



Rev. Dr. Marcos Roberto Inhauser

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

www.inhauser.com.br / marcos@inhauser.com.br

www.pastoralia.com.br

TEXTO PUBLICADO NA COLUNA SEMANAL NO CORREIO POPULAR

FUI ENGANADO PELA NET

Marcos Roberto Inhauser

Cliente da Net há mais de seis anos, liguei para o serviço de atendimento ao cliente para saber dos planos e das alternativas ao que eu estava usando. Como também tinha uma mudança prevista para ocorrer dentro de um mês, procurei me informar sobre os procedimentos que deveria tomar com vistas à mudança de endereço.

A pessoa que me atendeu me deu as orientações solicitadas quanto aos planos e no que se refere à mudança, me orientou a ligar para o serviço de atendimento ao cliente quando se aproximasse da data da mudança e agendasse o serviço. Afirmou-me que o procedimento normal é que se agendaria o serviço, que no dia anterior seria desligado o serviço no endereço antigo e que no dia seguinte, seria instalado no novo endereço. Informou-me ainda que, por ser cliente há mais de tanto tempo (não me recordo quanto tempo ele disse), eu estaria isento do pagamento da taxa de transferência.

Chegada a hora da mudança, liguei novamente para o serviço de atendimento ao cliente e solicitei o serviço. A atendente me agendou a mudança para o dia 4 de abril, sexta-feira. Informou-me e que o serviço seria desligado no dia anterior no endereço antigo. Informou-me que teria que pagar uma taxa de transferência. Aleguei que tinha a informação de que não teria de pagar por ser cliente antigo. Ela pediu um tempo, findo o qual voltou e confirmou que estaria isento. Ela confirmou que estava tudo anotado e que esperasse na sexta o serviço.

Assim esperei pela Net até a hora do almoço e nada. Como tinha outras coisas por fazer e precisava estar presente quando viessem para orientar onde instalar os pontos, liguei para a Net. Fui atendido por uma mulher, Soraia, que repetia *ad nauseam* o advérbio “realmente”. Mas o que “realmente” ela fez foi me deixar irritado porque afirmou que não havia nenhum agendamento para a transferência e que não seria feita naquele dia.

Argumentei que me havia sido prometido o serviço. Ela me disse que “se alguém prometeu, esta pessoa se equivocou”. Fiz ver a ela que eu havia ligado para a Net e que havia falado com a Net e que a Net me havia prometido. Ela argumentou que eu falei com uma funcionária e que ela me prometeu algo indevido e que não seria feita a transferência a não ser no dia 11. O serviço não foi feito e não sei se será feito, uma vez que a atendente “realmente” me deixou confuso.

Oras, se uma empresa tem um serviço de atendimento ao cliente, agenda um serviço, promete a realização para uma data e alguns dias mais tarde esta mesma empresa afirma que não há agendamento algum e que o serviço só será feito uma semana mais tarde, que houve equívoco da atendente anterior, como se pode confiar em uma empresa destas?

Se o argumento é válido para a Net de que houve um equívoco e não fazem nada para reparar o erro cometido por uma funcionária atendendo em nome da empresa, posso usar do mesmo argumento quando atrasar umas das mensalidades: houve um equívoco do meu funcionário. Aceitaria a Net tal argumento para o meu atraso ou me cortaria o serviço?

Sinto-me enganado pela Net. E vou me sentir lesado se na hora de mandar a conta incluírem estes dias que fiquei sem a TV a cabo. E se isto acontecer, vou dedicar uma outra coluna, bastante mais ácida que esta.