

Projecto de Regulamento que fixa os parâmetros de qualidade do serviço de acesso à Internet

Exmos Srs

Gostaria de ver no V. projecto de regulamento a defesa dos consumidores para os seguintes aspectos:

- linha de avarias gratuita e com tempo de espera inferior a 15 minutos;
- informação aos clientes da necessidade de procederem à rescisão do anterior fornecedor.

Aproveito a oportunidade para manifestar o meu profundo desagrado pela qualidade do serviço de internet prestado pela Clix. O qual apresenta inúmeras interrupções, como pode facilmente ser analisado na consulta de ligações. Nas várias tentativas de reclamação para o serviço de avarias, para além de não terem resolvido o problema ainda tornaram o serviço mais oneroso pelo custo das longas esperas (a pagar) nas chamadas que somos obrigados a efectuar. Decidi não lhes dar mais lucro. Não seria razoável uma linha verde para clientes?

Outro aspecto que também gostaria de comentar consiste na falta de informação prestada na adesão aos serviços de voz e internet a qual não informa que o cliente tem que tratar da anulação do serviço de internet, se existente. Os serviços da Clix só tratam da anulação com a PT mas não ficava mal a obrigação de informar que fica por conta do cliente a desactivação do serviço de internet. Tal facto obrigou-me a continuar a pagar os serviços do anterior operador sem possibilidade de os utilizar. Por outro lado, como nunca se sabe a data a partir da qual teremos o serviço disponível arriscamos ficar alguns meses sem serviços.

Como não ainda não tenho um ano de contrato, faltam 2 meses, estão a exigir o pagamento de cerca de 75 euors. Será razoável pagar esta compensação perante a qualidade do serviço prestado?

Com os melhores cumprimentos.

João A. C. Rocha

Cliente Clix x2696514

NIF 177310707