



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

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

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Contratação de serviço no CPF de um usuário para o Oi Conta Total para uma linha que não está em seu CPF.

Foi esclarecido pelo representante da Área Comercial / Vendas Varejo e Empresarial sobre a contratação/alteração de serviços cadastrados em um CPF de um usuário (exemplo do plano Oi Conta Total para uma linha que não está em seu CPF) e a aquisição de novos planos para clientes de diferentes CPFs. Informou que há situações distintas e que não se trata apenas dos casos que envolvem a troca de titularidade, havendo processos diferentes para o cancelamento, alteração de planos, cancelamento da linha, etc.

A Presidente citou o “plano família” e ficou de enviar por e-mail sugestões de melhorias que poderiam ser aplicadas pela Oi e ressaltou que poderia haver menos burocracia, como já ocorre em outra operadoras.

O representante da área de RI esclareceu sobre as obrigações da Anatel, lembrando as diferenças entre os serviços de telefonia fixa e móvel, e que para o regime de concessão, muitas vezes por questões de segurança, não é possível alterar as informações do cliente, sem a expressa autorização do titular do plano.



3.2 Controle de ofertas e serviços de planos ofertados por SMS

Foram apresentadas as informações sobre como são os controle de ofertas e serviços de planos ofertados por SMS para os clientes, ressaltando que os parceiros utilizam sim este envio de SMS para clientes para divulgação de ofertas e planos. Foi informado que, embora haja esta estratégia de envio, geralmente há um contato posterior, via *call center* ativo, a fim de consolidar a aderência ou não da proposta. E que em algumas situações, o próprio SMS remete aos canais 103 14 ou *144 para que o cliente retorne e consolide sua adesão.

3.3 Alteração/Contratação de plano

Foram apresentados esclarecimentos sobre a forma como é tratada a contratação de um novo pacote pela internet ou pelo *call center*. Foi questionado se o cliente mantém o seu direito de arrependimento durante os 07 dias, devido a compra ter sido fora de loja e esclarecido que o cliente, que contrata serviços via *call center*, tem sim direito a arrependimento durante os 07 dias da sua adesão, cumprindo assim a lei vigente.

Porto Alegre, RS, 29 de novembro de 2018.