

Pauta da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste

24/11/2020 - Videoconferência

- No site da Vivo tem um comunicado CGU sobre o julgamento administrativo 00190.106166/2019-67. Sugiro levar este tema ao conselho para explicar o ocorrido e o impacto dessa decisão ao consumidor.
- Lei Geral de Proteção de Dados - Foco no atendimento do cliente e pedidos dos usuários. Quais os canais que foram criados (site, call center, e-mail?). Como serão tratados esses pedidos internamente? Quais são os prazos de resposta? Há indicação da DPO na política de privacidade? Somente os usuários logados terão acesso aos pedidos? Como que o não cliente poderá estabelecer esse contato, se receber uma ligação de marketing ativo? Como está a implementação LGPD com os parceiros, franqueados etc.? Estão todos treinados? Há um sistema de controle que não seja contratual?
- Listar os principais programas sociais incentivados pela VIVO, em especial programas que tenham como objetivo a inclusão digital de crianças e adolescentes.
- Falar sobre Vivo Fibra. Vantagens, áreas, investimento e custo para o usuário (será mais caro?). Qual a área de abrangência? Em quais áreas já foram instaladas Fibra e quais serão as próximas áreas?
- Existem condições de clientes fiéis e que nunca mudaram de operadora vivo ter condições diferenciadas. Há programas de fidelidade? (móvel e fixa).
- Definição de datas das reuniões em 2021.