



>> Apoio ao Cliente ou Extorsão ao Cliente?

O presente texto tem por base uma exposição por mim apresentada à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), relativamente a serviços prestados por uma determinada empresa de telecomunicações, adiante designada de “Operadora”.

Ao receber a fatura da Operadora referente ao mês de novembro de 2014 fui desagradavelmente surpreendido com o valor total da mesma, uma vez que este quase duplicou face ao que habitualmente vinha pagando.

Não perdi mais tempo. Liguei imediatamente para a Operadora a solicitar esclarecimentos, a qual me cobra, pasme-se, um determinado valor para falar com um assistente ao ligar para o Apoio ao Cliente. O meu tarifário é “ilimitado” para qualquer número e rede a nível nacional. Assim, e em termos práticos, só tenho que pagar quando ligo a solicitar apoio e esclarecimentos ao meu fornecedor pelos serviços que este me presta. Quanto à justificação dada, pediram-me apenas para analisar a fatura detalhada.

Após uma análise cuidada da fatura, verifiquei que me foram cobrados no mesmo dia, à mesma hora, com a mesma duração e para o mesmo número duas chamadas efetuadas em Roaming. Como facilmente se infere, parece ser impossível efetuar duas chamadas para o mesmo número nas condições apresentadas.

A fatura evidenciava ainda um item designado “Consumos Adicionais do Nº .../ Outros Destinos GSM”, relativamente ao qual me foram cobrados 16,39€. Nos contactos efetuados com a Operadora perguntei também a que se referia este valor. A resposta veio nos termos idênticos aos que transcrevo: “Chamadas efetuadas para o serviço de Apoio ao Cliente da Operadora com vista à resolução de problemas com o acesso à Internet”. Este problema, apesar do valor cobrado, não ficou completamente resolvido e na fatura do mês de dezembro aparece o mesmo item com um valor de 34,73€. Será justo pagar ao meu fornecedor de telecomunicações pelo apoio que este me deve prestar para que possa auferir cabalmente o serviço que com ele contratei?

Depois do contacto telefónico com a Operadora e de uma reclamação apresentada pessoalmente numa Loja da mesma, recebo uma mensagem no telemóvel com o seguinte teor: “Informamos que a taxação dos consumos móveis, se encontra correta e sugerimos que consulte as características do seu tarifário em www.Operadora.pt. Mais informações: Apoio ao Cliente.” Assim procedi. Liguei, uma vez mais e com um custo adicional, para o Apoio ao Cliente. Do outro lado foi-me dito, novamente, que estava tudo bem com a minha fatura. Apenas mencionei que me sentia lesado pela Operadora.

A reclamação à ANACOM vem nesta sequência de acontecimentos. Terminei a reclamação sugerindo à ANACOM que, se nada puder fazer pelo meu caso, recomende, pelo menos, à Operadora que altere a designação de “Apoio ao Cliente” para “Extorsão ao Cliente”.

A aparente alteração do modelo de negócio das operadoras de telecomunicações pretende, de forma disfarçada, tirar com uma mão aquilo que dá com a outra. Será justo? Que seja pelo menos consciente.