



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

### **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 Sul.

### **3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS**

#### **3.1 Prestação de serviços das empresas terceirizadas que atuam na operação de campo**

O representante da área de Operações/Demandas Anatel, esclareceu sobre o tema e apresentou os controles, o monitoramento, a capacitação e os respectivos treinamentos realizados para as PSR's (Prestadoras de Serviços de Rede) a serviço da Oi.

#### **3.2 Prestação de serviços das empresas parceiras de vendas (Terceiros)**

O tema foi apresentado pela representante da área Comercial / Vendas Varejo, que informou sobre o Programa de Excelência (PEX), tendo sido expostos os principais critérios de pontuação, penalização e premiação dos parceiros de vendas, acompanhamento de indicadores de desempenho, o processo de auditoria e as formas de monitoramento.

Foram apresentados ainda, os critérios de capacitação e os treinamentos realizados, inclusive o treinamento em LIBRAS.



### 3.3 Critérios de cobrança de SVAs (móvel)

O tema foi esclarecido pelo representante da área Comercial / Serviços e Inteligência SVA, que apresentou as principais melhorias implementadas no processo de cobrança e as ações que serão disponibilizadas futuramente através do Minha Oi.

A Conselheira Márcia (Procon de Santa Maria/RS) sugeriu a possibilidade de ser alterado a forma de cancelar SVAs, ressaltando que os ODCs entendem, que as pessoas, principalmente os idosos têm dificuldades. Ou seja, que a forma de oferta seja alterada, mesmo que isso seja contra a estratégia da empresa, pois o sistema pode ser mudado quanto à aceitação de imediato ou não. A sugestão seria alterar para primeira opção do cliente como “NÃO” (não aceitar o serviço), e em segundo lugar, “SIM” (aceitar o serviço).

O representante do PROCON de Medianeira solicitou que na próxima Reunião Ordinária, fosse apresentada a complementação das informações sobre os critérios de cobrança de SVAs para telefonia fixa (ex: Oi Educa, Anti-vírus, etc.).

### 3.4 Processo de cobrança feita por empresas terceirizadas

O tema foi apresentado pelas representantes da Gerência Administrativo e Financeiro/Cobrança Varejo, e da Gerência Comercial/Operação Cobrança. Os Conselheiros foram informados sobre o modelo de acionamento de cobrança, as regras de cobrança praticadas e as regras de envio de SMS.

Foram exemplificados modelos de SMS e de cartas de cobrança enviadas aos clientes. Foi esclarecido ainda sobre as regras vigentes na Resolução 632, da Anatel.

Florianópolis, SC, 15 de maio de 2018.