



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

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

2ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (24/09/2020).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre LGPD (Sugestão da ANATEL)

Foi esclarecido sobre a nova Lei Geral de Proteção de Dados. Apresentadas as etapas e as respectivas ações para adequação da Oi, parceiros e colaboradores. Informado que na página principal do site da Oi, há o link para a Política de Privacidade dos Dados Pessoais na Oi, com o detalhamento sobre os direitos e deveres. Ressaltado que essas informações estão disponíveis também nas lojas físicas da Oi.

3.2 Apresentação sobre a Ouvidoria criada para atender os consumidores.

Adriano Araujo Paiva, representante da Diretoria de Ouvidoria e Atendimento apresentou ao Conselho as etapas de implantação da Nova Ouvidoria da Oi, bem como suas funções. Octávio (Anatel) ressaltou a importância da Nova Ouvidoria nas operadoras e a participação mais ativa do CDUST e dos Conselhos de Usuários no apoio aos consumidores e operadoras.

3.3 Esclarecimento com relação a contratação pelo consumidor, conforme o Art. 50 e seguintes da Resolução 632/2014 da Anatel.

Patrícia, representante da Diretoria de Lojas Próprias, ressaltou sobre o PEX (Programa de Excelência dos Parceiros de Venda), esclareceu sobre a qualidade do processo de auditoria dos parceiros de vendas e informou sobre a possibilidade de o conselheiro participar de uma auditoria na sua localidade.

3.4 Status sobre venda da Móvel da Oi.

Foi esclarecido que as informações estão disponíveis no site da Oi no link INVESTIDORES. Foi lido o Fato Relevante publicado referente à notícia da venda.

3.5 Perspectiva de melhoria dos serviços de Fibra ótica na Região Centro-Oeste, com abertura de novas portas (HPs).

Foram apresentadas as informações sobre a melhoria dos serviços de Fibra ótica na Região Centro Oeste, com abertura de novas portas. Conselheiro Paulo solicitou esclarecimentos sobre os critérios para escolha e priorização das localidades. O Secretário esclareceu que as áreas de engenharia em conjunto com outras áreas estratégicas da Oi, baseadas em estudos de viabilidade e estudo de mercado definem a priorização das localidades. Paulo perguntou ainda, sobre os critérios de velocidade contratada e velocidade ofertada. O Secretário esclareceu as informações.

3.6 Resolução nº 734/2020.

Octávio (Anatel) ressaltou a diferença do papel dos Conselhos de Usuários e do CDUST, seus objetivo e principais aspectos. Lembrou ainda da CP 55/2019 e que foram ouvidas as mais diversas sugestões da sociedade civil, das entidades de defesa do consumidor e também das operadoras. Esclareceu que a representatividade regional foi mantida e que a nova resolução traz aspectos positivos e minimiza algumas distorções. Lembrou ainda que ficam preservados os atuais conselhos de usuários até o término dos seus mandatos (31/12/2022).