



*Rev. Dr. Marcos Roberto Inhauser*

Fone: (0XX19) 2121 5853 escrit. / 99798 6955 cel

[www.inhauser.com.br](http://www.inhauser.com.br) / [marcos@inhauser.com.br](mailto:marcos@inhauser.com.br)

[www.pastoralia.com.br](http://www.pastoralia.com.br)

## TEXTO PUBLICADO NA COLUNA SEMANAL NO CORREIO POPULAR

### TELE-SUPLÍCIO

#### Marcos Roberto Inhauser

Se há uma coisa que espanta pelo avanço tecnológico e sua velocidade é o mundo das telecomunicações. Pensar que há 10 anos mal tínhamos os primeiros tijolões, que a cada duas ou três horas tínhamos que recarregar e no que hoje se pode ter às mãos, com acesso à internet, agenda, calendário calculadora, planilhas, processadores de texto, câmera, etc., é algo estarrecedor.

Toda a evolução tecnológica que o mundo das telecomunicações teve parece que não foi acompanhado pelo avanço administrativo que o sustente.

As operadoras, sem exceção, são horrorosas no quesito atendimento ao público. Estes, os famigerados SACs, deveriam ser chamados de SIC (Serviço de Irritação do Cliente). Quem teve a infeliz necessidade de ligar para um destes serviços, seja ele qual for (Telefônica, Embratel, Vivo, Claro, Tim Oi, etc.) e não teve um surto de raiva com a demora, descaso, padronização de respostas e ineficiência na solução das pendências.

Quem já tentou desativar um telefone pela Embratel ou Telefônica? Quanto tempo, ligações e documentos depois é que conseguiu, se é que o conseguiu. Não é à toa que são os campeões de reclamações no Procom, sem que nenhuma providência seja tomada. A Anatel, tal como o que agora se sabe da ANAC, mais trabalha a favor das operadoras que na regulação do setor.

Venho há meses enfrentando problemas com meus telefones e conexão com a internet. Tive o Speedy e cansei do péssimo serviço prestado. Passei para o Virtua e no começo a coisa foi bem. Agora, não há dia que não fique algumas horas fora do ar. Quando se liga para saber o que está acontecendo, a impressão que se tem é que se está falando com robôs, porque sempre pedem as mesmas coisas, os mesmos procedimentos. Mesmo que se diga que tais já foram feitos (porque já os conheço de cor), insistem em querer repetir o que não funciona. No final do mês, a cobrança vem no preço cheio e se você atrasa alguns dias, o administrativo deles tem a celeridade para ligar e alertar que o serviço será cortado até que a pendência seja resolvida. Alguém, alguma vez, já tentou pedir que seja reembolsado ou descontado nos dias em que os telefones não funcionaram ou a net ficou fora do ar? Que se apresente o herói.

Agora mesmo, pela quarta vez, tentei solicitar uma nova linha à Telefônica. Nas quatro vezes eles conseguiram me irritar. Até número de título de eleitor e escola onde voto queria saber. Para quê? Suspeitíssima esta solicitação! E, pasmem, isto para comprar uma nova linha. Imaginem quando quiser cancelar.

A Telefônica me está dando telefonofobia. A Net é Netortura. A Vivo é de matar. A Claro te deixa no escuro. A TIM-enganei. A Oi nunca foi. A Anatel é uma Torre de Babel. E nós ficamos sem voz. De tanto reclamar a ouvidos moucos.