



Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2024 do Conselho de Usuários Oi (Mandato 2023-2025)

1. Identificação da Reunião

Data da Reunião: 19/06/2024	Horário: 09h00min (horário de Brasília)	Local: Rio de Janeiro-RJ + Conexão online Microsoft Teams.
Secretário: Edson Rivelino		Presidente da Mesa: Teodoro Nepomuceno

2. Pauta

	TEMA	DETALHE
2.1	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. Mariana destacou ainda as parcerias da ANATEL com órgãos de Educação para o consumo, disponibilizando alguns links na reunião, que serão enviados aos Conselheiros. O Conselheiro Iris destacou que vários agentes públicos e e privados poderiam ajudar a ANATEL para minimizar as fraudes no mundo digital. A Conselheira Mônica (Procon Alfredo Chaves-ES) destacou as ações de educação para o consumo desenvolvidas pelo Procon junto às escolas (adolescentes e jovens). A conselheira Valdirene (Procon Guarapuava-PR) também relatou experiência no tema, com trabalhos desenvolvidos em parceria com CRAS, grupo de idosos (consumidores vulneráveis), parceria com a Polícia Militar, a fim de evitar golpes e promover a inclusão digital. Os Conselheiros sugeriram que a ANATEL leve o tema de educação para o consumo para o próximo Fórum. A ANATEL sinalizou possível ação acerca do tema, envolvendo Febraban e Operadoras de Telecom.
2.2	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 de viagens para fim de contabilização e comprovações fiscais, junto à área de faturamento.
2.3	Site Oi Negocia - LGPD	Conforme acordado na 1ª RO de 2024, o tema sobre privacidade no site “Oi negocia” foi retomado, quando foi informado sobre 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. O tema foi apresentado por Christian Lopes da área de Privacidade da Oi, que ressaltou não haver qualquer registro de reclamação referente à privacidade do site Oi Negocia, ferramenta criada para agilizar e facilitar a renegociação do cliente. Mônica sugeriu a implementação de “código token” para o cliente cadastrado. A área posicionou que, no momento, não há recurso técnico e financeiro para esta ação.



	TEMA	DETALHE
2.4	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 Aquidauna. O Secretário lembrou a importância da atuação do Conselheiro Alexandre Taques, que também é vereador, no pleito em favor da rota de redundância para a cidade de Corumbá-MS entre 2021 e 2022.
2.5	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. No momento, não há previsão para entrada de outras localidades.
2.6	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 ótica de terceiros para ofertar seus serviços no MS, portanto, não é legitimada a responder tais questionamentos. Isso se dá por questões de ética comercial e estratégia de negócios, já que envolve outros concorrentes.
2.7	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. No entanto, esta informação encontra-se logo abaixo, na seção destinada ao detalhamento de utilização, quando há registro de ligações originadas pela linha fixa contida no combo. Já nos planos que só possui a linha fixa cobre, a fatura apresenta este número no cabeçalho. Mesmo diante das explicações feitas acerca do questionamento, o Conselheiro Gilson se manifestou discordando do posicionamento apresentado, pois segundo ele, a empresa persiste em erro por não apresentar uma fatura de fácil informações sobre o número do terminal de voz (linha) na parte do serviço contratado da fatura.
2.8	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. No entanto, reforçou que tal portabilidade de número fixo é possível ser solicitada através do SAC. Após as considerações apresentadas pela Secretaria, o Conselheiro Gilson se manifestou discordando do posicionamento da empresa, pois na sua opinião, não dispor da opção online para portar uma linha fixa antiga de outra Operadora durante o processo de contratação da Oi Fibra, impacta no pedido desta portabilidade pós ativação do serviço.



	TEMA	DETALHE
2.9	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. O Secretário ficou de enviar uma cópia para os Conselheiros. O Conselheiro Bernardo se pronunciou para destacar que foi elaborado um relatório pelos conselheiros, com várias observações acerca da atuação do Conselho e de alguns pontos de melhoria que devem ser observados e revertidos pela empresa na condução das atividades do Conselho, cuja cópia foi entregue ao colaborador da Oi Renato Felipe. Bernardo reforçou que será enviado à ANATEL uma cópia do referido relatório, inclusive, para que as atividades desenvolvidas pelos conselheiros sejam divulgadas.
2.10	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, quais sejam: O Fórum ocorrerá nos dias 25 e 26 de Setembro de 2024, em São Pulo-SP, na sede da ANATEL. Participarão presencialmente o Presidente e o Vice, e o representante da Operadora. Os demais conselheiros participarão de forma online, via Teams. Anatel solicitou que as Operadoras consultem a sugestão de temas dos Conselheiros e os enviem até 26/07/24. Portanto, precisamos receber as sugestões, no mínimo, até o dia 24/07/24. O Presidente Teodoro sugeriu que a próxima reunião fosse realizada numa data próximo aos dias programados para o Fórum Anatel em São Paulo, otimizando assim a logística de viagem do Presidente e do Vice, evitando, inclusive, custos de deslocamentos em datas próximas. O Secretário ficou de internalizar tal sugestão.
2.11	Outros temas	O Conselheiro Gilson solicitou posicionamento acerca da situação da liberação do projeto de telefonia para o centro de Salvador-BA, que antes estava pendente, aguardando liberação do MP e Prefeitura. A Conselheira Patrícia Mara (Procon MS) solicitou posicionamento do Jurídico Oi acerca da ação judicial contra a Oi sobre cobrança de ICMS no MS, com obrigação de ressarcimento aos consumidores. O Presidente Teodoro sugeriu que a próxima reunião, prevista para 18/09/24, seja alterada para 24/09, e que fosse realizada em São Paulo, a fim de aproveitar o período de realização do X Fórum ANATEL, reduzindo assim os custos de logística. O Secretário ficou de internalizar a sugestão e dialogar posteriormente com o Presidente.

3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 18/09/24	LOCAL: a definir
3.1	Posicionamento acerca da situação da liberação do projeto de telefonia para o centro de Salvador-BA, que antes pendente, aguardando liberação do MP e Prefeitura.		
3.2	Posicionamento do Jurídico Oi acerca da ação judicial contra a Oi sobre cobrança de ICMS no MS.		
3.3			
3.4			



4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Iris Fernando de Castro	10	Associação dos Procon's do Estado de Mato Grosso do Sul (APROCONS MS) - Teodoro Nepomuceno Neto
2	Procon Alfredo Chaves-ES Mônica De Nadai Bassetto	11	PROCON Guarapuava – Valdirene Santos Messias Fogaça
3	Gilson Sousa Santos	12	PROCON Arapiraca - João Pedro Oliveira da Silva
4	PROCON ES – Lorena Tardin Alves Bellon	13	IBRAS - Tiago Vieira Mendes de Oliveira
5	PROCON MS – Patricia Mara da Silva	14	Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas – ADCEA – Leda Janete
6	Associação Catarinense de Defesa do Consumidor e dos Direitos da Mulher - Bernardo Corrêa de Souza Pessi	15	Associação Comunitária dos Moradores do Conjunto Luiz Pedro III – Manassés Lima de Oliveira
7	PROCON Dourados – Gederson Gederson Miguel Colman Nogueira	16	PROCON RR – Marinalva da Silva
8	Câmara Municipal de Corumbá-MS – Alexandre do Carmo Taques Vasconcelos	17	PROCON MA – Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz
9	Aparecilio Lopes de Jesus	18	Adenilson José Moreira
		19	SENACON (Ingrid Tavares Correa)
Secretário		Edson Rivelino	
Ausências Justificadas			
Ausências Injustificadas			
Convidado(s)		Roberto Lima , Tobias e Mariana (ANATEL)	
Colaboradores Oi		Edson Rivelino, Renato Felipe, Judite Belfort, Isolete Maria, Daiane Felícia, Daniel Cattete, Patrícia Freitas, Christian Lopes, Rogério Garcia , Bruno de Sousa, Anderson Nilson	