



RELATÓRIO DE ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DA OI DA REGIÃO NORDESTE

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório atende ao Artigo 20, inciso II do Regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel Nº 623/2013.

2 - REFERÊNCIA

11ª Reunião Ordinária – Mandato 2017-2019 (05/09/2019).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Informações sobre Contratos:

- a) Como estão sendo disponibilizados os contratos aos Consumidores de Lojas e de Telemarketing?
- b) Caso não estejam sendo enviados por e-mail, há previsão para envio de contratos por e-mail?
- c) Quando da adesão de uma nova oferta, alteração do plano, a Empresa envia novo contrato ao cliente ?

Foram esclarecidas as dúvidas referentes à contratos, ressaltando os aspectos do RGC, citando o artigo que compreende sobre a disponibilização de contratos, reforçando que na adesão ou alteração de plano, um novo contrato é disponibilizado ao cliente, e que caso o cliente solicite, a empresa pode enviar o contrato por e-mail. Reforçado que no site “minha Oi” o contrato está disponível.

3.2 Informações sobre a atuação da Oi quanto à LGPD (Lei de Proteção de Dados).

Foi ressaltado que a Oi não possui qualquer política comercial de compartilhamento de dados com provedores. E que a empresa adotou inúmeras medidas para fortalecer o sigilo de informações dos consumidores, implementando novos sistemas de segurança de tecnologia da informação, que suportam esta garantia. Foi citado que as informações acerca da norma já estão sendo amplamente disseminadas aos colaboradores através de informativos e eventos internos.

3.3 Informações sobre a atuação da Oi quanto ao Cadastro Anti-Telemarketing.

Foi destacado o compromisso setorial para bloqueio de ligações indesejadas de Telemarketing, a proposta de autorregulação, em que a Oi e demais Operadoras apresentaram à Anatel compromisso contendo iniciativas para a redução de reclamações relativas à ligações indesejadas de telemarketing. Foi detalhado ainda sobre o site www.naomeperturbe.com.br, criado como cadastro nacional que permite o consumidor bloquear ligações indesejadas de Telemarketing via web.

3.4 O que a Oi já está fazendo sobre o NOVO PGMU da ANATEL.

Foi apresentado sobre o Novo PGMU (Decreto 9.619 - PGMU IV) e as ações da Oi nesse processo, destacando as regras do Novo PGMU, que entraram em vigor desde Dezembro de 2018, tecendo um comparativo com o PGMU anterior. Ressaltado sobre a revogação das metas de densidade de TUPs e da distância de 300 metros. Reforçado sobre a carta enviada aos ODCs sobre o decreto, detalhando as principais regras. Informado que em substituição aos TUPs que deixaram de ser obrigatórios, as concessionárias passarão a ter nova obrigação, referente à implantação de sistemas de acesso fixo sem fio com suporte para conexão em banda larga, além de móvel 4G em algumas localidades.

3.5 Qual é o prazo da Engenharia para ativar os 150km de Fibra Óptica para Interligar o Sul do Piauí e Médio Sertão do Maranhão?

O Secretário apresentou todo o projeto em questão, detalhando o cronograma cumprido, a conclusão da obra em todos os trechos compreendidos, todas as conexões e redundâncias, tipo de equipamentos e estações envolvidas.

3.6 Prestação de contas de viagens.

Foi reforçada a necessidade de cumprimento dos prazos (confirmação de viagem e prestação de contas), a fim de não haver impacto na logística de viagens. Foi lembrado o prazo máximo de até 15 dias após a reunião para prestação de contas.