

Caros Srs,

Me chamo Antonino Carvalho e sou assinante da NET em dois endereços diferentes na cidade do Rio de Janeiro (mais informações no fim deste documento). Fui cliente da NET durante muitos anos, até trocar pela TVA durante algum tempo. Há cerca de dois anos, no entanto, voltei à NET por motivos diversos. Estava muito satisfeito com o serviço, até que pedi a instalação em um segundo endereço, há aproximadamente um mês.

No final de julho liguei para a NET e solicitei o pacote Digital Gold (não estou certo se este é o nome correto, mas o pedido foi o mais completo pacote oferecido) e a Virtua de 2MB. Por ser cliente há algum tempo, o setor de vendas (infelizmente não anotei o nome da atendente, pois jamais havia tido problemas com a empresa) me ofereceu o seguinte:

- Digital Gold com desconto de 50% por 2 meses;
- Virtua 2MB com desconto de 50% por 4 meses;
- Revista de programação NET de agosto (por estarmos no final de julho à época);
- Isenção de quaisquer taxas de instalação, aluguel etc.

A primeira fatura que recebi incluía:

- 01-08 a 31-08 – TV Principal Gold Básico = 164,90
- 28-07 a 31-07 – Proporcional TV Principal Gold Básico = 21,27
- Total da fatura = 186,17

A fatura está em débito automático e, portanto, foi efetuado o pagamento no dia do vencimento.

Liguei para a NET para fazer algumas reclamações e observações:

- 1- Não haviam me cobrado o Virtua;
- 2- Não haviam me dado o desconto prometido de 50%
- 3- Não havia recebido a revista NET.

Na ocasião, um atendente me disse que a NET entraria em contato comigo em 3 dias úteis. Passado este prazo, como ninguém havia me contactado, resolvi ligar eu mesmo.

Fiquei extremamente surpreso ao ouvir do atendente que, na próxima fatura, viriam os descontos, mas que um dos meses prometidos de se receber o desconto seria contabilizado como o período fracionado de julho, quando a instalação foi feita. Em outras palavras, a NET estava me dizendo que, dos meses prometidos para recebimento de 50% de abatimento, os três dias de julho foram o primeiro!!

Dessa forma, além de manter as reclamações do primeiro contato, adicionei minha decepção e frustração com o oportunismo demonstrado pela operadora. Além disso, fui claro ao dizer que o departamento de vendas jamais havia me informado desta forma subalterna de se conquistar o cliente, ou seja, ninguém me contou que 3 dias equivalem a um mês quando se trata de desconto. Ainda que fossem 10, 15 dias, a

NET não só deveria ter me avisado, como NÃO poderia ter cobrado jamais, uma vez que a promessa é de um mês (que tem 30 dias!). Em suma, além do choque de ter me sentido sorratamente enganado, a NET fez propaganda enganosa, talvez visando convencer o cliente a fechar o referido negócio.

Uma vez mês, me foi prometido que alguém do departamento de vendas entraria em contato. Hoje, dias depois do ocorrido, por (novamente!) ninguém ter me ligado, entrei em contato com a NET de forma ativa.

Às 10:30 o atendente FELIPE me recebeu. Para meu espanto, ele me deu algumas informações novas e assustadoras, a mais grave foi que não seria possível me dar desconto no pacote Gold (mas o desconto já havia sido dado e a reclamação não era sobre ter ou não ter desconto).

Pedi para falar com a supervisão e ele tentou fazer o máximo que podia para que isso não acontecesse. Ele protegeu o acesso à supervisão como se fosse sua filha se escondendo de um monstro. Ameaçou, inclusive, desligar o telefone se eu não me acalmasse. É CLARO que eu estava longe do meu estado máximo de relaxamento, uma vez que não só a NET já havia descumprido diversas promessas, como ele não me deixava falar com alguém que, eu suponha, poderia me ajudar (já que eu havia passado três vezes por outros atendentes e nada havia mudado).

Minutos depois, a RAQUEL, que se identificou como supervisora, me atendeu. Quando eu achava que teria, enfim, uma resposta aos meus anseios, a Raquel não demora a me comunicar que o máximo que ela poderia fazer é passar minhas reclamações para o setor de vendas. Inacreditável que essa história de problemas, descumprimento de promessas e decepções em série com a NET iria se manter no mesmo capítulo.

Ainda assim, muito calmamente, expliquei tudo que houvera até então à Raquel. Quando eu achava que nada de novo e ruim poderia acontecer, a supervisora me conta que o pessoal de vendas tentou entrar em contato comigo sem sucesso. Isso é, literalmente, impossível. A NET tem pelo menos TRÊS telefones diferentes meus, os quais possuem – todos – secretária eletrônica. Não havia nenhum sinal de contato da NET em nenhum dos aparelhos e respectivas caixas-postais.

A Raquel fez mais duas promessas: a primeira diz que a NET entrará em contato comigo com a solução do problema em 24h ou 48h úteis. A segunda diz que este documento, que será enviado via fale conosco no site da NET, será respondido em até 2h. Naturalmente a resposta não será a solução, mas provavelmente algo como: estamos estudando seu problema e entraremos em contato em breve.

Resumindo, eis os problemas causados pela NET:

- Digital Gold com desconto de 50% por 2 meses (sem resposta);
- Virtua 2MB com desconto de 50% por 4 meses (sem resposta);
- Revista de programação NET de agosto (por estarmos no final de julho à época) – (não recebida);
- Isenção de quaisquer taxas de instalação, aluguel etc (aparentemente OK);

- Descumprimento de promessas seguidas vezes (além das acima, as que se referem à NET entrar em contato comigo);
- Virtua ainda sem cobrança (sem resposta);
- NET contabilizar 3 dias como 30, dizendo que a parcela dos dias, na visão da NET, significa o primeiro mês de descontos.

Tendo estas acima e as demais informações despejadas no correr do presente documento, eis o que espero da NET:

- Receber Digital Gold com desconto de 50% por dois meses cheios;
- Receber Virtua 2MB com desconto de 50% por quatro meses cheios;
- Receber a revista da programação NET referente ao mês de setembro em até 3 dias ou a revista de outubro antes do referido mês ser iniciado;
- Confirmação da isenção referente às taxas de instalação, aluguel ou quaisquer taxas de cunho semelhante;
- Entrar em contato comigo dentro das 48h úteis prometidas (ou antes disso) e cumprir promessas futuras de natureza similar;
- Resposta quanto ao pagamento omissso do Virtua;
- Não cobrar os poucos dias de julho como sendo um mês cheio (propaganda enganosa, promessa vazia, oportunismo), iniciando tal desconto a partir do dia primeiro de agosto.