



Edgar Cervantes / Autoridade Android

DR

- Um representante da AT&T foi preso em Connecticut por adicionar cobranças não autorizadas a pelo menos 30 contas, embora o número possa ser muito maior.
- Embora este não seja necessariamente um problema generalizado, combinado com reclamações regulares sobre cobranças não autorizadas de todas as três operadoras em lugares como o Reddit - é óbvio que cobranças inesperadas podem acontecer e acontecem.
- Embora muitas cobranças não autorizadas se devam a erros legítimos, existem maus atores e é importante permanecer vigilante.

Sou um wallflower regular nos vários subreddits de operadoras e já vi clientes de todas as três grandes redes ocasionalmente reclamarem de cobranças adicionadas às suas contas sem permissão, como [telefones](#) que não solicitaram ou um plano atualizado que não era necessário. Isso se aplica à Verizon, AT&T e T-Mobile e, embora menos comuns, práticas semelhantes também não são inéditas em alguns dos provedores pré-pagos. Embora não seja exatamente o mesmo, já abordei anteriormente um problema de Internet 5G Home da Verizon, em que um representante terceirizado fez afirmações que se mostraram falsas.

Eu ouço a palavra “golpe” divulgada on-line de maneira bastante vaga, mas isso faz você se perguntar: com que frequência essas mudanças são acidentes versus atos de má fé de



representantes que tentam melhorar suas comissões de alguma forma? Talvez nunca saibamos essa resposta com certeza, mas uma detenção recente destaca o risco muito real envolvido.

De acordo com uma estação de notícias local em Stafford, Connecticut, um representante do cliente da AT&T foi preso no fim de semana por adicionar acusações não autorizadas. Depois de receber reclamações de clientes, a investigação interna da AT&T revelou que o representante em questão realizou uma série de ações em pelo menos 30 contas de clientes diferentes, destinadas a melhorar as comissões dos funcionários. Isso incluiu a adição e remoção de planos e recursos de proteção nas contas dos clientes entre novembro de 2021 e janeiro de 2022. Também há relatos de colegas de trabalho de que o representante adicionaria novas linhas e outros recursos, tudo sem autorização.

Um desses clientes foi informado sobre a fraude pela AT&T e acabou levando o assunto adiante com a polícia local em fevereiro de 2024. Isso acabou levando a uma prisão recente após um período de investigação mais aprofundada. Alegadamente, a vítima inicialmente entrou em uma loja local da AT&T e acabou comprando um telefone, relógio e [acessórios](#) Samsung. Quando chegou a hora da primeira fatura, os valores eram muito maiores do que o representante havia sugerido.

Você já se deparou com alguma situação em que um representante de serviço móvel cobrou mais do que o esperado?

0 votos

Sim e eu relatei imediatamente!

NaN %

Sim, mas era mais uma questão de comunicação, então não agravei o problema.

NaN %

Possivelmente, mas com todas as taxas extras e outras alterações, às vezes é difícil dizer...

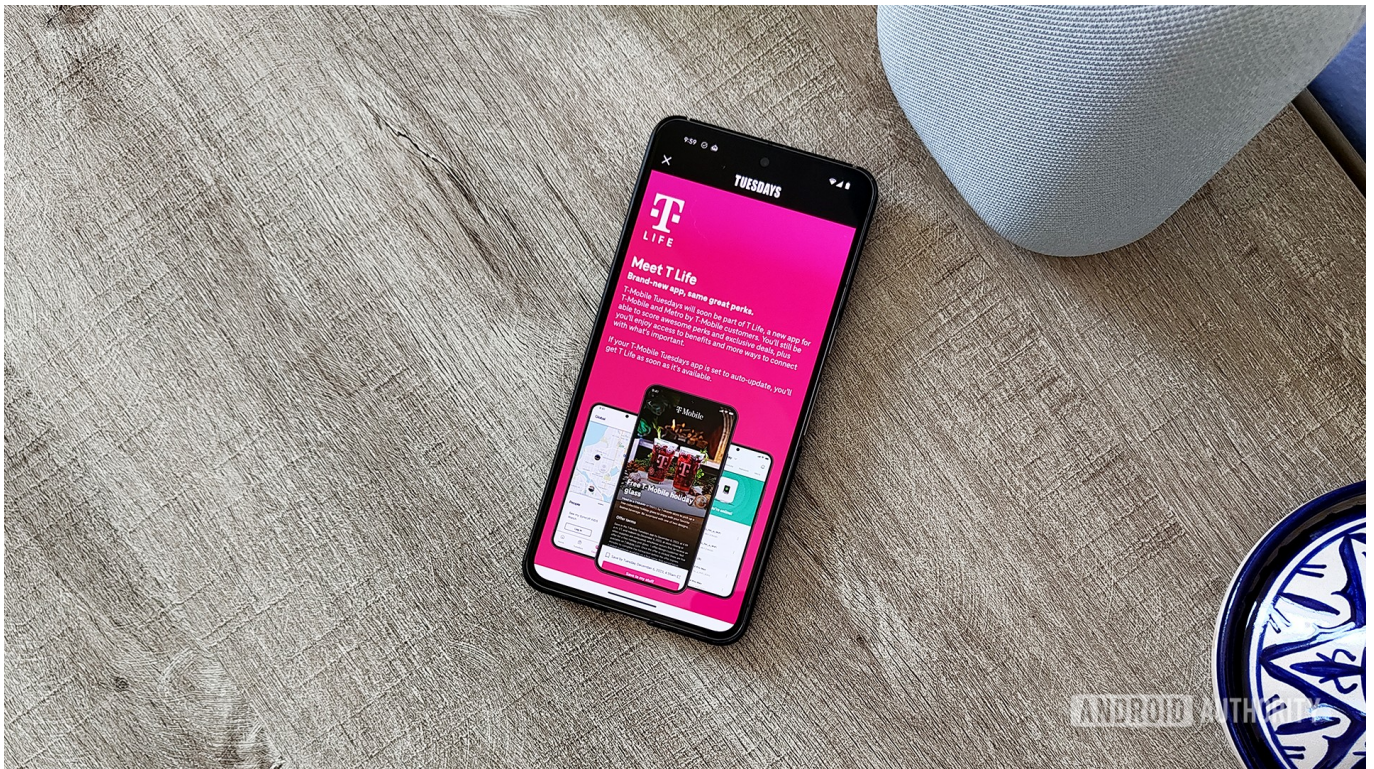
NaN %

Não, mas conheço alguém que foi impactado.

Não estamos culpando a AT&T aqui, pois obviamente este não é um problema nacional e é apenas um [relatório](#) isolado. Também é óbvio que eles não são a única operadora que enfrenta problemas como esse. A situação provavelmente piorou em nosso mundo pós-pandemia, pois imaginamos que seja mais tentador para indivíduos sem dinheiro falsificar um pouco os números, imaginando que o cliente acabará resolvendo o problema de qualquer maneira. É claro que o representante pode acabar causando grandes problemas se um cliente receber uma fatura que não pode pagar, pois o cliente ainda será responsável pelo pagamento enquanto o problema é investigado.

Resumindo: embora muitos representantes sejam indivíduos perfeitamente honestos e trabalhadores, existem maus atores. Direi-lhe que a maior parte deste tipo de reclamações está associada a retalhistas terceiros, onde tais práticas são muitas vezes mais comuns e por vezes até encorajadas por má gestão não diretamente associada à rede. No entanto, nem sempre é esse o caso, pois a loja da AT&T em questão era propriedade da empresa.

O que você pode fazer para se proteger como cliente?





Obviamente, uma prisão não indica um problema generalizado. No entanto, realça que a fraude pode, de facto, acontecer e que, por vezes, o que parece ser um “erro inocente” é tudo menos isso. Em última análise, existem algumas coisas que você pode fazer para ajudar a se proteger de situações semelhantes:

- **Use o site ou aplicativo da empresa para fazer pedidos, quando possível.** Esse método não só é mais rápido, mas você saberá exatamente o que concordou. Embora existam outras dores de cabeça envolvidas na compra on-line, como a troca de dispositivos ou a obtenção de seus telefones com mais rapidez, normalmente você pode iniciar um pedido on-line e ainda trazer sua troca ou retirar seu novo telefone na loja de varejo mais próxima.
- **Verifique tudo sempre após cada alteração!** Sempre que você lidar com o atendimento ao cliente (pessoalmente ou por telefone/texto), você deve verificar os detalhes da sua conta posteriormente e ficar atento a erros na sua próxima fatura. Isto inclui a leitura de todo e qualquer aviso, já que muitas vezes pequenos aumentos (legítimos) são introduzidos desta forma. A simples verificação de alterações, erros ou malícia intencional garantirá que você não seja pego de surpresa por grandes mudanças.
- **Faça check-in periodicamente de qualquer maneira.** Talvez seja um exagero, mas gosto de verificar minhas contas com mais detalhes pelo menos uma vez por mês. Isso garante que quaisquer erros sejam detectados antecipadamente, pois às vezes podem ocorrer problemas mesmo que você não entre em contato diretamente com o atendimento ao cliente.
- **Tem algum problema? Denuncie!** Às vezes, as alterações nas faturas podem ser detectadas imediatamente nas configurações do seu aplicativo ou conta. Já vi relatórios anteriores do Reddit de pessoas percebendo problemas e simplesmente corrigindo-os sem agravar o problema, presumindo que fosse apenas um erro. Embora isso possa ser verdade em alguns casos, é sempre melhor relatar o problema. Se um representante tiver reclamações recorrentes relatadas de forma consistente, há uma chance maior de que ele seja pego.

Se você tiver problemas semelhantes, adorariamos saber como você lidou com a situação com mais detalhes nos comentários.

Tem uma dica? Fale conosco! Envie um e-mail para nossa equipe em news@androidauthority.com. Você pode permanecer anônimo ou obter crédito pelas informações, a escolha é sua.

Comentários

