



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

9ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Sudeste.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Esclarecimento sobre Atendimento 0800 Procon (tempo de atendimento).

Foram prestados os devidos esclarecimentos sobre esta reclamação referente a demora no tempo de atendimento e foi proposto a realização de monitoramento dos referidos atendimentos dos Procons em questão, a fim de mensurar o tempo de atendimento, e assim buscar uma solução, caso haja evidência da demora citada.

3.2 Esclarecimentos sobre os plano Oi vendidos nas lojas “Casas Bahia”.

Foi esclarecido pela Área Comercial/Vendas Varejo e Empresarial, sobre o constante processo de auditoria e monitoramento da qualidade dos parceiros de vendas. Foi informado que qualquer incidência de desvio de procedimento por parte do parceiro, gera punições que podem chegar ao seu descredenciamento. E foi reforçado o compromisso de monitorar bem cada venda do parceiro especificado.

3.3 Informações sobre o plano “Oi Livre”.

Foi questionado sobre a não devolução em conta corrente, para os casos de cobrança indevida, relacionados aos planos Oi livre, em que não houve a contratação do consumidor.



Foi esclarecido que a Oi oferece apenas créditos futuros para estes casos, devido o processo de recuperação judicial que a empresa está passando.

Os conselheiros Marcos e Albérico contestaram a devolução orientada para este tipo de fraude, e sugeriram que a empresa encontre uma forma alternativa para ressarcir os clientes nestes casos. E os Conselheiros Wendell e Albérico registraram muita satisfação com as ofertas disponibilizadas do plano Oi Livre.

3.4 Atendimento 0800 Procon (prazo de 05 dias para cancelamento de linha).

O representante do Procon Macaé informou na última reunião, que o 0800 que atende os Procons estava solicitando o prazo de até 05 dias para efetuar cancelamento de uma linha e solicitou que a Oi verificasse e revisse este procedimento.

Foi esclarecido ao Conselho sobre os casos em que o atendimento prestado pelo 0800 (call center que atende aos Procons) é solicitado um prazo de até 5 (cinco) dias para o cancelamento de linha, como exceções, ressaltando que a regra geral é realizar o cancelamento no ato do atendimento.

O representante do Procon Macaé entendeu que as exceções citadas não justificam a solicitação do prazo no atendimento.

Belo Horizonte, BH, 21 de março de 2019.