Resposta operadora CLARO

A Claro considera que a pesquisa do Idec, de forma geral, demonstra que suas práticas estão de acordo com a regulação, havendo divergências pontuais a serem comentadas. A empresa entende ainda que a referida pesquisa manifesta descontentamento especifico sobre valores e procedimentos operacionais da empresa, mas que eles não ferem a regulamentação dos serviços de telecomunicações.

Com relação à diferença dos valores cobrados para os planos pré-pago e pós-pago, a operadora responde que nesse item não há violação a qualquer legislação aplicável e que a análise realizada "*levou em consideração planos e promoções não equivalentes no ponto de vista comercial"*. Neste sentido, argumentou que a empresa, visando prestar o melhor atendimento a seus consumidores, realiza promoções nos seus diferentes segmentos de serviços e que suas características devem ser consideradas de forma individualizada e não comparativa.

Foi anexado na resposta um regulamento de uma promoção "*REGULAMENTO DA PROMOÇÃO – CLARO PRE-PAGO ILIMITADO COM FIM DE SEMANA GRATIS"*, que, segundo a empresa, seria o plano pré-pago usufruído por praticamente a totalidade de seus usuários. [Obs: Porém, essa promoção não está em destaque no site ou de fácil acesso ao usuário.]

<u>Informações sobre créditos</u> – Quanto à divergência de informações entre site e SAC sobre os créditos disponíveis na operadora, a Claro destaca que se trata de situação pontual, visto que a empresa dispõe de créditos com diversos prazos e valores.

<u>Aquisição do serviço</u> – Quanto à aquisição do serviço, a empresa reitera que disponibiliza o contrato de adesão ao serviço pré-pago, do qual constam todas as informações necessárias ao entendimento do serviço prestado pelo usuário. De forma semelhante, as promoções às quais o usuário pode aderir possuem ampla divulgação através de publicidades, propagandas, podendo ainda o cliente obter informações completas através do atendimento Claro 1052, internet e outros meios como lojas e parceiros comerciais.

<u>Relatório de chamadas</u> – A operadora argumentou com relação ao descumprimento do prazo de entrega alegando que o relatório de chamadas é disponibilizado de imediato ao cliente se a solicitação for realizada em loja própria da Claro [dado que não foi informado no SAC]. No caso da solicitação pelo SAC, o período previsto de entrega é maior devido à utilização dos Correios para a entrega do relatório. Informa, ainda, que existe a previsão para que, a partir de abril, o relatório detalhado possa ser acessado na página Minha Claro, no site da operadora.