

RECOMENDAÇÕES DA ANATEL

- providências para acesso zero rating ao aplicativo móvel desenvolvido pelo Ministério da Saúde, o Coronavírus-SUS;
- medidas de ampliação de acesso a não assinantes (como liberação de redes Wi-fi em determinados locais públicos);
- medida de ampliação de velocidade de conexão nos acessos fixos à banda larga;
- promoção de campanhas publicitárias para divulgação de informações referentes à COVID-19, em especial com replicação daquelas realizadas pelo Ministério da Saúde;
- definição de plano de ação para garantia da estabilidade técnica do sistema, no sentido de se evitar degradação de qualidade decorrente de ampliação súbita da demanda, no âmbito do Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações (GGRR);
- flexibilização nos prazos de tratamento de casos de inadimplência por parte dos consumidores em áreas sob restrições de deslocamento;
- medidas de priorização no atendimento a solicitações de reparos em estabelecimentos de saúde e serviços de urgências;
- aprimoramento na gestão interna das prestadoras em relação à força de trabalho própria e terceirizada, no sentido de divulgação de práticas de higiene e restrição de aglomerações no atendimento pessoal ao público externo e nos ambientes de call center.