uma pausa e liguei novamente. Não consegui mais nem acessar a página de login de configuração do modem em 192.168.0.1. No entanto, o que funcionou inicialmente ainda funcionou: eu podia acessar sites da Web e FTP, mas nada mais. Então a situação agora era ainda pior. É claro que o telefone conectado ao modem, que fazia parte do contrato, nunca funcionou e ainda não funciona.

Acessei o site do Minha Claro e fui até o menu que contém o menu automatizado deles para testar minha conexão telefônica. O teste 'verificou' que meu sinal de telefone estava presente e funcionando. Outras etapas no menu pareciam ficar cada vez mais fora do tópico. Eventualmente, eu tive que desistir de frustração. Eu ainda tinha um telefone que não funcionava. Houve um tom de discagem, mas quando disquei um número, tudo o que recebi foi um sinal de 'ocupado'. Tentei ligar para meu telefone fixo usando meu celular. Uma voz disse que o número não existia e que eu deveria verificar o número que havia discado.

**QUEIXA 6:** Telefone fixo não funciona: obrigação contratual não cumprida sem qualquer orientação sobre o porquê, quando ou se será consertado.

Na quinta-feira, 3 de novembro de 2022, fiz mais algumas pesquisas na Web e encontrei [um site](#) que listava endereços alternativos de interface do usuário para o modem Arris TG1692A. Consegui acessar a interface de usuário do modem em um desses endereços listados [192.168.100.1] e consegui visualizar os dados de status. Isso ficou imediatamente visível sem a necessidade de inserir um nome de usuário ou senha. No entanto, para entrar na área de configuração, tive que digitar o nome de usuário e a senha que consegui construir a partir das informações discernidas no quadro de vídeo difuso.

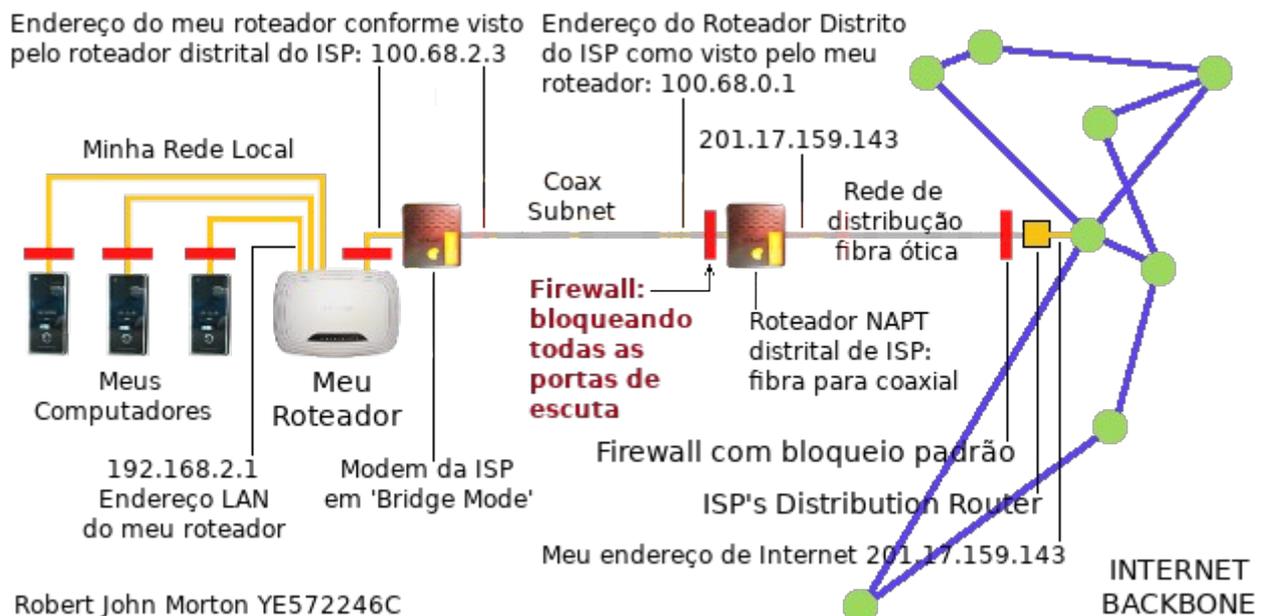
Eu tive que digitar 'NET\_' [não 'CLARO\_' como havia dito no site da Claro NET] seguido dos últimos 6 caracteres do endereço MAC do Wi-Fi de 2,4 GHz como nome de usuário e todos do mesmo MAC endereço como a senha.

Tirei *screenshots* de todas as configurações do modem do ISP para o caso de ser bloqueado novamente. No entanto, eu o configurei no modo *Bridge* para que ele simplesmente passasse os pacotes IP 'como estão'. Conseqüentemente, as configurações de encaminhamento de porta do modem [e outras] eram irrelevantes.

Tracei a rota para um host específico que conheço:

```
tracert to *****
 1  192.168.2.1  0.334ms  0.233ms  0.181ms
 2  100.68.0.1  15.585ms  11.846ms  11.977ms
 3  201.17.159.143  16.877ms  14.969ms  14.942ms
 4  ....
```

Verifiquei o endereço IP que meu roteador TP-LINK estava vendo e também o endereço IP da Internet que parecia ter quando visto de fora da Internet. Construí então o que me pareceu ser o arranjo pelo qual eu estava conectado à Internet, conforme mostrado no diagrama a seguir:



Robert John Morton YE572246C

Com o modem do ISP em meu estudo configurado para *Bridge Mode*, eu esperava que meu endereço IP do lado da WAN do meu próprio roteador TP-LINK fosse seu endereço de Internet atualmente alocado dinamicamente. Procurei na área de status e configuração do meu próprio roteador TP-LINK. Ele mostrou meu endereço do lado da WAN como 100.68.2.3, que não parecia um endereço de Internet aberto. Do ponto de vista do meu roteador TP-LINK, o endereço do meu próprio servidor web remoto nos EUA ao qual eu estava conectado parecia ser 100.68.0.1, o que não é. Minha conclusão, portanto, foi que deve haver um mecanismo de tradução de porta e endereço de rede interveniente adicional em algum lugar ao longo da rota.

Meu endereço IP de sub-rede [mostrado no diagrama como 100.68.2.3] muda de tempos em tempos. Isso indica que ele é alocado dinamicamente e não fixo. Além disso, no estado atual, meu serviço de Internet está sujeito a NAPT duplo e se o modem/roteador do ISP em meu apartamento não estivesse em modo Bridge, ele estaria passando por NAPT triplo!

Eu não esperaria que o roteador de distribuição do ISP realizasse a tradução de endereços IP, embora esperasse que ele bloqueasse certas portas - como 135, 136, 137, 138, 139, 445, 1434 - que são usadas como portas de escuta para daemons que fornecem serviços dentro de um único computador ou rede local. Alguns ISP's [principalmente no Brasil] também bloqueiam as portas 21, 25, 53, 80, 110, 443 e 587, o que eles não deveriam fazer, embora ter essas portas abertas seja inútil onde o cliente não tem um endereço IP fixo. Não obstante, este último grupo, se bloqueado, deve ser bloqueado por padrão apenas no modem instalado nas dependências do usuário, tendo o usuário total controle para liberá-los se necessário.

Existem muitos protocolos *peer-to-peer* que podem operar sob IP dinâmico. Eles mantêm conexões de sessão usando um ID de sessão trocado no *handshake* inicial com pares conhecidos. Não obstante, eles precisam de uma ou mais portas de escuta alocadas arbitrariamente. Eu uso redes usando esses protocolos para permitir que colegas peguem meus arquivos publicados se, como e quando quiserem. A única alternativa a este *modus operandi* é empurrar todos os meus arquivos publicados para todos os meus colegas, o que seria um grande incômodo para todos.

Para poder alocar portas de escuta arbitrárias para esta finalidade, é necessário que algumas portas de escuta sejam desbloqueadas pelo menos. Mas o serviço Claro NET que eu tenho bloqueado bloqueia todas as 65535 portas, então não há como um *daemon* rodando no meu computador ouvir as solicitações dos colegas.

**QUEIXA 7: BLOQUEIO DE PORTAS:** feito em violação de:

[RECOMENDAÇÕES DA TÉCNICA DE INTERNET DE BANDA LARGA PRÁTICAS SUGERIDAS DO GRUPO CONSULTIVO:](#)

1. Os ISPs devem evitar o bloqueio de portas, a menos que não tenham alternativas razoáveis disponíveis para evitar tráfego indesejado e proteger os usuários.
2. Os ISPs que podem fornecer a seus usuários cláusulas de exclusão ou exceções às suas políticas de bloqueio de portas devem fazê-lo.
3. Os ISPs devem divulgar publicamente suas políticas de bloqueio de portas.
4. Os ISPs devem fornecer canais de comunicação para *feedback* sobre as políticas de bloqueio de portas.

5. Os ISPs devem revisar suas políticas de bloqueio de portas regularmente e reavaliar se as ameaças que exigiram regras de bloqueio de portas permanecem relevantes.
6. As regras de bloqueio de porta (ou *firewall*) para dispositivos de consumo devem ser configuráveis pelo usuário.

## CAPÍTULO II DA NEUTRALIDADE DE REDE

Art. 7º O responsável pela transmissão, pela comutação ou pelo roteamento deverá adotar medidas de transparência para explicitar ao usuário os motivos do gerenciamento que implique a discriminação ou a degradação de que trata o art. 4º, tais como:

I - a indicação nos contratos de prestação de serviço firmado com usuários finais ou provedores de aplicação; e

II - a divulgação de informações referentes às práticas de gerenciamento adotadas em seus sítios eletrônicos, por meio de linguagem de fácil compreensão.

Parágrafo único. As informações de que trata esse artigo deverão conter, no mínimo:

I - a descrição dessas práticas;

II - os efeitos de sua adoção para a qualidade de experiência dos usuários;

III - os motivos e a necessidade da adoção dessas práticas.

### — **DECRETO Nº 8.771, DE 11 DE MAIO DE 2016**

§ 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.

— Marco Civil da Internet: Seção I: Da Neutralidade de Rede, Art. 9º

No entanto, no caso do serviço Claro NET, além do mecanismo NAPT interveniente adicional, também havia algo bloqueando todas as 65535 portas para escuta. Eu especulo que esse NAPT adicional e o bloqueio total de portas devem estar sendo feitos pelo que chamei de 'Roteador Distrital' [muitas vezes referido como um Roteador de Agregação] no diagrama acima. Isso executa a tarefa de um nó óptico, embora eu não veja por que um nó óptico deve incluir o bloqueio de porta. Assim, afigura-se que o acesso direto à Internet não é entregue nas minhas instalações. Estou simplesmente em uma sub-rede

distrital, que obviamente compartilho com muitos outros clientes Claro NET. Estamos todos – pelo menos, logicamente – no mesmo coaxial.

Isso significa que as mesmas regras do NAPT estão sendo aplicadas a todos os usuários Claro NET nesta mesma Sub-rede. E essas regras são definidas de forma que todas as 65535 portas sejam bloqueadas para escuta — para todos. Conseqüentemente, para que minhas portas de escuta necessárias fossem liberadas, eu precisaria de acesso ao Roteador Distrital, ao qual não tenho acesso. Somente o ISP pode liberar minhas portas de escuta. Eles estão fora do meu controle.

O fato de meu endereço IP de sub-rede ser dinâmico é problemático. Para que eu tenha portas específicas encaminhadas pelo roteador distrital, meu endereço IP de sub-rede teria que ser fixo. Eu posso ver que isso é muito confuso para configurar apenas para mim e é provavelmente uma razão pela qual a Claro está tão relutante em resolver meu problema de portas de escuta fechadas. Não obstante, eles poderiam remover completamente a função NAPT na caixa de conversão de fibra para coaxial, sem qualquer perda de segurança para ninguém.

Não vejo por que a ponte entre a rede de distribuição de fibra óptica e a sub-rede coaxial não pode ser feita na Camada 2 e, assim, evitar envolver o Protocolo da Internet [IP], que está na Camada 3.

Assim, não é surpresa que a Claro NET tenha se comunicado sobre minha falta de acesso à área de configuração do modem que havia sido instalado em meu apartamento. Isso porque meu acesso à área de configuração deste modem é irrelevante. Quaisquer alterações que eu fizesse em sua configuração [como abrir portas de escuta ou configurar servidores virtuais] não teriam absolutamente nenhum efeito de qualquer maneira, porque todas as portas de escuta são bloqueadas mais adiante na linha.

Eu poderia tentar [invadir](#) o roteador do distrito, repassá-lo, criar meus servidores virtuais e me dar um endereço IP de sub-rede fixo. Mas não vejo por que deveria recorrer a tais meios para obter meus direitos legais. Outros podem não ser tão indispostos se assim provocados.

Uma solução pronta seria usar o District Router como uma interface entre um endereço de Internet IPV6 fixo e um endereço de sub-rede IPV4 fixo [sem bloqueio ou tradução de porta]. Existem endereços IPV6 suficientes para que todos no mundo tenham vários. Isso é possível porque também há um número adequado de endereços IPV4 para fornecer um endereço exclusivo a todos em uma sub-rede.

Lembro-me que em 2015, quando tive o mesmo problema com o então NET ISP, o técnico de instalação proferiu sua pequena besteira de TI que o problema era porque eles estavam no meio da mudança de IPV4 para IPV6. Ainda hoje, 7 anos depois, não vejo nenhum sinal de IPV6.

Obviamente, os clientes empresariais, para os quais todas as portas de escuta necessárias estão abertas, devem ter seu serviço de conexão entregue diretamente da Rede de Distribuição de fibra óptica e não de uma sub-rede na qual todas as portas de escuta estão bloqueadas. Eles são tratados de forma diferente. Isso novamente me parece contrário ao espírito do Marco Civil da Internet.

### **QUEIXA 8:** violação da NEUTRALIDADE DA 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.

— Marco Civil da Internet, Seção I: Da Neutralidade da Rede.

Finalmente, fiz testes de velocidade através de vários sites de teste de velocidade. Estes foram em média 91,2 Mbps para *download* [26% dos 350 Mbps contratados] e 41,7 para *upload*.

### **Por Que Abrir Portas de Escuta?**

Por que eu iria querer abrir portas de escuta? A maioria das pessoas não precisa deles. Eles não têm reclamações sobre o serviço Claro NET. E, claro, em uma democracia, não obstante os princípios eruditos, a realidade prática é que apenas a maioria importa.

É uma liberdade estabelecida que todos possam se comunicar sem impedimentos ou impedimentos. Com portas de escuta fechadas, a única maneira de as pessoas fazerem isso é através de vastos servidores de e-mail corporativos e redes sociais de propriedade privada central, praticamente todos de propriedade americana, que podem interceptar, monitorar, analisar, examinar e armazenar indefinidamente suas comunicações. E se eles podem, eles vão.

"Mas isso importa?" minha irmã uma vez retrucou. Sim, pelas razões apresentadas [aqui](#), [aqui](#) e [aqui](#). A verdade é que a maioria das pessoas não tem a liberdade que pensa ter. E está sendo progressivamente corroída pela vigilância estatal não declarada e pelos interesses corporativos.

Com portas de escuta abertas, as pessoas têm liberdade e privacidade para se comunicar diretamente ponto a ponto: computador a computador sem passar por nada além de roteadores de backbone. Isso é privado. Mas se você quiser

mais privacidade, você pode criptografar suas comunicações à medida que elas passam pela Internet.

Mas essas não são as únicas razões para a necessidade de portas de escuta abertas. Considere o seguinte cenário:

Estou no Brasil. Meu colega está na França. Estamos fazendo experimentos com [moon-bounce](#). O computador dele precisa saber quando meu computador atingiu o *moon-lock*. Meu computador precisa saber quando o computador dele atingiu o *moon-lock*. Um programa em cada um de nossos computadores envia um sinal para o outro quando atinge o *moon-lock*. O computador dele recebe o sinal do meu computador porque ele tem portas de escuta abertas. Mas meu computador não pode receber o único pacote UDP contendo seu sinal porque a Claro NET decidiu arbitrariamente bloquear todas as 65535 das minhas portas de escuta.

Este é um caso um tanto obscuro. No entanto, existem inúmeras outras situações em que as portas de escuta abertas são essenciais para usos legítimos da Internet.

Em relação ao acesso à Internet, existem duas classes de usuários: aqueles com portas de escuta abertas e aqueles cujas portas de escuta estão bloqueadas. O privilegiado e o comum. Aqueles que importam e aqueles que não. E aqueles que não podem se comunicar apenas com a permissão daqueles que o fazem. Pelo que entendi, isso é diretamente contrário ao espírito do Marco Civil da Internet. Mas é a presente realidade concreta. Ele precisa mudar.

## Questionando a Legalidade

Esta situação certamente me parece estar em clara violação de muitas cláusulas da [LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014](#) e também ignora as recomendações das [Práticas Sugeridas do Grupo de Assessoramento Técnico de Internet de Banda Larga](#).

Na minha opinião: só porque a maioria dos clientes em um determinado local e em um determinado momento não optam por exercer um determinado direito ou liberdade concedido por lei não é razão válida para um poder comercial não eleito privar à força todos desse direito ou liberdade. O fato de os clientes empresariais serem tratados de forma diferente também viola cláusulas da lei acima. Todos devem ser tratados da mesma forma, exceto na medida em que pagam de acordo com a velocidade de transferência de dados que contratam para comprar.

Em 2015, conforme exposto detalhadamente em um ensaio anterior, tive exatamente o mesmo problema com o ISP chamado NET em que a ANATEL interveio a meu pedido para que eu pudesse contratar livremente o serviço de

outro ISP. Desta vez, assinei com a Claro NET apenas porque era o único ISP disponível na minha localidade. E parece que apesar de sua aquisição pela Claro, seu comportamento não melhorou.

Eu posso entender por que a Claro NET é tão obstinadamente obstrutiva em relação a solicitações de clientes individuais para desbloquear portas de escuta. É porque quaisquer portas que eles desbloquearem para mim serão desbloqueadas para todos na sub-rede do distrito. E alguns dos que estão na Sub-rede podem decidir começar a rodar servidores web comerciais ou similares. O motivo para adotar essa arquitetura de rede um tanto disfuncional provavelmente economiza custos de infraestrutura.

Não obstante, de acordo com o conteúdo do [Marco Civil da Internet](#), tenho o direito legal de exigir e receber os meios para abrir quaisquer portas que eu precise escutar para meu uso legítimo da Internet. Então, eu aceito que a Claro NET é uma corporação muito grande e poderosa e, portanto, tem o poder de desobedecer a lei impunemente?

Devo dizer que não posso considerar o serviço Claro NET como um serviço de acesso à Internet legítimo porque, em minha experiência direta, ele não apenas viola o Marco Civil, como também não atende às condições mínimas necessárias e suficientes estabelecidas pelas Recomendações das Práticas Sugeridas do Grupo Consultivo Técnico da Internet para serviços de banda larga, como segue:

1. Isso me impede de acessar a área de configuração do modem instalado para ajustá-lo às minhas preferências e uso, nunca conheci nenhum outro serviço que faça isso.
2. Todas as portas 65535 estão bloqueadas para escuta, bloqueando assim o uso de certos utilitários de baixo tráfego necessários para minhas atividades na Internet. Isso agora significa que, para usá-los, preciso visitar um amigo que tem um serviço diferente.

Eu realmente gostaria de nunca ter me inscrito na Claro NET. Mas não se pode saber essas coisas antes da compra. Se tal informação realmente estiver acessível em algum lugar no site confuso e cheio de anúncios da Claro NET, sua proeminência deve ter sido obstrutiva o suficiente para que eu não consiga encontrá-la. Solicitações verbais e formalmente escritas para tais informações são ignoradas. Isso também viola cláusulas identificáveis no Marco Civil.

Infelizmente, embora, na minha opinião, a lei brasileira sobre essa questão esteja muito bem redigida, ela parece ter vigor apenas na [Reino das Fadas](#), pelo menos, até agora.

Além de custar quase 3 vezes mais, este serviço Claro NET é um verdadeiro retrocesso em relação ao meu serviço anterior Oi ADSL 2Mbps. Mas acho que vou ter que conviver com isso por um ano. Precisarei obter uma ordem judicial para garantir que o serviço seja encerrado definitivamente em 14 de outubro de 2023.

## **Instalação de Televisão Disfuncional**

Na tarde de segunda-feira, 07 de novembro de 2022, sentindo-me indignado por ter que pagar 3 vezes o preço pelo que nem era uma conexão adequada à Internet, decidi pesquisar a instalação de televisão que pareço ter comprado inadvertidamente. Descobri que era acessível através de um endereço web 'nowonline.com.br', que me redirecionava para um endereço Claro NET. Descobri quase imediatamente que era impossível usar esse 'serviço' na minha televisão. Se eu quiser que funcione na minha televisão, devo arcar com as despesas adicionais de comprar uma nova televisão, para a qual não tenho utilidade.

A única opção para assistir qualquer coisa estava no meu computador. No final do dia, quando quero assistir televisão, a última coisa que quero fazer é ficar sentado em frente ao computador. Quero relaxar no sofá. O conteúdo brilhantemente apresentado parecia ser em sua maioria desenhos infantis, filmes estrangeiros com legendas e canais que eu poderia receber perfeitamente pela antena da minha televisão de qualquer maneira. Em outras palavras, não me ofereceu nada. Então aqui está mais um caso do Microsoft Windows Tax: uma facilidade que eu nunca quis, não tenho como usar, mas tenho que pagar para evitar que a Claro NET use seu instrumento corporativo de extorsão chamado Serasa-Experian para ganhar o dinheiro fora de mim.

Acho que é evidente que tudo isso é grosseiramente injusto. Não acho que deva ser obrigado a pagar por coisas que não preciso, não quero e não tenho como usar. Mas, inversamente, acho que tenho o direito inalienável de poder comprar - a um preço acessível - um serviço básico, que hoje é, por defeito, parte essencial e obrigatória da infraestrutura social.

---

../..

## Meu Pedido

Em conciliação, eu ficaria feliz em aceitar da Claro NET outro canal através do qual receber um serviço de Internet de boa fé, como rádio 4G ou um poste de rua 5G de curto alcance para link de apartamento que possa me fornecer as portas de escuta abertas de que preciso.

Caso contrário, se a Claro NET não puder me fornecer um serviço adequado, então, tendo em vista os fatos que:

1. A Claro NET não forneceria informações detalhadas sobre o serviço antes da venda, particularmente que **todas as 65535 portas de escuta** parecem estar permanentemente bloqueadas e não configuráveis pelo usuário,
2. Claro NET não explicou nada sobre o que eu havia comprado após a venda, tive que pesquisar na Web para tentar descobrir o que significava NOW,
3. o telefone fixo não funciona e nunca funcionou: não pode fazer nem receber chamadas e não foi dada nenhuma informação sobre quando ou se entrará em funcionamento,
4. o suposto conteúdo da TV não pode ser visualizado na minha TV e nenhuma informação recebeu pré ou pós-venda sobre qual tipo especial de TV era necessário.

Acho apropriado que o serviço seja encerrado sem custo para mim, para que eu possa procurar um ISP que possa me fornecer uma conexão de Internet confiável.

Outro ISP já entrou em contato comigo dizendo que pode preencher a lacuna entre o serviço de fibra da rua e meu apartamento com um link 5G de curto alcance.

Se as informações adequadas tivessem sido fornecidas antes da venda, eu não teria que perder meu tempo investigando a situação e escrevendo este relatório.

FIM