

## **Anacom - Projecto de Regulamento que fixa os parâmetros de qualidade do serviço de acesso à Internet**

Seguindo o espírito da iniciativa e por ser infelizmente necessária a existência de órgãos reguladores do bom funcionamento dos prestadores de serviços, e para o caso dos serviços de acesso à Internet, eis que vos submeto a minha experiência nesse campo.

A fixação de parâmetros de qualidade como e muito bem referem no vosso site em [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt), é algo que para as duas operadoras de banda larga pelas quais passei carecem de aplicação. Mudei recentemente para um novo "Player" de mercado, a Artelecom, mas, precipitei-me certamente!

É suposto que a concorrência ao surgir, surja com inovação, como verdadeira alternativa e agressiva no binómio preço / qualidade de serviço.

Este novo player de mercado, embora não exclusivo fornecedor de acesso à Internet de banda "pouco larga", uma vez que também fornece Tv e voz sobre IP, aparece no mercado com uma prestação de serviços de fraca qualidade, pois o "vendido" comercialmente não é o constatado pela experiência da utilização.

Restringirei a análise única e exclusivamente ao fenómeno Internet, pois é o âmbito aqui em análise. O serviço que subscrevi, determina um fornecimento de velocidade de 2 Mb Always On, contudo, nunca fui além de 1.9 Mb.

Por norma e utilizando diversos medidores de banda, a velocidade a que navego ronda 1 Mb (tenho vários registos em documentação recolhida ao longo do tempo e servindo-me de vários sites que permitem medir a referida navegação, <http://www.fccn.pt>, <http://pt.abeltronica.com/>, <http://www.intel.com/portugues/personal/resources/broadband/speedtest.htm>, <http://tools.sisgel.com/speed.asp> ou <http://www.rjnet.com.br/1velocimetro.php>).

No Site da Artelecom em <http://www.artelecom.pt/>, na área de clientes, tem-se acesso aos consumos efectuados durante o dia ou inclusive, hora a hora se o consumidor assim o desejar, nota-se pois a preocupação do prestador de serviço ser sério, indicando "hora a hora" o acumular dos Downloads efectuados. Julgo que bastaria o consumo do dia, mas, ainda bem que a Artelecom consegue ter mecanismos para descer ao consumo horário, acho salutar.

Aqui faço um parentis, uma vez que e por precaução, fui guardando cópias desse medidor de Downloads da Artelecom, e a cada dia que passava ia coleccionando a informação fidedigna da Artelecom, quer extraíndo o ficheiro excel por eles disponibilizado, quer efectuando "Print Screen" do ecrã.

Hoje para minha surpresa, ao consultar os Downloads ... está tudo mudado em termos de volume! Ou seja, alteraram os valores desde Setembro até ao dia de ontem! No mínimo, terão alterado 20 registos, precisamente desde o dia do meu 1º mail. Se acharem interessante entrar por aí na vossa análise aos parâmetros de qualidade, façam favor de pedir os registos, pois os remeterei com prazer.

A minha preocupação julgo compreender-se, pois procuro contactar a Artelecom e a Empresa pura e simplesmente remete-se ao silêncio!

Resumidamente procurava ter informações "**por escrito**", sobre o porquê da má imagem ao nível da televisão, o porquê da fraca velocidade, face aos 2 Mb "vendidos" e sobre uma duplicação dos Downloads do meu pack que teria sido introduzida recentemente. O único mail não Standard recebido desta Empresa, dizia a certo ponto, que já teriam tentado o contacto telefónico por diversas vezes! (não souberam ler, que a resposta, eu pedia que fosse dada por escrito!).

Curiosamente, essa informação colhida no meu condomínio, a 2 vendedores da dita Empresa, os quais e porque nestas coisas há que prevenir, pedi o favor de me escrever num folheto da Artelecom e assinar (legível), que o valor dos Downloads contratados duplicara, o que face à forma como a conversa foi encaminhada, acabou por ter de suceder!

Questiono contudo, enquanto reguladores do mercado, não vos parece que uma pergunta sobre aumento ou não dos Downloads pode e deve ficar escrita? Será assim tão lesante para a Artelecom assumir por escrito o que um comercial dessa casa já o fez? A própria Netcabo aboliu esse espartilho...

Quanto a questões mais técnicas, porque não aproveitar um comercial Artelecom dos que diariamente visitam o condomínio para se deslocar à minha residência e presenciar testes de velocidade de Internet e a má imagem da Televisão...

Será assim tão difícil ser-se profissional, dar a cara, analisar as pretensões dos clientes, verificar insuficiências do sistema, etc, etc.

Voltando ao tema, esta minha aventura para conseguir obter esclarecimentos e a reparação do serviço prestado, ou o término da prestação do mesmo por incapacidade funcional se assim tiver de ser, iniciou-se a 20 de Setembro de 2006. A 25 voltei a remeter cópia do mail para este mesmo endereço em Cc neste mail, mas o silêncio manteve-se!

A 5 Outubro 3º mail para avivar memórias, pois 15 dias é muito tempo de espera, mas nada!

Seguiu-se a insistência dia 10 na qual até já por telefone aceitava esclarecimentos, pois passaram 20 dias desde o meu 1º contacto e as insuficiências persistem no seu todo.

Hoje, volta a Artelecom a tomar conhecimento da minha existência, só que neste momento, a disposição enquanto Cliente mudou e outras acções deliberei tomar por ser incompreensível o que se passa com a minha situação.

No foro da Anacom, espero ter contribuído com um testemunho infelizmente vivido. De vós, gostaria se possível um encaminhamento a dar a este tipo de reclamação, junto da FCCN? outro órgão? É um dever de todos nós consumidores, procurar que se exerça o máximo de profissionalismo por quem presta um serviço, e é o que pretendo obter, pois existem mais operadores no mercado, inclusive o meu anterior, a Netcabo.

Se para este projecto da Anacom o desenlace desta situação for útil, refiram-no sff, pois assim o farei.

Grato,  
Ricardo Parreira