



Minhas Solicitações

Esta é a nova interface Fale Conosco, ferramenta criada pela Anatel para que você possa registrar, junto à agência, reclamações contra as operadoras de serviços de telecomunicações quando considerar que elas não estão cumprindo suas obrigações.

Protocolo nº 202204281511952

CONCLUÍDA

Solicitação

Documentos Anexos (0)

Histórico

Reclamado		CNPJ do Assinante	04.632.076/0001-90
Tipo de Atendimento	Reclamação	Nome do Assinante	Lupa Informatica Ltda
Serviço	Banda Larga Fixa	Telefone de Contato	(48)9 9139-8736
Nome de Contato	Jaspion	Local	Florianópolis - SC
Assunto	Qualidade, Funcionamento e Reparo	Data de Registro	28/04/2022
Problema	Não cumprimento de agendamento de reparo	Prazo para Resposta	08/05/2022

Dados Complementares

Protocolo registrado na ouvidoria

202214338256

Descrição do problema

Ontem 27-04-22 as 10:20 o link internet Algar ficou sem conexao, led LOS vermelho aceso, as 15:31 realizei contato telefonico na central 10312 protocolo 2022144282735, informaram prazo 8hs para o reparo, as 16:27 a Algar entrou em contato informando um problema massivo na regioao e que estavam resolvendo, hoje 28-04-22 as 08:19 realizei novo contato telefonico devido a indisponibilidade ainda do sinal internet, a atendente informou que não havia sido aberto o chamado do dia anterior e nao localizou o protocolo que havia aberto, foi aberto novo chamado protocolo 202214338256 OS 0007556675 e passaram novo prazo de 8hs, enfim, estou ha 24hs sem link internet e sem saber se esse novo chamado foi realmente aberto.

Resposta da Solicitação

Resposta

Em atenção à reclamação registrada na Anatel, sob o protocolo nº 202204281511952, de 28/04/2022, realizamos tentativas de contato porém sem sucesso, diante disso encaminhamos em seu endereço o parecer formal sob protocolo 202214725338, concluímos sua reclamação como procedente, visto que, conforme análise cliente ficou 3 dias aguardando a resolução da ordem de serviço nº 218255846, sendo assim foi lançado o crédito de R\$ 18,48 como desconto para o próximo faturamento para o ressarcimento dos dias em que o cliente não utilizou devidamente os serviços. Em parecer técnico da ordem de serviço, foi confirmada a resolução da falha. Com base nas informações supracitadas o protocolo será encerrado. Conte sempre conosco!

A Algar Telecom se coloca à inteira disposição para qualquer dúvida ou sugestão, através do nosso FALE CONOSCO acessível no site www.algartelem.com.br.

Caso:202214358651-1

Caro Cliente, a sua Reclamação no Portal Anatel Consumidor foi finalizada. Sua avaliação é fundamental para aperfeiçoarmos cada vez mais nosso atendimento. Obrigada!

Acesse o link abaixo para avaliar a tratativa da sua demanda, no Portal Anatel Consumidor. <https://apps.anatel.gov.br/AnatelConsumidor/ConsumidorHome.aspx>. Obrigada!!!

Eventuais anexos na aba [Documentos Anexos](#)

Resultado da Avaliação



Resolvida



Nota 3

Voltar

Imprimir



Anatel Consumidor

Registrar Solicitação

Minhas Solicitações

Ajuda



Lupa Informatic...

