

Tem gente nova chegando na Claro pra fazer nosso sol brilhar ainda mais.

Cientes Oi Móvel, bem-vindos à Claro.

Integramos as redes Claro e Oi Móvel para oferecer mais qualidade de sinal e mais cobertura na sua cidade e já iniciamos o processo de migração dos clientes para a Claro, de forma faseada, automática, sem precisar trocar de chip. E fique tranquilo, quando chegar a vez da sua linha ser migrada, você será avisado por SMS e outros canais de comunicação de todas as etapas com transparência e antecedência.

É importante que você saiba que enquanto sua linha não for migrada, seus canais de recarga e canais de atendimento continuam sendo os da Oi Móvel.

Se tiver dúvidas, abaixo a nossa FAQ.

1. A Oi Móvel foi vendida para a Claro no meu DDD. O que acontece com a minha linha e o meu plano de celular Oi?

Pode ficar tranquilo, enquanto sua linha não for migrada, o seu plano continua igual, com o mesmo valor, os mesmos benefícios que você já tem e utilizando os mesmos canais de recarga e de atendimento que você já utiliza na Oi Móvel.

As linhas já começaram a ser migradas, de forma faseada e automática, sem a necessidade de troca de chip e esse processo pode levar até 12 meses, dependendo do seu plano e da sua região. Quando chegar o momento da sua migração, você será comunicado previamente sobre o seu plano de serviço e, caso deseje, pode optar por qualquer outro plano disponível na Claro. Ao ter seu contrato de serviço migrado você terá ainda mais benefícios, como navegar em uma rede novinha com a internet móvel mais rápida do Brasil.

Além disso, 30 dias antes da sua migração, você não terá mais fidelização e caso, queira vir antes para a Claro também não terá multa por fidelidade.

2. Como consultar qual a minha nova operadora?

O acordo prevê que cada operadora receba uma parcela dos clientes da Oi Móvel, de acordo com o DDD do seu número. Veja abaixo os DDDs correspondentes à Claro.

- São Paulo: 13, 14, 15, 17, 18
- Espírito Santo: 27, 28
- Minas Gerais: 31, 33, 34, 35, 37, 38
- Paraná: 43, 44, 45, 46
- Santa Catarina: 47, 48, 49
- Bahia: 71, 74, 77
- Sergipe: 79
- Pernambuco: 87
- Pará: 91
- Amazonas: 92

3. Sou cliente da Oi de celular, telefone fixo e TV, o que acontece na minha situação?

Enquanto sua linha não for migrada, você continuará com os mesmos serviços, fatura e atendimentos que possui. E fique tranquilo, quando chegar o momento da sua migração, você será comunicado previamente sobre o seu plano de serviço.

4. Ao fazer uma recarga, preciso indicar a nova operadora?

Enquanto sua linha não for migrada, você continua fazendo sua recarga escolhendo a operadora Oi Móvel em qualquer ponto de recarga ou também pelos canais digitais Oi Móvel: *880# (canal interativo), Aplicativo Minha Oi, Site Oi ou pela URA *880.

E fique tranquilo, quando chegar o momento da sua migração, você será comunicado previamente.

5. Se eu tiver algum problema com a minha linha, quem eu procuro?

A Oi Móvel continuará a atender você até que o processo de migração para a Claro seja concluído. E fique tranquilo, quando chegar o momento da sua migração, você será comunicado previamente.

6. Minha rede / cobertura continuará Oi Móvel?

Por enquanto, a sua rede prioritária continua sendo a da Oi Móvel.

Estamos gradativamente integrando as redes Claro e Oi Móvel para ampliar a cobertura e a qualidade de seu sinal, propiciando mais qualidade e alcance do sinal.

Por isso, você já poderá visualizar Claro no visor do seu celular e então já vivenciar a experiência de também navegar em rede da Claro.

Mas é importante saber que, enquanto sua linha não for migrada, você continua com o mesmo plano, os mesmos benefícios, o mesmo valor contratado, os mesmos canais de atendimento e de recarga Oi Móvel que você já utiliza.

E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tudo estiver pronto para sua linha ser migrada e você passar a utilizar todos os benefícios de ser um cliente da Claro.

7. Qual CSP* (Código de Seleção de Prestadora) devo usar para ligações de longa distância? Devo alterar agora o CSP para o da minha nova operadora?

CSP (Código de Seleção de Prestadora) é o número utilizado para que você realize ligações de longa distância. Por enquanto nada muda. Você continuará usando o mesmo CSP da Oi Móvel que já usa. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

PROCESSO DE MIGRAÇÃO PARA A CLARO

8. Como e quando será o processo de migração? Quando, de fato, serei um cliente Claro?

O processo de migração já iniciou e será automático e de forma gradativa, respeitando o planejamento aprovado pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) e pelo Cade (Conselho Administrativo de Defesa Econômica). Não será necessária a troca de chip, oferecendo mais comodidade, tranquilidade e ainda mais benefícios para você.

E fique tranquilo, quando chegar a vez da sua linha ser migrada, você será avisado sobre todas as etapas com transparência e antecedência.

É importante que você saiba que enquanto sua linha não for migrada, seus canais de recarga e canais de atendimento continuam sendo os da Oi Móvel.

Se você quiser aproveitar nossas ofertas e optar por fazer a portabilidade antecipadamente, também é uma opção em nossos canais Claro.

9. Posso já fazer a portabilidade do meu número ou migrar minha linha da Oi Móvel para a Claro?

Você pode solicitar a portabilidade para a Claro ou para qualquer prestadora a qualquer momento, caso prefira não aguardar o processo de migração ser concluído. O pedido de portabilidade deve ser feito diretamente na prestadora de sua escolha fornecendo os seus dados. Você pode solicitar a portabilidade para a Claro através de nosso site (claro.com.br) ou em uma loja da Claro.

Ao solicitar a portabilidade para a Claro o seu número será mantido, sujeito apenas a troca de chip. Se você tiver uma linha pré ou controle da Oi Móvel, seus bônus e saldo de recarga não serão transferidos para a Claro. No pedido de portabilidade você deverá selecionar um plano de serviço do portfólio que estiver vigente na Claro no momento da solicitação.

Caso você solicite portabilidade para outra prestadora antes do prazo de 30 dias de sua migração, e ainda estiver sujeito à cobrança de multa por fidelização, ela será cobrada pela Oi na sua fatura final, já que a migração não ocorreu para sua prestadora compradora original.

10. Como fica a fidelidade que tenho com a Oi Móvel?

Sua fidelidade com a Oi Móvel permanece até a comunicação da sua migração, que acontecerá com no mínimo 30 dias de antecedência. Caso você solicite antes a sua portabilidade para a Claro, a sua multa não será cobrada.

11. Meu número de telefone será mantido?

Sim, será mantido. Não haverá alteração no seu número de telefone.

12. Será necessário trocar o chip?

Não será necessário trocar o chip nem seu número de telefone. O processo de migração para a Claro é automático, oferecendo mais comodidade e tranquilidade para você. Você será informado com antecedência sobre cada etapa do processo de migração.

13. Fiz um acordo com descontos e bônus em meu plano, isso se mantém?

Sim, tudo continua igual, conforme contratado.

14. O que acontece com meu saldo de recarga após a migração involuntária?

O seu saldo sem mantém. Após a migração automática, o seu saldo será migrado integralmente e você continuará podendo utilizá-lo na Claro, de forma 100% transparente. Caso você efetue portabilidade para outra prestadora, seu saldo de créditos será perdido, como ocorre no processo de qualquer portabilidade.

CANAIS DE ATENDIMENTO

15. Os canais de atendimento continuarão os mesmos?

Enquanto sua linha não for migrada, você continuará usando os canais de atendimento da Oi Móvel que você já conhece: aplicativo Oi Móvel, discando 1057 ou em uma loja. E fique tranquilo, quando chegar o momento da sua migração, você será comunicado previamente quando tiver que usar os canais de atendimento da Claro.

16. Continuo usando o app Minha Oi?

Enquanto sua linha não for migrada, você continuará usando o app Minha Oi. E fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

17. Se perder meu chip Oi Móvel, danificá-lo ou quebrá-lo ou até em caso de roubo ou furto, como faço para obter novo chip?

Se o seu chip for pré-pago você poderá verificar a disponibilidade nos mesmos locais que já está acostumado. Para chip pós-pago deve procurar uma loja C&A, que venda chip Oi Móvel, ou entrar em contato com a Central de Atendimento Oi Móvel para solicitar um novo chip, com envio pelos Correios.

18. Enquanto eu ainda estiver com plano na Oi Móvel, poderei realizar troca de planos ou ainda contratação de pacotes e serviços adicionais?

Sim, através dos mesmos canais de atendimento atuais da Oi Móvel: disque 1057 ou diretamente em uma loja.

FATURAMENTO

19. Como fica a minha fatura? Vai ter alguma mudança?

Enquanto sua linha não for migrada, sua fatura segue sendo emitida pela Oi Móvel. Após a Migração, a sua fatura do serviço de celular será enviada pela Claro. Caso você tenha um combo: sua fatura será separada e você passará a receber uma conta da Oi com os serviços de telefone fixo, banda larga e TV que tiver e outra conta da Claro com o serviço de celular.

20. A data de vencimento da minha fatura da Oi Móvel será mantida?

Sim, a data de vencimento da sua fatura da Oi Móvel será mantida. Fique tranquilo, você será informado com antecedência quando tiver alguma mudança.

21. Fiz uma negociação de dívida com a Oi Móvel, ela se mantém?

Sim, tudo continua igual, conforme negociado.

PROTEÇÃO DE DADOS

22. Como se dará o tratamento dos meus dados pessoais em todo o processo de migração?

Somente a Claro, como sua nova operadora, e a Oi Móvel, como prestadora de serviços, terão acesso aos seus dados. A arquitetura para a migração foi planejada com objetivo de prover a segurança do processo de migração de dados.

A Oi Móvel transferirá para a Claro alguns dados históricos e necessários para a continuidade da prestação do serviço de telefonia móvel, abrangendo atendimento ao cliente e fornecimento dos planos e serviços contratados. Ainda poderão ser compartilhados dados pessoais necessários para o atendimento de obrigações legais e solicitados por autoridades competentes bem como a possibilidade de compartilhamento com outros prestadores de serviços, conforme a política de privacidade das operadoras.

Após a migração, a Oi Móvel irá manter apenas dados históricos do período em que era controladora dos dados de clientes de serviços de telefonia móvel, atendendo demandas regulatórias referentes à este período.

Todos os direitos do titular e obrigações das operadoras relacionadas à proteção dos dados serão plenamente atendidos. O atendimento aos direitos do titular se dará até a migração do cliente por meio dos canais de privacidade da Oi Móvel e após a migração do cliente por meio dos canais de privacidade da Claro. Na eventualidade de o titular acessar os sistemas de atendimento da Oi Móvel após a migração, ele será devidamente informado sobre a sua nova forma de atendimento.

Caso tenha dúvidas adicionais sobre proteção de dados pessoais, você poderá acessar o portal de privacidade da Oi Móvel (<https://www.oi.com.br/portal-de-privacidade>) ou entrar em contato com o canal de atendimento de privacidade da Claro (dpo@claroatendimento.com.br).

23. Quais são os direitos e deveres dos consumidores?

Os direitos e deveres dos Consumidores Oi, ao migrarem para a Claro, permanecem inalterados. Os usuários, caso desejem, tem direito à (i) portabilidade para qualquer prestadora, (ii) escolha de qualquer Plano de Serviço disponibilizado pela Claro além daquele indicado originalmente na migração, (iii) ao não recebimento de mensagens de cunho publicitário, podendo alterar a opção feita na Oi mediante solicitação de alteração junto ao SAC Claro, (iv) formular reclamações, pedidos de informação, contestação, etc. junto à Claro, onde terá respostas eficientes e tempestivas às suas solicitações, (v) tem direito de conhecer, com 30 dias de antecedência, alterações nas condições de seu Plano e/ou Oferta contratada, (vi) preservação dos níveis de qualidade durante o processo, (vii) não ser induzido ou obrigado a adquirir serviços, bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, dentre outros. Para conhecer todos os direitos e deveres dos Consumidores de Serviços de Telecomunicações, disponibilizamos nos links abaixo acesso ao Código de Defesa do Consumidor e ao

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, da Anatel.

Acesso a RES.632:

<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>

Acesso Código de Defesa do Consumidor:

<https://www.procon.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/08/Codigo-do-consumidor-FINAL.pdf>

24. Como posso fazer uma eventual contestação de débitos?

Caso você seja um cliente que ainda não foi migrado para os planos da Claro, você deve entrar em contato com a central de atendimento Oi Móvel através do 1057.

Caso você seja um cliente que já foi migrado para os planos da Claro, e sua contestação seja posterior a fevereiro de 2022, você deve entrar em contato com a central de atendimento Claro através do 1052.