



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

10ª Reunião Ordinária – Mandato 2017-2019 (13/06/2019).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre os investimentos previstos para 2019 e 2020 em Banda Larga e Fibra Ótica (FTTH) em todos os Estados da Região Nordeste.

Foram apresentados os investimentos previstos e em andamento em Fibra Ótica (FTTH) e Banda Larga, destacando o volume previsto de portas disponíveis, estados (Nordeste) e localidades do cronograma.

3.2 Ações que a Oi tem feito para combater a “Internet clandestina” e o roubo de equipamentos (cabos, baterias, etc.).

Foram apresentadas as principais ações de combate ao vandalismo, desenvolvidas pela área de Segurança Patrimonial da Oi, evidenciando uma série de iniciativas que visam a estabilidade de funcionamento dos equipamentos e redes, resultando em redução de interrupção.

3.3 Avaliação rápida sobre as mudanças na minuta do Edital da Eleição de novos membros.

Foram detalhadas as principais novidades do edital para as próximas eleições dos Conselhos, bem como o cronograma de atividades, e os passos previstos para cada fase. Foi apresentado o site da Oi com as informações e o link para a página das eleições.

3.4 Informações sobre acessibilidade na Oi para os atendimentos em SAC de consumidores com alguns tipos de deficiências.

Informadas as iniciativas sobre acessibilidade: faturas telefônicas em braille, aumento do tamanho da fonte, aplicativo VLibras, disponibilidade de conteúdo nas páginas em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS). Informou ainda sobre canais de Atendimento Telefônico para deficientes auditivos, via 142 e uso do TTS. Informado o link na página do site Oi com orientação às pessoas portadoras de deficiências.

3.5 Informações sobre volume de contratos entregues na região e envio por e-mail na adesão de serviços, via televendas.

Foi informado que o envio de contratos por e-mail ainda não foi implantado, ressaltando que os contratos estarão disponíveis no site “minha Oi”. Foi informado sobre projeto em andamento que visa o envio por e-mail. Informado aos dirigentes de ODCs, que qualquer dúvida sobre contrato de cliente, o dirigente pode procurar o representante da Oi que mantém relacionamento constante com o ODC.

3.6 Disponibilidade de Link para o site “Consumidor.gov”.

O Secretário confirmou que já está disponível na página dos Conselhos de Usuários o link com o respectivo ícone para o site “Consumidor.gov”, demonstrando aos Conselheiros o acesso “online”.

3.7 Cobertura móvel da Oi na da Comunidade de Caetés/AL.

O Secretário reforçou que a empresa está cumprindo o compromisso de abrangência regulado pela Anatel para o município de Maceió-AL, mas que mesmo assim, já foi solicitado projeto junto à Engenharia para atender a cobertura do bairro citado. O conselheiro Varela reforçou que o compromisso da Oi é atender a área urbana do município, sendo obrigação de outra operadora a cobertura rural. Os Conselheiros Tony e Gerônimo ficaram de verificar qual a operadora está cobrindo a localidade.