

xx de julho de 2022

Com as fraudes de serviços públicos a aumentarem em 2022, a PG&E partilha dicas sobre como os clientes podem proteger-se

OAKLAND, Calif. — À medida que o número de fraudes direcionadas a clientes de serviços públicos continua a um ritmo alarmante – normalmente por telefone, online ou pessoalmente – a Pacific Gas and Electric Company (PG&E) quer ajudar os clientes a reconhecer os sinais de uma fraude, para que possam evitar ser vítimas.

Durante 2022, a PG&E recebeu mais de 7200 denúncias de clientes que foram alvo de golpistas que se faziam passar pela empresa. Esse número está a caminho de exceder em muito 2021, quando houve mais de 11 000 denúncias durante todo o ano. Em 2021, os clientes da PG&E perderam mais de 600 000 dólares para os golpistas.

“Proteger-se de ser vítima de uma fraude é tão simples como desligar o telefone. Se receber uma chamada de alguém a alegar representar a PG&E que ameaça de desligamento se não fizer o pagamento imediato, basta desligar e ligar para a nossa linha de apoio ao cliente ou entrar na sua conta pge.com para confirmar os detalhes e o saldo da sua conta. Lembre-se, a PG&E nunca solicita as suas informações financeiras por telefone ou e-mail, nem solicitaremos pagamentos através de cartões de débito pré-pagos ou outros serviços de pagamento como Zelle”, disse Chris Zenner, vice-presidente de serviços residenciais e canais digitais da PG&E.

Os burlões são oportunistas e procuram momentos em que os clientes possam estar distraídos ou stressados, como foi o caso durante a pandemia de COVID-19. Durante este período, os burlões aumentaram as chamadas, mensagens de texto, e-mails e táticas pessoais, e estão constantemente a contactar clientes de serviços públicos, pedindo pagamento imediato para evitar o desligamento do serviço. Como lembrete, a PG&E nunca enviará uma única notificação a um cliente no espaço de uma hora em relação a uma interrupção do serviço e nunca solicitaremos que os clientes façam pagamentos com cartão de débito pré-pago, cartão-presente, qualquer forma de criptomoeda ou aplicações móveis de pagamento digital de terceiros.

Os burlões podem ser convincentes e geralmente visam aqueles que são mais vulneráveis, incluindo idosos e comunidades de baixo rendimento. Eles também direcionam as suas fraudes a proprietários de pequenas empresas durante o horário de atendimento ao cliente mais movimentado. No entanto, os clientes podem aprender a detetar e denunciar estas fraudes predatórias.

Sinais de uma possível fraude

- **Ameaça de desligamento:** os burlões podem exigir agressivamente o pagamento imediato de uma suposta fatura vencida.
- **Solicitação de pagamento imediato:** os burlões podem instruir o cliente a comprar

- um cartão pré-pago e ligar de volta para supostamente fazer o pagamento da conta.
- **Solicitação de cartão pré-pago:** quando o cliente liga de volta, o autor da chamada solicita ao cliente o número do cartão pré-pago, o que concede ao burlão acesso instantâneo aos fundos do cartão.
 - **Ofertas de reembolso ou desconto:** Os golpistas podem dizer que a empresa de serviços públicos do cliente faturou um montante em excesso e deve um reembolso ou abatimento.

Como podem os clientes proteger-se

Os clientes nunca devem comprar um cartão pré-pago para evitar a desconexão ou desligamento do serviço. A PG&E não especifica como os clientes devem fazer o pagamento de uma conta e oferece várias formas de pagar uma conta, incluindo aceitar pagamentos online, por telefone, cheque bancário automático, correio ou pessoalmente.

Se um burlão ameaçar desconectar ou desligar o serviço imediatamente sem notificação prévia, os clientes devem desligar o telefone, apagar o e-mail ou fechar a porta. Os clientes com contas em incumprimento recebem uma notificação antecipada de desligamento, geralmente por correio e incluída na sua fatura mensal regular.

Inscrever-se para uma conta online em pge.com é outra salvaguarda. Os clientes não apenas podem iniciar a sessão para verificar o seu saldo e histórico de pagamentos, mas também podem inscrever-se para pagamentos recorrentes, faturação sem papel e alertas úteis.

Burlões a fazerem-se passar por números de telefone fiáveis

Os burlões podem agora criar números 800 com aparência autêntica que aparecem nos visores do telefone. Os números não levam à PG&E; no entanto, se os clientes tiverem dúvidas, devem desligar e ligar para PG&E em 1-833-500-SCAM. Se os clientes sentirem que estão em perigo físico, devem ligar para o 911.

Os clientes que suspeitem de terem sido vítimas de fraude ou que se sintam ameaçados durante o contacto com um destes burlões, devem entrar em contacto com as autoridades policiais locais.

Para obter mais informações sobre fraudes, visite pge.com/scams.

Sobre a PG&E

A Pacific Gas and Electric Company, uma subsidiária da PG&E Corporation (NYSE:PCG), é uma empresa combinada de gás natural e eletricidade que serve mais de 16 milhões de pessoas em 70 000 milhas quadradas no norte e no centro da Califórnia. Para obter mais informações, vá a pge.com e pge.com/news.

