



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

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório atende ao Artigo 19, inciso II do Regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel Nº 734/2020.

2 - REFERÊNCIA

2ª Reunião Ordinária – Mandato 2023-2025 (19/06/2024).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Educação para o consumo – ANATEL

Apresentação realizada pela Mariana Fagundes (ANATEL), detalhando as conquistas da área de consumidor da ANATEL, os processos evolutivos acerca de universalização, inclusão, educação para o consumo e ações tomadas sobre conectividade.

3.2 Revisão de valor de reembolso 0,80 km + Dispensa de comprovantes de despesa.

O Secretário informou que a Oi acatou a sugestão de alteração do valor pago por KM para deslocamento em veículo próprio, reajustado o valor para 1,05 por Km (a partir da 3ª RO). Já em relação ao pleito de dispensa de apresentação de comprovantes, a Empresa informou não ser possível atender, uma vez que é uma exigência da política interna.

3.3 Site Oi Negocia – LGPD

O tema foi apresentado, detalhando as melhorias já implementadas, dentre elas, a não exposição do nome do consumidor no site, bem como os números das linhas e números de contrato, passando a ser informações sigilosas.

3.4 Rota de redundância de Fibra ótica para Aquidauna-MS, Miranda-MS ou outra localidade do MS.

O Secretário apresentou aos Conselheiros as 44 localidades do MS que possuem rota de redundância de Fibra ótica, incluindo as cidades de Miranda e Aquidauana.

3.5 Planejamento FTTH (Fibra direta ao cliente) para UF MS.

O Secretário apresentou as localidades do MS que possuem FTTH (Campo Grande, Corumbá, Dourados e Maracaju), e suas capacidades de novas instalações, bem como os acessos já instalados.

3.6 Há outra empresa de telefonia que utiliza a estrutura de Fibra ótica da Oi no MS?

O Secretário obteve da empresa V-Tal, de quem a Oi contrata a estrutura de Fibra ótica o seguinte posicionamento: A Oi contrata a rede de fibra óptica de terceiros para ofertar seus serviços no MS, portanto, não é legitimada a responder tais questionamentos.

3.7 Questionamento acerca da fatura do cliente (Número da linha fixa).

O Secretário apresentou e explicou que, de fato, as faturas de clientes da Oi Fibra, Oi Total, não apresentam no cabeçalho o número da linha fixa, pois se trata de uma regra de configuração sistêmica.

3.8 Sugestão de inserção de acesso à solicitação de Portabilidade no Site Oi (página de contratação).

O Secretário posicionou o Conselho, informando que internalizou a sugestão para a área comercial responsável, e que obteve desta área a resposta de que seria inviável, neste momento, implementar no site Oi, na página de contratação, o atalho para possível portabilidade de fixo vindo de outra operadora.

3.9 Apresentação Relatório de atividades 2023.

O Secretário apresentou o relatório de atividades de 2023 do Conselho de usuários da Oi, ressaltando que este foi apresentado e enviado à ANATEL no início de 2024.

3.10 Informações sobre o Fórum dos Conselhos 2024.

Foram repassadas ao Conselho as informações acerca do X Fórum ANTEL de Presidentes e Vices de Conselhos de Usuários.