



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

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

6ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (24/06/2021).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Projeto de Educação (Divulgação de Direitos dos usuários dos serviços de Telecomunicação e capacitação de colaboradores).

O secretário apresentou ações e incentivos da empresa para que os colaboradores sejam capacitados sobre os direitos básicos do consumidor, regras do CDC, através dos cursos ofertados pelo Portal ENDC. Ressaltou ainda que a Oi é uma das empresas no topo do ranking de quantidade de colaboradores treinados.

A Conselheira Renata sugeriu o desenvolvimento de um projeto de curso focado em direitos básicos do consumidor de telecomunicações, voltado para educação para o consumo e os principais problemas do dia a dia destes consumidores. Tais cursos seriam disponibilizados no site oficial da empresa para acesso dos clientes. A Oi se posicionará na 7ª RO, quanto à viabilidade ou não do projeto.

3.2 Expansão dos serviços de fibra e descontinuidade do cobre (Plano de gestão para os usuários que ainda utilizam os serviços e como se dará a migração, prazo para a migração completa).

Apresentada a expansão de Fibra ótica na região Sudeste, detalhando a evolução de acessos em cada UF. Reforçado que o FTTH é o foco principal da empresa, e que aos poucos está ocorrendo a migração de rede de cobre para Fibra, ou seja, de forma gradativa, a fim de não haver impacto para os clientes. Foi informado que os detalhes de projeto e cronograma são informações estratégicas da companhia.

3.3 Relatórios gerenciais de registros na plataforma Consumidor.gov, SINDEC, PROCONSUMIDOR (piloto), ANATEL e planos de melhoria nos índices apresentados (Comparativo ao mesmo período anterior à pandemia e os assuntos mais demandados pelos consumidores).

Foram apresentados os relatórios solicitados, detalhando as evoluções de volumes de entradas em cada um dos canais.

3.4 LGPD e SAC (Atualização).

Foi apresentado um resumo sobre os acontecimentos acerca do decreto do SAC, atualizando o Conselho. O secretário apresentou também status atual do tema LGPD dentro da empresa, as principais mudanças e investimentos da empresa acerca do tema. Ressaltou ainda que este assunto será apresentado pelas Operadoras no Fórum de Conselhos da ANATEL em Agosto/21.