

16 outubro 2022

Claro S.A.
Rua Espírito Santo, 1000
Centro,
Belo Horizonte-MG,
30160-033

Caros senhores:

Estou escrevendo em nome de minha esposa, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, para quem você instalou um serviço de acesso à Internet ontem sábado, 15 de outubro de 2022, ordem de serviço 502948144 contrato 013/37825160.

Em meus 26 anos de uso da internet, nunca encontrei o seguinte problema. Não consigo entender seu assistente virtual ou os menus automatizados.

Também a página <https://configuraraparelhos.claro.com.br/arris/tg1692a/funcoes-basicas/como-acessar-as-configuracoes-do-modem-wi-fi-pelo-computador> em seu site não me ajuda resolver esse problema.

Portanto, nesta era da Internet, meu único recurso é escrever uma carta.

O modem está atualmente configurado como desejamos. Ele é configurado como uma ponte [Bridge Mode] para nosso próprio roteador. Nossos requisitos essenciais são visualizar sites, fazer download e upload de e-mail, trocar mensagens via Signal e fazer uploads na nuvem. Estes parecem funcionar em seu serviço, embora o tempo tenha sido curto até agora.

Também precisamos usar, de forma intermitente, alguns utilitários de largura de banda muito baixa que podem ser chamados pelos computadores externos de amigos e colegas distantes. Para isso, precisamos abrir até 7 portas de escuta que estavam disponíveis para nós através do serviço Oi 2 Mbps ADSL que tínhamos antes de assinar com Claro na semana passada.

No entanto, ao tentar entrar na área de configuração do modem ARRIS TG1692A, descobri que estou bloqueado. Eu tentei nomes de usuário "admin, Admin, -" e senhas: "password, admin, Admin, password, 1234, [blank]". Nenhum deles me permitiu o acesso. Parece que o nome de usuário e a senha padrão foram alterados.

A etiqueta na frente do modem tem todos os seus campos em branco. Nenhum contém qualquer informação específica - sem nomes de usuário, sem senhas. A etiqueta na parte inferior do dispositivo fornece apenas o número de série do dispositivo e os endereços MAC dos dois transceptores Wi-Fi. Este rótulo está colado sobre o que eu acho que poderia ser um rótulo mais antigo contendo o nome de usuário e a senha originais.

Este aparelho ARRIS TG1692A SN 517309048591 parece muito velho.

../..

O técnico da NET obviamente entrou na área de configuração do modem para configurar o modem no modo Bridge, conforme pedimos. O nome de usuário e a senha padrão foram alterados intencionalmente pelo técnico ou remotamente por meio do cabo? Ou talvez o técnico estivesse usando a senha da porta dos fundos do dia?

Por que fomos excluídos?

Varrendo a Web vi que outros fizeram essa reclamação, enquanto outros ainda discutem em detalhes como alterar várias configurações em seu modem.

Solicito e exijo que o acesso à configuração do modem seja restabelecido para que eu, como cliente, possa fazer alterações de acordo com as recomendações publicadas das Práticas Sugeridas do Grupo Consultivo Técnico de Internet Banda Larga:

1. Os ISPs devem evitar o bloqueio de portas, a menos que não tenham alternativas razoáveis disponíveis para evitar tráfego indesejado e proteger os usuários.
2. Os ISPs que podem fornecer aos seus usuários cláusulas de desativação ou exceções às suas políticas de bloqueio de portas devem fazê-lo.
3. Os ISPs devem divulgar publicamente suas políticas de bloqueio de portas.
4. Os ISPs devem disponibilizar canais de comunicação para feedback sobre as políticas de bloqueio de portas.
5. Os ISPs devem revisar suas políticas de bloqueio de porta regularmente e reavaliar se as ameaças que exigiram as regras de bloqueio de porta continuam sendo relevantes.
6. As regras de bloqueio de portas (ou firewall) dos dispositivos dos consumidores devem ser configuráveis pelo usuário.

Atenciosamente,

Robert John Morton