

GOLPISTAS usam nome da ANATEL para 'tomar' clientes de operadora



Recebeu ligação da Anatel (Agência Nacional das Telecomunicações) sugerindo para você mudar de operadora? Saiba que é golpe. A agência fez um alerta via comunicado de imprensa após uma postagem no X (antigo Twitter) viralizar.

Jeferson Menezes descreveu em um longo fio no X, ex-Twitter, que estava com problemas na internet de sua casa fornecida pela Oi. Ele entrou em contato com a empresa relatando a instabilidade, foram feitos testes e nada foi resolvido.

Após isso, começou a receber ligações com uma gravação, que perguntava se o problema tinha sido resolvido, e depois passando para um "suporte". Num primeiro momento, sugeriam que ele trocasse de plano de internet da Oi. Depois, passou a receber chamadas de uma atendente que dizia ser da Anatel, tentando convencê-lo a mudar para a Claro.

A Anatel informou em comunicado que *"não entra em contato com consumidores para recomendar ou determinar a troca de prestadoras de serviço"*. Além disso, a agência afirmou que o assunto está sob análise e que oficiou as empresas mencionadas.

Em uma página com informações de cuidados contra fraudes, a Anatel diz que quase nunca liga para os clientes. Para entrar em contato, os clientes precisam usar canais oficiais, como o telefone 1331, o serviço de atendimento via internet para registro de reclamações (www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao) ou pessoalmente, em unidades na capital dos estados.

Forma de "tomar" clientes das concorrentes

Jeferson suspeita que existe um esquema entre funcionários de operadoras. Ele sugere que pessoas de dentro da Oi vendem para representantes de outras operadoras (no caso, a Claro) dados de clientes com problema de conexão. Com a informação de clientes insatisfeitos em mãos, eles poderiam abordar essas pessoas por telefone e convencê-las a trocar de operadora.

Não há nenhum problema em trocar de plano. A questão principal é essa suposta troca de dados sem consentimento do cliente e o incômodo — no fio, Jeferson chegou a dizer que recebeu insistentes chamadas desses supostos representantes da Claro.

Contatada, a Oi diz que está apurando o que ocorreu e que tem compromisso de respeitar a privacidade e os dados pessoais de seus clientes. A companhia diz ainda que denúncias de qualquer natureza podem ser direcionadas pelo site <https://canalconfidencial.com.br/oi/>. Já a Claro ainda não se manifestou. O espaço segue aberto.

No fim de setembro, a Oi precisou postar em sua página que usuários não perderiam conexão à internet em função de uma suposta "falência". Na época, golpistas entravam em contato com

clientes da operadora, informando o possível fim da companhia e sugerindo um novo pacote.

Nesse caso, em específico, os golpistas exploravam o fato de a Oi Móvel (telefonia móvel) ter entrado em recuperação inicial, após ter sido vendida para TIM, Claro e Vivo. A operação não inclui o serviço de internet fixa da Oi em fibra óptica.

O que a ANATEL recomenda

Dicas para não se dar mal: Em caso de dúvidas sobre oferta, a Anatel tem uma página com dicas contra fraudes e golpes.

De olho no número: Fique atento para possíveis golpes, especialmente quando as ligações para oferta de produtos ou serviços não utilizarem o prefixo 0303 (números iniciais oficiais de empresas que fazem ofertas de telemarketing)

Contato com meios oficiais de contato: Agência conta com diversos canais de atendimento: o app Anatel Consumidor, o site gov.br/anatel/consumidor ou por meio do telefone 1331.

Foto: Divulgação

<https://jornalpanfletus.com.br/noticia/5215/golpistas-usam-nome-da-anatel-para-tomar-clientes-de-operadora> em 04/07/2024 01:18