



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

8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Sudeste.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Esclarecimentos sobre divergência da “grade de programação do Oi TV no site Oi para cada pacote”, pois segundo o Conselheiro, não condiz com os canais oferecidos.

Foi informado que o problema já foi resolvido e que o site já estava ativo, o que foi confirmado pelo Conselheiro, que acrescentou a informação de melhoria depois da reativação, pois já havia testado.

3.2 Esclarecimentos sobre como é feito o envio do “contrato para produto adquirido por Televendas”. Foi sugerido que seja enviado para o cliente por e-mail, e caso não haja e-mail cadastrado, que seja efetivamente entregue ao cliente pelo Técnico de campo no momento da instalação.

Foi esclarecido pela representante da Área Comercial/Vendas Varejo e Empresarial, que os contratos passarão a ser enviados por e-mail, considerando ações de sustentabilidade, mas que a partir de 2019 poderão ser enviados novamente pelos Correios.



3.3 Apresentar a base ainda ativa de clientes Oi Móvel com a “Promoção Oi 31 anos” lançada em 2002.

Foi esclarecido ao Conselho, que por se tratar de informação estratégica de mercado, confidencial, não foi autorizado a informar.

3.4 O Conselheiro Deiverson sugeriu que fosse verificado a possibilidade de inserir o nome do cliente, ao invés da denominação “Portal Web”, no sistema de cadastro do Pré-pago.

O Secretário informou ao Conselho, que já havia internalizado tal demanda, mas que pelo fato desta mesma solicitação ter sido pleiteada paralelamente por vias judiciais, a Empresa não responderia no âmbito do Conselho.

3.5 Posicionamento sobre os itens do site “MINHA OI”: DDD de chamadas originadas pelo *Call Center*, envio de dados do cliente, além do código de barras; funcionamento do chat “Fale com a Oi” e disponibilidade do *link* “Atualizar Produtos” para acesso cedido pelo titular a terceiros.

Para a demanda sobre “Envio de dados do cliente, por e-mail, além do código de barras”, foi informado ao Conselho, que no e-mail solicitado na área não logada da Minha Oi, por uma questão de segurança, não é informado nenhum detalhe do cliente ou do plano. Já no e-mail solicitado na área com *login*, informa-se o nome, número e plano do cliente. Ou seja, que é uma política normal do site da Oi.

O Conselheiro Deiverson reforçou que sua sugestão de envio de “outros dados”, consiste em “além de enviar o código de barras”, enviar a identificação a que cada produto aquele código se refere.

Para as demais solicitações, o Secretário posicionou que já havia internalizado, mas que pelo fato destas mesmas solicitações terem sido pleiteadas paralelamente por vias judiciais, a Empresa não responderia no âmbito do Conselho.



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

O secretário apresentou ao Conselho os indicadores do último trimestre, detalhando o volume e os motivos de acionamentos.

Antes de finalizar a reunião, o Secretário reapresentou as informações, corrigindo-as, visto que o slide apresentado anteriormente continha erro no título dos gráficos.

São Paulo, SP, 08 de novembro de 2018.