



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

3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Oi da Região Sudeste.

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Análise do Regimento Interno

Foram incluídas as seguintes alterações do Regimento Interno:

1. Art. 27 – Incluir a informação sobre a validade do Regimento Interno.
2. Art. 22 – Alterar a informação a respeito do prazo de envio das demandas em até 10 dias úteis após a realização da reunião.
3. Art. 26 – Enviar a minuta da ata para os conselheiros até 15 dias após a reunião.

Foi solicitada pelo Conselho a inclusão da informação de que “o Conselho definiu que caso a maioria dos Conselheiros esteja presente, a ata será assinada na própria reunião”.

A secretaria ficou de enviar a versão final do Regimento Interno com as alterações para aprovação e assinatura dos Conselheiros

3.2 Ressarcimento de valores em espécie (continuidade).

O tema foi novamente discutido com o Conselho e foram apresentados esclarecimentos sobre a política de ressarcimento de valores em espécie para os consumidores com a presença do representante da ANATEL



O Presidente do Conselho questionou, se com a Recuperação Judicial, a Oi suspendeu o ressarcimento através de depósito em conta corrente nos casos procedentes de cobrança indevida para os consumidores que acionam o Procon.

Foi esclarecido que cada caso necessita ser avaliado e que a Oi tem realizado vários acordos por liberalidade, e que a recuperação Judicial define algumas regras que a Empresa necessita cumprir.

O representante da Anatel ressaltou ainda que não caberia à Agência discutir o âmbito dessa questão no Conselho, uma vez que se trata de assunto a ser discutido sob a ótica do direito consumerista.

3.3 Recuperação Judicial

Foi informado ao Conselho sobre o processo de Recuperação Judicial (RJ) e o Programa de Acordo com Credores, tendo sido ressaltado que os detalhes estão disponíveis nos seguintes sites: www.oi.com.br, www.recjud.com.br e www.credor.oi.com.br.

Foram complementadas as informações sobre investimentos, ressaltando que mesmo com a Recuperação Judicial, o volume de investimento tem crescido, sendo priorizada a qualidade, não havendo impacto nos serviços e na operação de rotina da Empresa.

3.4 Aplicativos Minha Oi e Técnico Virtual

Foram apresentadas ao Conselho informações sobre os aplicativos “Técnico Virtual” e “Minha Oi”.

A Conselheira Patrícia relatou problema individual com o “Minha Oi”, e solicitou que fosse verificada se há a mesma ocorrência com outros clientes. Foram solicitadas maiores informações para melhor entendimento e análise do caso.

O Conselheiro Albérico questionou a existência de um canal específico para reclamação dos aplicativos “Minha Oi” ou “Técnico Virtual” e sugeriu a opção desse canal no site. Foi esclarecido que já há no site Oi espaço para reclamar sobre qualquer serviço ofertado.

A Conselheira Carla Viola ressaltou que, embora a Oi tenha evoluído no atendimento virtual, há a necessidade de reforçar junto aos técnicos locais sobre a qualidade no



atendimento ao cliente, sobre o cumprimento do agendamento e melhoria na identificação pessoal, visto que, enquanto cliente, já passou pela experiência negativa nestes aspectos em sua residência.

O Secretário reforçou que a Oi preza pela conduta e procedimentos corretos por parte de seus funcionários, sobretudo, no tratamento ao cliente. André solicitou mais detalhes sobre o caso para avaliar o que de fato ocorreu, para que a Empresa tome as devidas providências.

A Conselheira Mônica sugeriu que a Oi comunicasse previamente ao cliente, os dados de identificação do técnico enviado à sua residência. Ressaltou ainda que já existe uma Lei Estadual no Espírito Santo, que prevê esta obrigação para as Empresas prestadoras de serviço, Lei Nº 10.690 de 05/07/2017.

O Conselheiro Deiverson questionou sobre falha de quando se desvincula o combo, em que as fatura da TV não mais são visualizadas no aplicativo. A equipe responsável informou que a falha já foi mapeada e que já há projeto de solução em desenvolvimento, mas ainda sem data definida de implantação.

A Conselheira Eugênia sugeriu que haja divulgação/propaganda massiva do aplicativo Técnico Virtual.

3.5 Informações sobre as multas do Procon

Foram apresentados esclarecimentos sobre o tema. O Secretário explicou que algumas multas já estão contempladas na Recuperação Judicial e ressaltou que, em geral, a Oi analisa cada processo, e caso julgue conveniente, recorre às instâncias pertinentes para apresentar sua defesa.

Foi informado ao Conselho que na atual fase de Recuperação Judicial, a Empresa encontra-se impedida de negociar suas multas.

O Conselheiro Marcos Motta, sugeriu que as multas de Procon fossem revertidas em investimentos de melhoria na planta.

3.6 Política de Viagens

Foi informado ao Conselho que todos os Conselheiros em deslocamento para participação das reuniões dos Conselhos de Usuários, já estão cobertos pelo seguro viagem.



Foi solicitado pela Secretaria do Conselho que é necessário que os Conselheiros respondam as informações corretamente a fim de contratar os respectivos seguros viagem no prazo adequado.

Rio de Janeiro, RJ, 29 de agosto de 2017.