

MODEM COM FALHAS CRÓNICAS

À:

ZONTVCABO Portugal S.A.

AV. 5 de Outubro nº209 10ª Lisboa

Venho manifestar o meu descontentamento pelo serviço prestado no pacote de Internet de 8mb, devido às frequentes falhas de comunicação de modem .

Depois da sua instalação em 20 de setembro de 2009, o modem actual esteve a trabalhar uma semana em condições. Mas em 28 de Setembro houve uma falha de comunicação. Esperei pelo dia seguinte para ligar para a assistência técnica, pois eu sei que por vezes os servidores estão em manutenção. Dois dias depois foi-me enviado um técnico que alterou a frequência do modem , tendo então ficado operacional.

Mas passados poucos dias o modem voltou a falhar, repetindo-se o processo com a chamada do técnico, reparação do modem, troca de cabos, etc. O modem ficou operacional durante cerca de 15 dias, altura em que tive de repetir todo o processo, pois falhou pela terceira vez com o mesmo problema. Segui-se o processo acima referido, mas desta vez nem 3 dias o modem esteve a trabalhar. Nova chamada para a assistência, envio do técnico, troca de amplificador do sinal da TV, só tendo finalmente ficado completamente operacional, com uma intervenção que demorou muito mais tempo que as anteriores.

Reclamo um atendimento melhor de alguns técnicos, pois notei que, quando o técnico chegava, comunicava a sua chegada para um controle, mas eu não compreendo que, passados 30 minutos, e sem o problema estar resolvido, já estivessem a ligar para o mesmo técnico.

Para além disso, reclamo do tempo em que estive sem Internet, um tempo acumulado de mais de 15 dias que me foi cobrado. Também protesto pelo facto de, no final de Outubro, me ter sido cobrado não apenas o novo serviço mas também o antigo serviço que devia ter sido desactivado, mas que aparentemente não o foi.

Aguardo resposta.

Cacém, 10 de Novembro de 2009.

Pedro José Henriques Pires
Cacém Rua Dona Luisa nº14 3 Direito
Tel 324555678
Nº de Cliente C234562334