



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

7ª 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

As informações sobre o conceito de SVA foram apresentadas pelo representante do Escritório Regional da Anatel no ES, que esclareceu as dúvidas dos Conselheiros, detalhando bem o que é SVA e serviço de terceiros, e as ações já adotadas pelas Operadoras.

Foi informado que as melhorias propostas já estão sendo internalizadas e que o assunto SVA já vem sendo discutido em três reuniões consecutivas.

Deiverson lembrou que há cinco anos atrás era enviado um e-mail para o cliente, informando sobre os seus serviços. Sugeriu que volte a ser encaminhado por e-mail um descritivo do plano contratado para o cliente.

3.2 Posicionamento sobre “bônus do móvel pré-pago X expiração de créditos”.

Foi apresentado pela área de Rentabilização e Recarga, esclarecimentos sobre “bônus do móvel pré-pago X expiração de créditos”.



O conselheiro Deiverson informou que no cadastro de pré-pago no sistema, ao invés do nome do cliente, surge a denominação “Portal Web” e sugeriu que fosse verificada a possibilidade de inserir o nome do cliente.

O Secretário solicitou que Deiverson enviasse para o e-mail da Secretaria um exemplo prático, a fim de facilitar o direcionamento para a área responsável, para que fosse avaliada a viabilidade da sugestão.

O representante da área de Rentabilização e Recarga ressaltou ainda que há melhorias sendo implementadas no cadastros de pré-pagos, que esse tipo de cadastro está sendo revisto pelas Operadoras.

3.3 Posicionamento sobre a Lei Estadual do Espírito Santo (identificação e agendamento prévio do técnico)

Foi esclarecido que a Oi está aderente ao que prevê a Lei Estadual do Espírito Santo, que obriga as empresas que enviam técnico ao ambiente do cliente, informarem previamente a identificação do referido técnico. Mônica, representante do Procon Alfredo Chaves, sugeriu que a Oi esteja aderente em todas os Estados, assim como já acontece no ES. O Secretário ressaltou que o padrão adotado pela Oi na UF ES é o mesmo para as demais UFs do Brasil.

3.4 Reapresentação dos números de indicadores de Processo JEC abertos por Estados da região Sudeste, detalhando o que foi resolvido em acordo, e o que efetivamente virou demanda judicial.

Foram reapresentados pela área Jurídica / Contencioso Consumidor Massa, os indicadores de Processos JEC da região Sudeste, com a atualização solicitada.

3.5 Apresentar o volume de demandas da Região Sudeste, que passou antes pelos ODCs e depois se transformou em reclamação no JEC

Foi apresentado o volume de “transbordo” de reclamações de ODCs para o JEC, destacando cada UF da região Sudeste, seu percentual de contribuição e sua evolução de redução, conforme solicitado.



3.6 Esclarecimentos sobre: “Se a degustação de pacote de Oi TV gera fidelização

Foi informado que a degustação não gera fidelização, que é uma opção para o cliente conhecer os canais, sem custo e sem alteração na cobrança do pacote.

3.7 Apresentar a base de clientes da região Sudeste, no período de 2016 até 2018, em quantitativo, por segmento (FIXO, VELOX, TV, MÓVEL)

Foi apresentada a base de clientes Oi no Sudeste, fazendo uma análise comparativa da evolução para cada segmento para o período solicitado.

Vitória, ES, 04 de setembro de 2018.