



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 N° 623/2013.

2 - REFERÊNCIA

5ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (17/06/2021).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Que a operadora informe como está tratando os roubos de fios telefônicos e instalações em postes de ruas.

Foi detalhado o cenário atual acerca do tema, ratificado que se trata, principalmente, de um problema de segurança pública. Ressaltado sobre a necessidade do tempo para reconstruir a rede furtada. Foi informado sobre as ações da empresa para minimizar as ocorrências e impactos para os clientes, ressaltando que a área de segurança da empresa trabalha em conjunto com a polícia para tentar coibir este tipo de ação criminosa. Informado ainda sobre áreas de impedimento, onde a empresa encontra dificuldade de adentrar para efetuar a reposição/reparo da rede.

O representante ANATEL discursou sobre o problema de segurança pública, informando que a agência está sempre em movimentação com os governos para minimizar os impactos e ações nesse cenário de crime.

3.2 Que a operadora informe sobre o “não perturbe” (melhorias e eficácias).

Foi apresentado o tema, esclarecendo a forma de adesão, regras de conduta e o cadastro na plataforma, detalhando que é um compromisso de autorregulação entre algumas Operadoras de Telecomunicações e bancos.

3.3 Que a operadora Oi, solicite junto a ANATEL, a capacitação dos conselheiros as novas práticas da LGPD, nas telecomunicações.

O Secretário explicou que levou esta sugestão para a ANATEL, e que a agência respondeu que entenderá melhor sobre a demanda para refletir internamente sobre os encaminhamentos possíveis, posicionando o Conselho posteriormente. Reforçou que novamente a LGPD foi sugerida como tema para o próximo Fórum. E sugeriu que há treinamentos na internet sobre o tema.

3.4 Que sejam concedidos certificados, atestado ou declaração de participação do Conselheiro.

O Secretário internalizou esta solicitação junto à Empresa, reforçando ser mais viável uma declaração via e-mail, ao final do mandato, por exemplo.

3.5 Volume de chamadas.

Foi apresentado o volume de chamadas no call center Oi para a região Nordeste.