



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

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 Sudeste.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Cobrança de SVA (Oi Educa, Oi Cloud, Anti-vírus, Backup) – Complementação das informações anteriores e internalização de melhorias sugeridas

O tema foi apresentado pela Área de Desenvolvimento de Ofertas e complementado pelo Regulatório, que informaram o status das sugestões apresentadas na última reunião sobre informações de SVA ao cliente.

O Conselheiro Deiverson solicitou para a próxima reunião, explicações sobre a forma de cobrança de “Serviços de terceiros” cobrados na fatura do cliente, que não necessariamente seja SVA, tais como: Suporte MD, além de serviços da móvel, como “Conteúdo bancas e livros narrados”, SOS Fixo”.

O Conselheiro Érico solicitou um posicionamento da Anatel sobre SVA.

Deiverson sugeriu que haja melhor detalhamento na fatura sobre os SVAs, pois os clientes estão confusos quanto ao que realmente está sendo cobrado. Ele entende que na fatura o SVA não deve ser incluído no campo serviços de terceiros.

O Secretário solicitou que Deiverson enviasse previamente, por-e-mail, duas ou mais faturas, para que fossem internalizadas para análise, para que sejam discutidas em tela na próxima reunião.

Deiverson informou que o *Call Center* está inserindo indevidamente SVA para o cliente, quando este registra um reparo fixo ou Velox. Ele sugeriu que fosse



internalizado para a área responsável, reforçando que o SVA é um serviço contínuo. O Secretário solicitou o envio de fatos e dados para melhor análise do caso.

O Conselheiro Ronan (Procon Brumadinho) relatou que quando há dúvidas dos consumidores sobre as cobranças em fatura, ao ligar no 0800 (BO PROCON), os atendentes informam detalhadamente a cobrança. Ele sugeriu que este detalhamento também fosse feito na própria fatura. Marcelo Caruso afirmou que o detalhamento já vem na fatura, conforme a leitura da fatura feita pelo Deiverson no seu smartphone, durante a reunião.

A Anatel ressaltou que estas informações devem estar demonstradas no espaço do consumidor no site da Operadora.

3.2 Apresentação sobre a Política (Programa) de *Compliance* da Oi

O tema foi apresentado pelo representante da área de *Compliance*, que detalhou o programa de *Compliance* da Oi, destacando o código de ética e demais controles da empresa.

O Presidente Érico elogiou a apresentação e solicitou que a apresentação sobre “programa de *Compliance*” fosse disponibilizada para o conselho.

3.3 Apresentação sobre a capacitação/treinamentos dos técnicos de campo

O tema foi apresentado pela área responsável pelas Demandas Anatel, que detalhou como é realizada a capacitação/treinamento dos técnicos de campo das Empresas que prestam serviço à Oi.

Deiverson questionou se a Oi está cumprindo a Lei Estadual do Espírito Santo, que obriga as empresas que enviam técnico ao ambiente do cliente, informarem previamente a identificação do referido técnico, que deve se apresentar ao cliente devidamente fardado e identificado.

O Secretário ficou de verificar internamente como a Oi está cumprindo esta determinação.

3.4 Apresentação sobre o Serviço “Oi Fibra”



O tema foi apresentado pelo representante da área Comercial/Produto TV e Equipamentos.

Albérico questionou sobre a obrigatoriedade de contratar um telefone fixo, ao contratar o Oi Fibra, ou se há uma forma opcional de contratação sem o fixo, contratando apenas Banda Larga + TV, por exemplo.

Foi informado que não há obrigatoriedade de contratação do fixo, que há sim forma opcional de contratação do Oi Fibra.

3.5 Indicadores de processos no JEC

Foram apresentados pelo representante da área Jurídica / Contencioso Consumidor Massa, os indicadores de processos JEC da região Sudeste.

A Conselheira Carla criticou a apresentação por conter valores em percentual, ao invés de quantitativo. Foi esclarecido que os primeiros números apresentados, referentes às entradas, estavam em percentual e em quantitativos, o que foi demonstrado ao voltar na projeção do slide.

O Presidente Érico elogiou a evolução positiva dos indicadores.

Carla solicitou que os valores apresentados constassem da presente ata. Solicitou ainda que, na próxima reunião, os números fossem reapresentados abertos por Estados da região Sudeste, detalhando o que foi resolvido em acordo, e o que efetivamente virou demanda judicial.

O Secretário ressaltou que irá solicitar autorização da área responsável para que os números possam constar em ata.

Renata (Procon Carioca) solicitou ainda, que fosse demonstrado numa próxima reunião, dentre os números apresentados, o volume de demandas da Região Sudeste, que passou antes pelos ODCs e que depois se transformou em reclamação no JEC. Renata perguntou se a Oi incentiva os consumidores a utilizarem o Consumidor.Gov.



O Secretário respondeu que o registro no Consumidor.Gov. é incentivado pela Oi, sendo um canal com alto percentual de resolutividade, além de solução com prazo ágil.

Carla ficou de enviar para o André os números de processos JEC, a partir de consulta no TJ do Rio de Janeiro.

3.6 Volume de chamadas de Usuários da Região Sudeste registradas no Atendimento da Oi

Foram apresentados e discutidos com o Conselho os indicadores do último trimestre.

Deiverson questionou sobre a forma em percentual que foi apresentada, e solicitou que fosse apresentado novamente em “quantitativos”, o que foi de pronto atendido, sendo, inclusive reapresentado na própria reunião. Solicitou ainda que os números fossem enviados com antecedência. Sugeriu que, a partir da próxima reunião, os números fossem apresentados como antes, ou seja, em quantitativos e não em percentual.

Deiverson questionou sobre o número apresentado numa reunião anterior, uma vez que a Oi ficou de verificar se houve erro na informação.

Foi esclarecido que, de acordo com posicionamento da área responsável pela geração dos números, foi constatado que os valores apresentados estavam corretos.

3.7 Publicação de atas no site (pendências de assinatura)

Deiverson ressaltou que fez um questionamento à Anatel sobre a Oi publicar uma ata provisória sem todas as assinaturas, e depois substituí-la por uma completa. Ou se há obrigação da Oi de só publicar ata no site quando da assinatura de todos.

A Anatel respondeu que não há nenhum impedimento neste sentido.

Foi proposto por Renata que se crie um mecanismo de “aceite/aprovação” da ata mesmo sem assinatura. Ressaltou que, após aprovação de todos e publicação, a ata não pode ser mais alterada, até a efetiva assinatura de todos. O Conselho vai analisar e discutir internamente, para trazer a decisão para Oi sobre este ponto. Renata solicitou que o regimento Interno seja enviado aos Conselheiros por e-mail



para que seja realizada a análise. Ficou definido que toda revisão do Regimento Interno será por e-mail trocado entre os conselheiros, sendo sugerido o prazo de 05 dias úteis, a partir do e-mail enviado, para apresentação de sugestões de alteração.

Belo Horizonte, MG, 21 de junho de 2018.