



# RELATÓRIO DE ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DA OI DA REGIÃO CENTRO OESTE

## 1 - INTRODUÇÃO

Este relatório atende ao Artigo 20, inciso II do Regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel Nº 623/2013.

## 2 - REFERÊNCIA

6ª Reunião Ordinária – Mandato 2017-2019 (03/05/2018).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

### 3.1 Interrupções Velox, velocidade e disponibilidade de portas na região Norte do MS e GO

Anderson Kuhnen, representante da área de Operações, informou sobre o funcionamento dos CGRs, apresentou algumas informações técnicas e apresentou indicadores referente aos eventos e interrupções das principais localidades da região Norte de MS e de GO.

### 3.2 SVA's não contratados, serviços cobrados indevidamente (Apresentação sobre Cobilling)

Alex da Rocha, representante da área de Tráfego/Faturamento Operadoras, realizou a apresentação sobre Cobilling, esclarecendo o fluxo de repasse de terceiros, SVA's, 0500 e Portal de voz. Walder ressaltou sobre a cobrança de serviços que não são contratados pelo Consumidor e que muitas vezes são objeto de reclamações no PROCON de Costa Rica. Ressaltou ainda sobre o cuidado que deve haver na confirmação com o cliente a contratação do serviço antes de constar em conta.

### 3.3 Atendimento Internet rural (Nova Andradina/MS).

Edison Kiyoshi e Givaldo Oliveira, representantes da área de Regulamentação apresentaram sobre o atendimento Internet rural, esclarecendo sobre alguns pontos relativos a fundamentação Legal.

### 3.4 Apresentação sobre critérios de cobrança de planos.

Graca Helena Ferraco, representante da área de Comercial, apresentou as principais informações sobre o tema solicitado.

### 3.5 Cobrança indevida de valor

Julio Rocha e Robson, representantes da área de Comercial, apresentaram informações sobre o processo de vendas e o fluxo de instalação dos serviços contratados. Foram apresentados os principais indicadores de qualidade, referente aos produtos residenciais, bem como os ofensores de vendas indevidas. Foi ressaltado sobre o processo de auditoria e esclarecido sobre o PEX (Programa de Excelência) que monitora a qualidade e o desempenho dos parceiros de venda.

### 3.6 Análise, aprovação e assinatura do Regimento Interno.

Foi sugerido que o Regimento Interno fosse assinado sem alteração do referido artigo, mas que constasse em ata, que a Oi se comprometeria em “disponibilizar recursos de áudio e vídeo”. O Secretário concordou com esta proposta apresentada pela Anatel.