



## **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**

6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Nordeste.

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

#### **3.1 Informação sobre obrigação da Oi em atender telefonia móvel na zona rural.**

O tema foi apresentado pelos representantes da área de Regulamentação e esclarecido o que é obrigação da operadora de acordo com a regulamentação vigente na Anatel.

Os Conselheiros Tony Cloves e João Varela lembraram das dificuldades e das realidades bem diferente dos Estados do Nordeste e ressaltaram ainda, sobre a qualidade da prestação do serviço nas localidades do interior do PI e de AL.

#### **3.2 Apresentar status do PGMU em relação à Telefonia Pública.**

As informações foram apresentadas pelo representante da Gerência de Qualidade Regulatória da área de Regulamentação.

Os Conselheiros Tony Cloves e João Varela lembraram da importância em se prestar um serviço público de qualidade e de se manter o funcionamento dos TUPs no Brasil. E que muitas vezes o TUP é a única forma de comunicação para grande parte da população de alguns locais, sobretudo no interior.



Foi esclarecido sobre os custos envolvidos na produção, instalação e disponibilização dos cartões telefônicos e principalmente na manutenção, por conta do vandalismo relacionados ao funcionamento do modelo atual de TUPs.

O representante do CODECON BA, solicitou que fosse repensado o modelo de prestação da telefonia pública, sendo sugerida a criação de estações fechadas/cabines (modelo já existente em alguns países), substituindo o atual modelo de TUP e os respectivos cartões telefônicos. E que seja repensada e diversificada a forma de prestação do serviço público, disponibilizando outros tipos de acessos aos consumidores.

Foi informado ao Conselho que com a redução dos TUP's houve a otimização do serviço e que a prestação dos serviços é uma obrigação fiscalizada e monitorada pela Anatel.

João Varela lembrou sobre o programa "Internet para Todos" que ainda não é realidade em todo o País.

### 3.3 Apresentação sobre contratos de fidelidade (de que forma a Oi viabiliza o acesso às informações do referido contrato ao consumidor?).

O tema foi apresentado pela representante da área Comercial.

Na oportunidade, o Conselheiro Tony Cloves ressaltou sobre a necessidade de melhorar a forma de comunicação com os Consumidores ao contratar os serviços.

A Presidente solicitou que fosse apresentada na próxima Reunião Ordinária como é feito o envio dos contratos aos consumidores dos canais de televidas.

### 3.4 Apresentar ações da área de Operação Banda Larga para minimizar o problema de lentidão de Velox no Piauí.

O tema solicitado foi apresentado pelo representante da área de Operações.

O Conselheiro João Varela questionou se há atendimento de Velox nas localidades do Piauí: São Francisco do Piauí, São Miguel do Fidalgo e Ribeira do Piauí. E as informações serão passadas para posteriormente ao Conselheiro.



### 3.5 Posicionamento sobre solicitação da melhoria de cobertura na Telefonia Móvel na Comunidade Caetés (Maceió/AL)

Conforme Ofício (abaixo-assinado) enviado pelo Tony Cloves, na última Reunião Ordinária, foi apresentado o mapa de cobertura de todo o Município de Maceió, incluindo as informações sobre a localidade de Caetés. E esclarecido sobre o que é cumprimento de obrigação regulamentar e que a demanda já foi internalizada pela área responsável da Engenharia.

O Conselheiro Tony Cloves ressaltou que se trata de uma importante comunidade, que não está sendo atendida e solicitou que seja apresentado mais detalhamento na próxima Reunião Ordinária.

Recife, PE, 10 de maio de 2018.