

MG/RI-2021060100708

Belo Horizonte, 30 de junho de 2021.

Ao Exmo. Senhor
Vereador Juraci Scheffer
Presidente da Câmara
Câmara Municipal de Juiz de Fora
Rual Halfeld, 955
Centro - Juiz de Fora/MG
CEP 36016-000

CÂMARA MUNICIPAL
DE JUIZ DE FORA
Protocolo nº 1708
Em 08 / 07 / 21
Croymus
SERVIDOR (A)

Referência: Ofício nº 1075/2021-DE efn - Representação nº 023/2021
Requerimento para Prorrogação e Manutenção de Serviços de Telefonia e Internet de Clientes Inadimplentes Durante a Pandemia do COVID-19, no Município de Juiz de Fora/MG.

Prezado Senhor,

Reportando-nos ao Ofício em referência, encaminhado por Vossa Excelência, referente à Representação 023/2021, datada de 15/03/2021, por meio da qual requer a prorrogação dos vencimentos dos boletos de conta dos clientes de telefonia fixo e móvel por mais 90 dias, a partir desta data, bem como a manutenção integral dos serviços de telefonia e internet sem qualquer interrupção e a não cobrança de multa e juros de mora, por conta do agravamento da pandemia da COVID-19 instalada em todo país, e ante a imposição necessária de *lockdown* que obriga a todos a utilização destes serviços como forma de abastecimento e sobrevivência em seus lares, em favor dos municípios do estado de Minas Gerais e de todo Brasil, informamos o que segue:

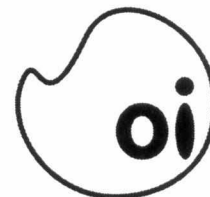
Em virtude do momento atual pelo qual nosso país está passando, consideramos de extrema relevância a busca pela preservação dos direitos do consumidor e demais direitos aos cidadãos, tema de preocupação que essa Casa Legislativa tem expressado através de vários projetos de lei.

É de conhecimento também desta casa, que os serviços de telecomunicações têm um papel relevante no período de isolamento social ao qual a população vem sendo submetida. Assim, qualquer decisão sobre o setor pode impactar massivamente na interrupção dos serviços, pois no momento atual a sobrecarga da rede exige ainda mais investimentos para o seu adequado funcionamento.

Dessa forma, gostaríamos de expor abaixo, algumas razões avaliadas pelo setor que podem gerar danos coletivos, caso ocorra a proibição de interrupção dos serviços de telecomunicações ou prorrogação indiscriminada destes serviços para clientes inadimplentes.

- (i) Privam-nas de fluxo de caixa necessário para adimplir suas obrigações empresariais;
- (ii) Criam incentivos para o aumento da inadimplência e para o uso irracional e insensato da rede, com consequente elevação dos custos de manutenção, atividade que tem sido dificultada por atos do poder público que restringem a circulação de pessoas, impõem condições para o exercício da atividade pelas equipes técnicas e reduzem contingente de trabalhadores;
- (iii) Desequilibram a concorrência intrasetorial e com empresas detentoras de produtos substitutos; e
- (iv) Desequilibra a equação financeira dos contratos celebrados entre operadoras e consumidores, cujos preços foram estabelecidos tendo em conta a possibilidade de suspensão/corte de usuários inadimplentes.

Nenhuma dessas consequências vem sendo analisadas.

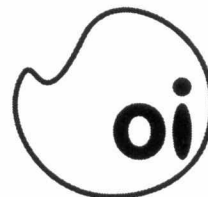


Reforçando esta conclusão, nada melhor do que a balizada conclusão técnica da Superintendência de Planejamento e Regulamentação da ANATEL: *“para além do cenário atual, mostra-se prudente assegurar recursos necessários para a garantia da conectividade da população no pior cenário”* (Informe nº 36/2020/PRRE/SPR). Impossível, portanto, impor maiores encargos às empresas do setor, devendo ser adotada maior prudência e razoabilidade nos processos de tomada de decisão, a fim de evitar risco sistêmico de colapso dos serviços.

A prioridade deve ser a manutenção das operações de telecomunicações e do emprego setorial, sendo certo que as dificuldades de pagamento dos consumidores efetivamente necessitados já estão sendo endereçadas, conforme podem ver abaixo:

- ✓ Flexibilização de prazos de pagamentos de contas e da política de parcelamento, desbloqueio de serviços interrompidos por inadimplência e postergação da data de vencimento. As medidas entraram em vigor desde o dia 06 de abril e terão validade durante todo o mês, considerando o período de maior impacto da pandemia e podem ser prorrogadas em caso de manutenção desse cenário.
- ✓ Ampliação às informações de acesso a seus serviços digitalizados para garantir mais agilidade no atendimento a seus clientes em demandas como pagamento, emissão de segunda via e solicitação de serviços e reparos (Minha Oi, Técnico Virtual e Joice-Inteligência Artificial). Por esses canais, os clientes podem suprir todas as necessidades do atendimento suspenso nas lojas físicas. E, para maiores informações acerca de desbloqueio por inadimplência, acessar o site <http://oi.digital/atendimento> ou no portal de relacionamento Minha Oi.
- ✓ Reforço com mais entretenimento e notícias, liberou Serviços de Valor Agregado (SVA) para consumo de conteúdo de diversos gêneros para todos os seus clientes de telefonia móvel. Com o Oi Jornais, os usuários poderão se informar com as edições completas de veículos de comunicação de todo o país, como: Estado de São Paulo, Folha de S. Paulo, O Globo, Correio, Estado de Minas, O Povo, O Dia, Extra, Jornal do Comércio, Correio do Povo e Lance. A Oi liberou ainda o sinal de canais de diversos gêneros para os consumidores que terão que ficar em casa durante o período de quarentena. Até o momento, são 55 canais liberados nos seus serviços de TV por assinatura (satélite e IPTV) e 78 canais no Oi TV Livre HD.
- ✓ No mercado Empresarial, a Oi Soluções também disponibilizou às grandes empresas a sua solução Oi *Smart Office* 4.0 com isenção de cobrança por 90 dias. Composta por plataformas de colaboração, conectividade e *cloud computing*, o serviço possui isenção de cobrança por 90 dias a partir da data de contratação e complementa o portfólio de soluções digitais da companhia, fazendo frente às necessidades do mercado B2B que demanda colaboradores cada vez mais conectados, independentemente do local da jornada de trabalho. Durante o período de isolamento social, a Oi também está oferecendo benefícios para pequenos empreendedores que demandam serviços de voz e dados, plataformas de marketing e colaboração, além de flexibilizar pagamentos de débitos pendentes. As iniciativas têm como objetivo garantir mais conectividade e comunicação para quem busca fomentar e ampliar o alcance dos seus negócios em jornadas empreendedoras.
- ✓ Reforçou as equipes de Redes e Serviços essenciais com atenção e cuidado redobrado na operação das redes fixas e móveis. Adequando plantões das equipes de implantação, instalação, reparo e manutenção de rede e serviços. (Resguardadas situações de risco à saúde, obedecendo as orientações do Ministério da Saúde).

No âmbito das ações de apoio aos Governos, a companhia facilitou e ampliou o acesso dos usuários às informações disponibilizadas pelas autoridades sanitárias brasileiras, com franquia gratuita de dados de banda larga para acesso de URLs prioritárias (como por exemplo de endereços de sites de instituições governamentais). Além disso, disponibilizou o envio de mensagens de texto com informações das autoridades para todos os seus usuários, de forma gratuita.



APLICATIVO AUXÍLIO EMERGENCIAL - A Oi em conjunto com as demais operadoras de telefonia móvel, também firmaram parceria com a Caixa Econômica Federal, que permite acesso gratuito ao aplicativo criado pelo governo para facilitar o pagamento do Auxílio Emergencial de R\$ 600. Essa é mais uma das iniciativas das prestadoras no enfrentamento da pandemia do novo Corona Vírus. Com a parceria estão concedendo acesso gratuito ao aplicativo e ao site <https://auxilio.caixa.gov.br/> sem descontar do pacote de dados o tráfego de uso desses canais. A medida vale tanto para celulares pós e pré-pagos.

Considerando o exposto acima, a Oi informa que não será possível atender ao requerimento de prorrogação do faturamento e manutenção dos serviços de clientes inadimplentes.

Lembrando ainda que na data de 15/04/2020, o Presidente do Tribunal Regional Federal da 3ª Região (TRF-3), deferiu recurso para ANATEL para suspender a decisão da Juíza Federal Natália Luchini, da 12ª Vara Cível de São Paulo sobre a manutenção dos serviços de telefonia fixa e móvel de clientes inadimplentes por causa da pandemia do COVID-19.

Em um trecho da decisão, o Presidente do TRF-3 apontou que as operadoras vão precisar também gastar mais para ampliar a oferta dos serviços. "Não bastasse a queda na arrecadação, deve ser levada em conta a crescente demanda por serviços de telecomunicações intimamente relacionadas às medidas de isolamento social adotadas para enfrentamento da pandemia do COVID-19 (*home office*, ensino à distância, dentre outros), fato que demandará maiores investimentos para manutenção e expansão das infraestruturas".

Por fim, elucidamos que a Oi, sempre que necessário, prestará esclarecimentos pertinentes às questões relativas a prestação de serviços no município de Juiz de Fora/MG.

Para maiores informações estão disponíveis no site da Oi www.oicomunica.com.br

Atenciosamente,

Grupo Oi.