



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

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

10ª Reunião Ordinária – Mandato 2017-2019 (06/06/2019).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Informar sobre previsão do “Oi Fibra” em Boa Vista/RR e sobre status atualizado das cidades contempladas na Região Norte com o “Oi Fibra”.

Foram apresentadas as informações sobre o projeto de implantação do “Oi Fibra”, para toda a região Norte, a projeção dos HPs e a previsão para os Estados do AC, AM, AP, PA, RO, RR e TO.

3.2 Apresentação sobre a qualidade de atendimento do SAC Oi (Indicadores de atendimento do Call Center (103 31) e atendimento do *144 (Canal não está retornando ao cliente após queda de ligação). Foi apresentado sobre a qualidade de atendimento do SAC Oi, motivação dos índices e indicadores de qualidade da Anatel. Detalhado sobre monitoramento de indicadores de desempenho operacional suas metas, para cada área geográfica definida na regulamentação e que estes são acompanhados pela Anatel, que os disponibiliza em seu site (<http://www.anatel.gov.br/dados/controle-de-qualidade>).

3.3 Status atual de Projetos 4G e Wi-Fi para as localidades: Salinópolis/PA, Marapanim/PA e Mosqueiro/PA.

Sobre o status atual do 4G e Wi-Fi para as localidades de Salinópolis/PA, Marapanim/PA e Mosqueiro/PA, foi esclarecido que continua conforme informado na reunião anterior, e que tão logo haja alguma alteração, informará ao Conselho.

3.4 Apresentação sobre qualidade de 4G e Fixo na cidade de Castanhal/PA.

Foram apresentadas as informações solicitadas e esclarecido sobre as operadoras e suas respectivas obrigações em cumprimento à Anatel. Foi apresentado as ampliações em site 3G e os sites novos 3G em 2018 e os dados de monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel). Quanto ao fixo foram apresentadas as melhorias em SCM (banda larga), quantidade portas e Dslans disponíveis, bem como os projetos de STFC para a localidade de Castanhal.

3.5 Posicionar sobre o bloqueio do envio de SMS.

Foi esclarecido que não há bloqueio quando o envio dos SMS não é para fins comerciais. Ou seja, o cliente pode utilizar o SMS ilimitado de acordo com o plano contratado. Há bloqueio devido a fraude no terminal por configurar desrespeito à LGT, que proíbe a revenda de serviços de telecom, ou terminais que desrespeitam o regulamento de venda do produto, utilizando o CHIP em equipamentos “Black BOX”, “Chipeiras”, etc.

3.6 Proteção dos dados dos Consumidores.

Foi reforçado que a Oi não possui qualquer política comercial de compartilhamento de dados com provedores, sendo, na verdade, a maior prejudicada por possíveis fraudes por eles praticada. A Oi realiza auditorias internas, a fim de investigar este tipo de fraude, assim como de outras naturezas. A empresa adotou inúmeras medidas para fortalecer o sigilo de informações dos consumidores, implementando novos sistemas de segurança de tecnologia que suportam esta garantia.

3.7 Disponibilizar o link na página dos Conselhos de Usuários para o site “Consumidor.Gov”.

Foi informado que já está disponível na página dos Conselhos de Usuários o link com o respectivo ícone para o site “Consumidor.Gov”.

3.8 Posicionar o Conselho com informações atualizadas sobre a Recuperação Judicial (status atual, cumprimento de prazos, próximos passos, etc).

Foi informado o status do processo de recuperação judicial, detalhando os acontecimentos, fatos relevantes comunicados ao mercado na linha do tempo, desde o pedido de recuperação, passando pelo acordo com credores, até o status atual. Todo o processo pode ser acompanhado de forma transparente pelo site www.recjud.com.br.

3.9 Informações sobre Eleições (Mandato 2020-2022).

Foi informado sobre os preparativos para a próxima Eleição dos Conselhos, junto à Anatel, em conformidade com a sugestão da Carta de Brasília, que orienta que o processo seja o mais alinhado possível entre as Operadoras. O Secretário confirmou que todos os conselheiros receberam a minuta do Edital e que o prazo sugestões foi 05/04/19. O Edital foi publicado no site da Oi no dia 03/06/2019. Foi apresentado o site da Oi com as informações e o link para a página das eleições.