

XXXX

Ex.mo Senhor
Eng. Zeinal Bava
M.I. Presidente da Portugal Telecom

Porto, 16 de Junho de 2013

Ex. mo Senhor,

Acuso a recepção da carta data de 29-05-2013 por parte da Direcção de Provedoria de Cliente onde mais uma vez fica demonstrada a atitude arrogante e comportamento autista da Portugal Telecom.

Diz a carta que o serviço Meo Satélite n.º 540821666 foi cancelado a 2 de Março de 2013 e que por isso o direito de livre resolução do contrato a este serviço associado estaria portanto esgotado. Seria verdade que o referido prazo de 14 dias para poder exercer o direito de livre resolução estaria esgotado se de fato a data do pedido de cancelamento fosse o dia 2 de março de 2013, mas não foi essa a data em que pedi o cancelamento do serviço.

Conforme já exaustivamente exposto na carta que dirigi a V. Exa. em 20 de Maio de 2013, solicitei o cancelamento em 13 de Fevereiro de 2013, o qual não me foi aceite nem telefonicamente e nem numa primeira tentativa na loja. Em função dessa recusa apresentei pessoalmente uma reclamação em 14 de Fevereiro de 2013 na loja da Portugal Telecom onde solicitei, por essa via, o cancelamento do serviço, assim como reclamei dos obstáculos criados ao cancelamento do mesmo.

Ou seja, há prova documental mais que suficiente para demonstrar que o cancelamento do serviço foi solicitado dentro do período de 14 dias em que se pode exercer o direito de livre resolução, pelo que a Portugal Telecom continuar a insistir na sua versão autista dos factos está a fazê-lo em manifesta má-fé e apenas com o intuito de me criar mau estar.

Quanto ao plano PT Noites internacional é evidente o erro na facturação, também bem explicado na referida carta de 20 de Maio de 2013 que dirigi a V. Exa. a qual a Portugal Telecom continua a ignorar.

Perante isto e depois das muitas explicações, nada mais posso fazer a não ser aguardar o corte dos serviços para reagir judicialmente pelos prejuízos que tal me irá causar.

Em alternativa irei aguardar a cobrança judicial dos valores que a Portugal Telecom reclama, eventualmente com uma injunção, a qual responderei, mas que não deixarei de considerar que será litigância de má-fé, tendo em conta que a Portugal Telecom está perfeitamente consciente dos erros em causa.

Por fim, é lamentavel que alguém que foi considerado o 5º melhor CEO aceite que a empresa que dirige tenha estes comportamentos, pois é algo que nem admite discussão, pois a prova documental é de mais evidente.

Com os cordiais cumprimentos,

xxx

Ex.mo Senhor
Eng. Zeinal Bava
M.I. Presidente da Portugal Telecom

Porto, 20 de Maio de 2013

Ex. mo Senhor,

Começo por remeter para a comunicação que dirigi a V. Exa. no dia 4 de Maio pp através de correio electrónico com o assunto "Carta para o Presidente da Portugal Telecom do cliente 123781894 - A que qualquer ser humano decente e gestor responsável não deixará de responder", a qual reflecte em pleno o comportamento imoral, a falta de ética e a irresponsabilidade social da Portugal Telecom e da sua gestão, assente num comportamento desonesto no relacionamento com os clientes.

Face ao que ali é demais evidente, sempre acreditei que V.Exa. iria tomar a atitude correcta relativamente ao caso, mas simplesmente nenhuma atitude tomou, o que registo com grande desilusão.

Plano PT Noites Internacional (factura errada)

Os valores em causa são para mim imateriais, mais serão para a Portugal Telecom de forma isolada, mas que não posso aceitar que me sejam cobrados quando derivam de um grosseiro erro da Portugal Telecom e de uma manifesta má-fé, desorganização total e, acima de tudo, de um autismo e arrogância característicos de monopólios e ditaduras.

O meu capital de queixas contra a Portugal Telecom, conforme poderá verificar nas várias reclamações que apresentei, é enorme e, até agora, sem qualquer resposta concreta, cabal e minimamente satisfatório do ponto de vista da informação.

Na verdade, já me disponibilizei a pagar esses valores (e até mais) se me demonstrarem claramente que estou errado, algo que até agora não o conseguiram; porque tenho razão em todas as queixas apresentadas.

Para o efeito até já me dirigi a uma loja da Portugal Telecom, acompanhado pelo meu advogado, onde abriram uma reclamação e confirmaram que no que respeita à facturação obviamente algo não está bem.

Na verdade não podia estar correcto que me cobrem a mensalidade pelo pacote de serviços e nessa mesma factura acabem por me estar a cobrar o serviço como se não tivesse aderido ao mesmo.

Já varias vezes referi que a informação que a Portugal Telecom me tem prestado no serviço de apoio ao cliente é quase sempre diferente da prestada em comunicações anteriores e, mais grave, é na maioria das vezes contraditória, o que torna impossível formular um juízo fundamentado sobre os serviços e custos que efectivamente me estão a ser prestados.

O caso mais recente (entre muitas outras informações incorrectamente prestadas) foi uma das minhas últimas comunicações, em que o vosso colaborador Marco Moreira (contacto realizado a 08-05-2013, 9h37, com o n.º 1-20635392472) me justificou os erros da factura n.º A526469489 da seguinte forma:

O cliente foi cobrado da Mensalidade Plano PT Noites Internacional no valor de 2.50€ e, ao mesmo tempo, foi cobrado de 37 chamadas de PT Noites Internacional no valor de 14,76€, conforme se observa na referida factura.

*Tal duplicação deve-se ao facto das chamadas PT Noites Internacional (realizadas entre as 21h e as 9h) estarem a ser cobradas independente do Plano PT Noites Internacionais ter sido contratado **e estar a ser cobrado da respectiva mensalidade, pois tal resultada no facto do cliente não ter activo o plano chamadas de PT fixo 24 horas**, condição necessária para que o plano PT Noites Internacionais pudesse funcionar.*

Pacientemente confrontei o colaborador em questão com o seguinte:

- 1- Não faz sentido estar a pagar uma mensalidade de um plano PT Noites Internacionais quando esse plano não funciona e acabo por ser cobrado das chamadas realizados ao abrigo do mesmo;
- 2- Em todo o caso tenho activo o plano PT fixo 24

Só por estas duas razões não faria sentido a explicação do colaborador em questão.

Acrescentei que recebi uma carta da Portugal Telecom (junto com facturas trocadas em nome de outro cliente e outra morada - Rui Eduardo Ferreiro Nazario, Rua Direita, N.º 40, Évora de Alcobaça) onde dizia que:

"Encontra-se ativo desde 12/02/2013 o Plano PT Noites Internacional. Este plano tem um custo mensal de 2,50€ (IVA incluído) e permite efectuar chamadas internacionais das 21 horas às 9 horas, todos os dias da semana para a rede fixa de 50 países. O plano esta sujeito a uma política de utilização responsável de 1.000 minutos por mês."

Essa mesma comunicação diz ainda:

"Informamos que está também ativo, desde 12/2/2013 (válido até 12/02/2014), o Plano Fixo 24."

Ou seja, não há duvidas que, mais uma vez, a informação prestada pelo apoio ao cliente da Portugal Telecom é errada, assim como é errada os custos que me estão a ser facturados.

No final e depois de longos minutos analisar o caso, o Colaborador acabou por reconhecer que a informação inicial estava errada, mas que também não conseguia explicar o erro em causa, pelo que iria pedir esclarecimentos.

Entretanto tenho pago as facturas todas que me são enviadas, pelos valores que considero correcto, sendo que o último pagamento feito foi no valor de €36 (trinta e seis euros), pois ao contrário da Portugal Telecom sou uma pessoa seria e cumpridora.

Diga-se que as últimas facturas já não apresentam o erro das anteriores (aparentemente foi corrigido), sendo que me esta a ser debitado (e bem) é o valor da mensalidade do plano PT Noites Internacionais, sem me estar a ser cobrado (e bem) os valores das chamadas realizadas ao abrigo desse plano. Ao contrario da factura anteriormente.

Aliás imagens seguintes ilustram bem aquilo que até agora a Portugal Telecom não entendeu (apesar das dezenas de reclamações que apresentei):

Figure 1 Detalhe da factura n.º A529207290 com data de emissão de 29 de abril de 2013

TELEFONE				
Nº Telefone 225361165 · Porto				
Mensalidade Plano PT Fixo 24	12 fev a 28 fev	0,000	23	
Mensalidade Plano PT Fixo 24	mar 2013	0,000	23	
Mensalidade Plano PT Fixo 24	abr 2013	0,000	23	
Mensalidade Plano PT Noites internacional	abr 2013	2,499	23	
PT Fixo 24: chamadas ilimitadas incluídas para qualquer número da rede fixa nacional, números começados por 2, 24 horas por dia, todos os dias da semana				
Comunicações 25 mar a 25 abr				
7 Locais		0,737	23	
1 Locais - outros operadores		0,000	23	
3 Nacionais		0,000	23	
6 Internacionais		5,799	23	
1 Serviços móveis		9,135	23	
7 Servi. especiais-outros operadores		2,851	23	
33 PT Fixo 24		0,000	(***)	
27 PT Noites Internacional		0,000	(***)	
(**) Excluído da base tributável de IVA - Art. 16.º, nº 6 b)				
Total Telefone		€ 21,021		

Verifica-se na imagem n.º 1 referente à factura n.º A529207290, com data de emissão de 29 de Abril de 2013 que apesar das 27 comunicações efectuadas no plano PT Noites Internacional nenhuma delas foi cobrada (apesar de serem todas para o mesmo número da anterior factura), o que esta correcto já que o Plano PT Noites internacional esta activo e a mensalidade devidamente cobrada com também se observa na factura.

Figure 2 Detalhe da factura n.º A526469489 com data de emissão de 29 de março de 2013

TELEFONE			
Nº Telefone 225361165 · Porto			
Mensalidade Plano PT Noites internacional		mar 2013	
Comunicações		25 fev a 25 mar	
23	Locais		2,499 23
6	Locais - outros operadores		0,455 23
3	Nacionais		0,130 23
2	Nacionais - outros operadores		0,909 23
25	Internacionais		0,196 23
3	Servi. especiais-outros operadores		56,199 23
37	PT Noites Internacional		0,617 23
Total Telefone			14,759 23
			€ 75,764

Verifica-se na imagem n.º 2 referente à factura n.º A526469489, com data de emissão de 29 de Março de 2013, que deve ser confrontada com o detalha da factura apresentado na imagem n.º 1, que as 37 comunicações efectuadas no plano PT Noites Internacional tiveram um custo de €14.76, apesar de ter o Plano PT Noites internacional esta activo e a mensalidade devidamente cobrada com também se observa na factura.

O autismo e a arrogância da Portugal Telecom

O autismo e arrogância da Portugal Telecom, que justificaria que o responsável pela análise deste caso fosse despedido com justa causa, não lhe permite ver o problema evidente que originou neste erro e que até eu, mero cliente, já percebi.

Ainda que não seja da minha competência identificar os erros técnicos da Portugal Telecom, por cortesia, vou fazê-lo.

Como poderá ver na factura da imagem n.º 2 datada de 29 de Março de 2013 (portanto a primeira factura), o “Plano PT Fixo 24” não se encontra activo (erradamente claro), ao contrário da factura imagem n.º 1 datada de 29 Abril de 2013 (a segunda factura), em que o “Plano PT Fixo 24” se encontra activo.

Isto leva-me acreditar que o vosso colaborador Marco Moreira (contactado em 08-05-2013, 9h37, através do serviço de apoio ao cliente - contacto n.º 1-20635392472) estivesse correcto na observação feita do ponto de vista técnico de que o “Plano PT noites internacional” apenas funciona quando o “Plano PT Fixo 24” esta activo, simplesmente o colaborador estava certo no momento errado. Ou seja, no momento do contacto o “Plano PT Fixo 24” estava activo (o que levou a que a segunda factura já estivesse correcta), mas nem sempre deve ter sido assim. Parece claro (pela factura inicial) que o “Plano PT Fixo 24” não estava activo originando a cobrança das chamadas realizadas ao abrigo do “Plano PT noites internacional”, apesar deste último estar activo e a mensalidade a ser cobrada.

Isto era algo que uma empresa gerida na perspectiva do cliente em vez de gerida na arrogância e tiques monopolistas teria facilmente observado evitando todas estas reclamações, problemas e insatisfação. Ganhava a Portugal Telecom que não passava pelo ridículo desta situação, ganhava o cliente, neste caso eu, que não teria perdido horas e horas analisar e a reclamar sobre este assunto e não se enervaria ao ponto de até dores físicas ter sentido.

Troca de correspondência

Entendo ser meu dever de, mais uma vez, chamar atenção para a carta recebida em 4 de Maio de 2013, em que apesar da capa de rosto me ser dirigida, vinha acompanhada por uma resposta à reclamação do vosso cliente RUI EDUARDO FERREIRA NAZARIO, com morada na RUA DIREITA N40, ÉVORA DE ALCOBAÇA, e do detalha das facturas e comunicações deste, para mim, ilustre desconhecido.

A Portugal Telecom deve deter os meios técnicos e humanos para evitar este tipo de erros que abalam completamente a confiança dos consumidores, pois estou certo que também o referido vosso cliente deverá ter recebido, em troca, a minha correspondência e detalhe das minhas comunicações.

Relativamente a isto, já tomei as devidas providências legais, pelo que certamente serão em breve notificados, tendo em conta que nem se dignaram a justificar a referida troca quando confrontados com a minha reclamação.

Resposta à Carta datada de 08-05-2013

Aproveito para acusar a carta da Portugal Telecom datada de 08 de Maio de 2013 e com a V. Referência 1-20600080598, que é mais parece uma ode a idiotice. Na verdade, poderia a Portugal Telecom seguir o eterno conselho de Voltaire: “Anything that is too stupid to be spoken is sung”.

Diz nessa carta que o Serviço Meo Satélite 54082166 foi instalado em 30-01-2013, o que é verdade, já que foi nessa data que procederam à instalação do equipamento. No entanto o serviço só ficou efectivamente disponível em 31-01-2013 conforme informado telefonicamente ao serviço de apoio ao cliente que acompanha a instalação, já que os canais não ficaram sintonizados e disponíveis, tendo sido preciso reiniciar as “boxes”. Embora sendo lateral, há a dizer que uma das “boxes” nunca foi utilizada por defeito na instalação.

Nos contratos celebrados à distância o consumidor dispõe de um prazo mínimo de 14 dias para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo (cf.n.º 1, do art. 6.º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril).

Na referida carta a Portugal Telecom reconhece esse direito, quando afirma que:

“O serviço Meo Satélite 540821666 foi instalado, em 30-01-2013, na sequência de um Contrato Verbal, pelo que o direito de livre resolução apenas pode ser exercido, sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 dias a contar da data de adesão às condições contratuais”...

Mas depois acrescenta:

... “o que não aconteceu com o caso em análise.”

O que é mentira e vejamos porquê:

Em primeiro lugar, um breve enquadramento da Lei é útil e para o efeito é importante perceber desde quando é que o referido prazo de 14 dias se começa a contar.

*“O prazo referido conta-se, no que se refere à prestação de serviços, a partir do dia da celebração do contrato ou a partir do dia em que tenha **início a prestação ao consumidor**” (Cf. alínea b) n.º 2 do art.º 6.º do aludido DL) [negrito e sublinhado meu]*

Assim não restam dúvidas que o **início da prestação se inicia em 31-01-2013**, a quando o início da efectiva prestação ao consumidor.

Refira-se para os efeitos de contagem do prazo, o 1º dia do prazo é o dia seguinte àquele em que se considera feita a declaração negocial (cf. Artº 279º, al. b, do Código Civil), sendo o prazo contínuo, contando-se sábados, domingos e feriados.

Pelo que temos de considerar que **o início da contagem do prazo se iniciou a 01-02-2013** (dia seguinte àquele em que é feita a declaração negocial, no caso o início da prestação do serviço).

Mas a Portugal Telecom informa, na sua arrogância monopolista que parece que nunca pode ser enfrentada, que:

“o serviço MEO em questão [Meo Satélite 540821666] encontra-se cancelado desde o dia 02-03-2013, não tendo cumprido o período de fidelização ao qual o referido assim obriga de 24 meses, que só em caso de anomalia técnica inultrapassável por parte da PT Comunicações, pode ser considerada a possibilidade de não cobrança do período de fidelização.”

Deduzo que a Meo esteja a considerar o dia 02-03-2013 para efeitos da contagem dos dias relativamente ao período de reflexão, mas se o esta a fazer é de má-fé, pois a data em que tem de ser considerada para esse efeito é o dia 13-02-2013, por ser o momento em que manifestei a minha intenção de resolver o contrato.

Se consideramos, como acima verificamos nos termos da lei, que a contagem do prazo para o cancelamento do serviço ao abrigo do período de reflexão começou em 1 de Fevereiro de 2013, então, tendo eu cancelado em 13 de Fevereiro de 2013, não há dúvida que o fiz antes dos 14 dias previstos na Lei.

Mas vamos ver como tudo se passou, pois é dextramente criticável os obstáculos levantados pela Portugal Telecom ao cancelamento dos serviços (e que leva a que clientes mais distraídos caem nas malhas da má-fé da Portugal Telecom):

- 1) No dia 13-02-2013 dirigi-me, acompanhado por duas pessoas minhas amigas, à loja da Portugal Telecom para cancelar o serviço ao abrigo do período de reflexão e porque o serviço não tinha a qualidade necessária para satisfazer o fim a que se destinava e produzir os efeitos que a MEO lhe atribui quando me vendeu o mesmo.

- 2) A loja da Portugal Telecom em questão recusou-se aceitar o cancelamento do serviço, indicando que o devia fazer por fax, carta registada ou pela linha telefonica de apoio ao cliente. Inclusivamente facultou-me a morada e o fax para o qual poderia enviar o referido pedido de cancelamento.
- 3) No dia 14-02-2013 contactei a linha de apoio ao cliente para proceder ao cancelamento do serviço conforme me foi sugerido na Loja da Portugal Telecom, mas também aí me foram levantados obstáculos ao cancelamento.
 - a. Para cancelar o serviço em causa a linha de apoio ao cliente exigiu-me o número de cliente que eu não tinha e nem podia ter, pois ainda não tinha recepcionado nenhuma factura (a primeira factura viria a receber mais de 15 dias depois).
 - b. Disponibilizei todos os meus dados pessoais e prestei exactamente a mesma informação que me foi solicitada para aderir ao serviço em causa. Ou seja, facultei exactamente os mesmos dados que serviram para a celebração do contrato verbal da prestação do serviço que agora queria cancelar.
 - c. Apesar disso o serviço de apoio ao cliente recusou aceitar o meu pedido de cancelamento.
 - d. Reclamei através de correio eletrónico a obstacularização ao cancelamento do serviço por parte da linha de apoio ao cliente.
- 4) No mesmo dia, 14-02-2013, não satisfeito com a obstacularização ao cancelamento do serviço por parte da linha de apoio ao cliente dirigi-me novamente a uma loja da Portugal Telecom para cancelar o serviço, mas mais uma vez a loja da Portugal Telecom não aceitou o pedido de cancelamento indicando que o devia fazer por carta, fax ou pela linha de apoio ao cliente. Não satisfeito apresentei duas reclamações e juntei às mesmas dois documentos:
 - a. Juntei uma carta, por mim assinada e data de 14-02-2013, onde se pode ler:

“Ao abrigo do período de reflexão e por manifesto descontentamento com o serviço e preços, solicito o desligamento do serviço Meo Satellite e anulação do respectivo Contrato.

Mais informo que tentei fazer este pedido através da linha telefonica de apoio ao cliente a PT facultando os mesmos dados que na altura da subscrição/toca de casa me foram solicitados. No entanto foram-me criados obstáculos a esse cancelamento ao exigirem dados que anteriormente (a quando a subscrição) não me tinha sido pedidos, nomeadamente dados referentes ao nr cliente da Portugal Telecom.”

- b. Na reclamação nr. 17045477, datada de 14/02/2013 pode ler-se:

“Dirigi-me a esta loja para entregar um documento (que anexo) a pedir o cancelamento do serviço MEO Satellite, tendo sido recusada a recepção do mesmo.

A verdade é que já antes tinha tentado cancelar o referido serviço utilizando os mesmos dados que usei para subscrever, mas tanto no atendimento

telefonico como nesta loja foram-me colocados obstaculos ao cancelamento do serviço.

Solicito que sejam tomadas as diligências convenientes na resolução deste assunto”.

Foi-me entregue cópia de todos os documentos em causa, capeados de uma carta datada de 14/02/2013, carimbada e assinada pelo colaborador da Portugal Telecom, com o seguinte texto:

“Serve de comprovativo que o clt escreveu 2 reclmações [sic] no livro de reclamações e anexa dois docs, 1 em cada reclamação respectivamente”.

Figure 3 Comprovativo de entrega de documentos na loja da PT datado de 14-02-2013

CARACTERIZAÇÃO DO PEDIDO:

**SERVE DE COMPROVATIVO QUE O CLT ESCREVEU 2 RECLMAÇÃO
NO LIVRO DE RECLAMAÇÕES E ANEXA DOIS DOCS, 1 EM CADA
RECLAMAÇÃO RESPECTIVAMENTE**

Formulário de entrega de documentos com campos para data, cliente, BI, NIF, e uma data manuscrita de 14/02/2013.

Data: / /

PTC - PT COMUNICAÇÕES, S.A.
PT Bluestore Dolce Vita Porto
Valor Recebido para crédito da nossa conta D. O.
N.º 36209995001 no Banco Santander
Cliente N.º _____ Telf/Telem. N.º _____
FT/VD n.º _____ BI: _____ NIF: _____
Data 14/02/2013

O documento da imagem n.º 3 capeou as minhas reclamações e pedidos de cancelamento, estando todos datados de 14/02/2013, pelo que dúvidas não existe sobre a data de entrega dos mesmos.

Figure 4 Carta a solicitar o cancelamento do serviço datada de 14-02-2013 e assinada

Exmos Senhores,

14-02-2013

Ào abrigo do período de reflexão e por manifesto
descontentamento com o serviço e preços,
solicito o desligamento do serviço "Meo Substituto"
e anulação do respectivo contrato.

Mais informo que tentei fazer este pedido
através da linha telefónica de apoio ao cliente
da PT facultando os mesmos dados que na
altura da subscrição/locação de canal no fornecedor.
No entanto foram-me criados
obstáculos a esse cancelamento ao prestarem
dados que anteriormente (a quando a subscrição)
não me tinham sido pedidos, nomeadamente
dados referentes ao meu cliente da Portugal Telecom
Carpimato, 2

O documento da imagem n.º 4 foi junto à reclamação apresentada na loja da Portugal Telecom em 14/02/2013 e onde dá conta da vontade de a) cancelar o serviço ao abrigo do período de reflexão b) da

falta de qualidade do serviço necessária para satisfazer o fim a que se destinava e produzir os efeitos que a MEO lhe atribui quando me vendeu o mesmo c) dos obstáculos criados quer na loja e quer na linha de apoio ao cliente para proceder ao cancelamento do mesmo.

Figure 5 Reclamação apresentada na loja da PT datada de 14-02-2013

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

Dirigi-me a esta loja para entregar um documento (que anexo) a pedir o cancelamento do serviço Meo Satellite, tendo sido recusado a reapetição do mesmo.

A verdade é que já antes tinha tentado cancelar o referido serviço utilizando os mesmos meios e dados que aqui para subscrever, mas tanto no atendimento telefónico como nesta loja foram-me colocados obstáculos ao cancelamento do serviço.

Solicito que sejam tomados as diligências convenientes para resolver este assunto.

DATA | DATE 14/02/2013 HORA | TIME 9h40

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

Na carta que a Portugal Telecom me dirigiu datada de 08-05-2003, continuam afirmar que a factura de que reclamei esta correcta (o que como já vimos não esta).

Resposta à Carta datada de 09-05-2013

É lamentável que a Portugal Telecom venha nesta carta pedir “desculpa pela eventual falta de clareza da informação prestada e transtornos involuntariamente causados” mas que não se digne assumir os erros, que significa corrigir as facturas e eventualmente indemnizar o cliente.

Para além disso a informação prestada não goza de falta de clareza, pois a mesma foi prestada de forma bastante objectiva, clara e transparente, simplesmente a informação era errada e não correspondia ao serviço que efectivamente me estava a ser prestado. Esta informação (errada) foi-me reiterada por diversas vezes nos vários contactos estabelecidos, nomeadamente já depois da minha reclamação.

Acesso aos registos fonográficos

Por diversas vezes registei o acesso aos registos fonográficos que servem de suporte ao contrato verbal estabelecido com a Portugal Telecom relativamente ao serviço Meo Satellite, ADSL e Telefone, assim

como ao contrato verbal de adesão ao serviço “PT Noites Internacional”, anteriormente vendido como “PT Noites e Fins-de-Semana Internacional” e as comunicações subsequentes onde me confirmaram as características e custos do referido serviço.

Até hoje o acesso ou cópias desses registos não me foi concedido, pelo que reitero o pedido e interesse nos mesmos.

Recolha de Equipamento MEO Satellite

Depois do cancelamento do serviço MEO Satellite foi agendado, a meu pedido, a recolha do respectivo equipamento MEO Satellite para a data 09-03-2013, no horário entre as 18h00 e as 20h00.

Na data agendada e verificando que ninguém se apresentava para a recolha do equipamento, tive o cuidado de contactar a linha de apoio ao cliente as 19h00 a informar do sucedido. Exigiram-me que aguardasse até as 20h00 pois era essa a data limite para a recolha e que a mesma garantidamente seria feita nesse dia.

Apesar das exigências e garantias da Portugal Telecom, ninguém se apresentou para reconhecer o equipamento, facto que dei novamente nota ao serviço de apoio ao cliente próximo das 20h30.

Passado alguns dias contactei novamente a linha de apoio ao cliente e por mutuo acordo foi agendada a data de 25 de Março de 2013 entre as 18h00 e as 20h00 para a recolha do já referido equipamento MEO Satellite.

Na nova data agenda e apesar das minhas muitas reclamações e avisos que não teria disponibilidade para futuros agendamentos, o técnico não compareceu. No entanto, desta vez, a pessoa responsável pela recolha contactou-me às 16h10 a informar que devido a uma avaria no seu veículo não poderia fazer a recolha. Informei que não estarei disponível noutras datas devido a ausência do país, mas tal não foi tido em conta apesar de a recolha estar programada apenas para as 18h e ainda serem 16h10.

Comuniquei à Portugal Telecom, quer por correio electrónico e quer por telefone através da linha de apoio ao cliente o sucedido e que ainda assim estaria entre as 18h00 e as 20h00 na morada em questão aguardar a recolha. Às 20h00 de 25 de Março de 2013 tornei a informar que esta segunda tentativa de recolha não se concretizou porque ninguém apareceu.

Numa terceira tentativa tentei agendar uma nova data para a recolha, mas que devido à minha disponibilidade teria de ser ou nesse dia ou no dia seguinte. A PT, apesar de falhar duas vezes nas recolhas agendas e me ter consumido tempo que é para mim precioso, não se mostrou disponível a efectuar a recolha nessa data, sublinhado que as recolhas tem de ser agendas com pelo menos três dias de antecedência.

Já solicitei várias vezes por escrito o agendamento para a recolha do referido equipamento e a garantia que a mesma recolha seja acompanhada por alguém responsável de forma a certificar-me que não vou perder mais uma vez o meu tempo com incumprimentos da Portugal Telecom, mas até agora nenhuma resposta obtive a esta questão. Assim, solicito que me indiquem por escrito 3 ou 4 datas e horários

possíveis para a recolha e eu indicarei, pela mesma via, a minha disponibilidade para uma delas ficando assim agendada a referida recolha. Obviamente com a distancia suficiente para que possa existir este fluxo de correspondência. Poderemos sempre optar pela comunicação via correio electrónico.

Assim, continuo com a ser o fiel depositário do referido equipamento, com todos os custos e responsabilidade que isso representa, pelo que sinto-me no direito de exigir à Portugal Telecom uma compensação por esse “dano”.

Instâncias

Informo que pondero recorrer às instâncias que julgar conveniente para defender os meus direitos, nomeadamente dos danos causados, quer pelo tempo consumido para tentar resolver este tema e responder às vossas cartas e quer pelo transtorno psicológico e reflexos físicos que tal tem tido, com implicações no meu desempenho académico e profissional. Bem patente desse transtorno são as várias reclamações que fiz e a forma irritada como as apresentei, que já demonstra um grau de saturação ao nível do penoso e que a Portugal Telecom podia bem evitar, principalmente depois de bem avisada sobre isso.

Caso a Portugal Telecom avance judicialmente para a cobrança dos valores que não são devidos, é evidente que o fará de má-fé depois das muitas explicações e reclamações que apresentei, pelo que não posso deixar de exigir a condenação por litigância de má-fé.

Sem mais de momento, certo que depois desta missiva estará V. Exa. envergonhado pelo comportamento da Portugal Telecom para com os seus clientes, mas também certo que resolverá o caso de forma exemplar, subscrevo-me com elevada consideração e estima,

Com os cordiais cumprimentos,

xxx