



## **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**

9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Nordeste.

### **3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS**

#### **3.1 Informações sobre o projeto de *backbone* e sobre o compartilhamento de rede na localidade de Floriano/PI.**

Apresentadas as informações sobre o projeto de *backbone* e sobre o compartilhamento de rede e sobre o projeto *Single Edge* na localidade de Floriano/PI, com as consequentes melhorias e benefícios para os municípios da região. Esclarecido que o projeto de ampliação dos equipamentos de rede que ligam Floriano até Teresina criam caminhos alternativos e visam assegurar a continuidade da prestação do serviço e aumento de banda, pois, em caso de falha em um dos caminhos, haverá o outro como sobressalente.

A Oi realizou troca de fibras com outra operadora que, após implantação de novos equipamentos de alta capacidade, possibilitou aumento de resiliência dos serviços de Floriano, tanto de Fixo, quanto Móvel e Clientes. Realizada também a construção de um trecho de 150 Km de fibra para conseguir fechar em 2 vias por caminhos distintos.

O Conselheiro João Varela agradeceu a Oi em nome da população local, informando que os benefícios e os investimentos no Estado já estão sendo percebidos.



### 3.2 Apresentação sobre cobrança de SVA.

Apresentadas informações sobre SVA e esclarecidas às dúvidas com o maior detalhamento do conceito, a evolução de redução de reclamações da Oi sobre SVA e as ações já adotadas pelas Operadoras.

Informado que maiores informações também podem ser obtidas no site: [www.anatel.gov.br/consumidor](http://www.anatel.gov.br/consumidor), ou ainda no endereço: facebook.com/anatel.oficial.

A Conselheira Mariana (Procon Estadual do MA), ressaltou a importância da empresa buscar a resolução das demandas, ainda no SAC, evitando assim chegar nos ODCs. Reforçou que o índice de Resolutividade na Oi para as demandas que chegam ao Procon é muito bom, mas é necessário trabalhar para antecipar as soluções.

### 3.3 Apresentar investimentos previstos para 2019 e 2020 em Banda Larga e Fibra Ótica para o Estado de Alagoas.

Apresentados os investimentos previstos para 2019 e 2020 em Banda Larga e Fibra Ótica para o Estado de Alagoas. O representante da Anatel, Franklin informou que está disponível no site da Anatel (<http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/>) o aplicativo Anatel Serviço Móvel, onde o consumidor pode acessar:

- O desempenho de cada operadora na qualidade de telefonia móvel, medida por indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados, de cada município brasileiro;
- O ranking das prestadoras baseado nos últimos resultados medidos;
- A quantidade de antenas e a tecnologia de cada antena da operadora no município;
- A localização de cada antena no mapa do município (baseada no licenciamento feito pelas operadoras na Anatel).

### 3.4 Qualidade da cobertura móvel da Oi na da Comunidade de Caetés/AL

O Conselheiro Tony Clovis reiterou a solicitação para uma atenção especial por parte da área de Engenharia da Oi para da Comunidade de Caetés/AL. Foi esclarecido que a demanda da melhoria de cobertura do sinal móvel na referida comunidade já foi internalizada pelas áreas responsáveis.



### 3.5 Casos de cobrança indevidas relacionados a clientes do Oi Total.

Foi esclarecido que se tratou de um problema pontual, já revertido, conforme e-mail enviado ao Conselheiro João Varela com a resposta da tratativa. Foi reiterado sobre o PEX (Programa de Excelência de Vendas), que visa entre outras ações, a auditoria da qualidade para redução de vendas indevidas.

Teresina, PI, 05 de abril de 2019.