



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

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

8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Nordeste.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre as ações que estão sendo adotadas pela Oi com relação ao endividamento e inadimplência dos consumidores no cenário atual de crise (Recuperação de Crédito, faixas de negociação, períodos e procedimentos).

Foram apresentadas pelo representante da Área Comercial/Vendas Varejo e Empresarial entre outras informações, as réguas de cobrança, esclarecimentos sobre a Resolução Anatel 632 e os modelos de acionamentos de cobrança.

A Presidente reiterou a solicitação de informações sobre quais os critérios para disponibilizar descontos para os clientes inadimplentes. E foi esclarecido que será solicitada a autorização de possível divulgação dessas informações para o Conselho.

3.2 Melhoria no suporte na área de vendas. Como a Oi disponibiliza informações ao consumidor no momento da venda? Ofertas de combos e planos isolados.

Foi informado pelo representante da Diretoria de Vendas Varejo/ Gerência Territorial Loja Varejo, sobre as melhorias realizadas no suporte na área de vendas, bem como sobre o detalhamento das informações repassadas ao cliente na venda e mostradas as principais ofertas de combos e planos isolados.



3.3 Levantamento de Projetos para implantação de Oi Fibra em PE, PI e MA (se possível, detalhando os bairros contemplados).

Informado sobre a expansão da rede de fibra, que vem sendo realizada desde 2016 e apresentadas as informações sobre os investimentos e as cidades onde já está sendo disponibilizado o Oi FIBRA no Nordeste e na demais cidades do Brasil.

Foi solicitado que sejam apresentados nas próximas reuniões, os projetos de expansão de fibra para o Nordeste que já estão em esteira.

Recife, PE, 06 de dezembro de 2018.