



## Ata da 8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 29/11/2018	<b>Horário:</b> 10h00min	<b>Local:</b> Porto Alegre/RS, com conexão por videoconferência em Curitiba/PR, Florianópolis/SC, Blumenau/SC, Rio de Janeiro/RJ, Salvador/BA e Fortaleza/CE
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de O. Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Alice Barbi Caniato Borba

### 2. Participantes da Reunião

Conselheiros					
Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneário Piçarras)	Sílvio José Lupschinski (Procon Medianeira)	Francisco Carlos de Azambuja (Instituto Nimbus)	Carlos Henrique Reinert (Procon Blumenau)	Thiago da Silva Cavalazzi (Procon SC)	Gustavo Teles
Ítalo Bronzatti					
Ausências Justificadas					
Karla Pereira Felipe (Procon Santa Maria), Márcia Regina Moro da Rocha, Laerti Monteiro dos Santos e Ronaldo Habitzreuter					
Convidados/ANATEL					
Cristiano Silva Dilli (Representante da ANATEL)					
Colaboradores Oi					
Edson Rivelino	Andre Luiz Fonseca F. Sales	Sandra Espinoza	Isolete Marian	Lucianne Ost	
Maria Gabriela A. M. Lopes	Jaime Borin	Rafael Fontoura	Renata Moraes		

### 3. Temas

	Temas	Apresentação
1	Abertura	Rivelino deu as boas vindas, agradeceu a presença de todos e solicitou a assinatura da Ata da Reunião anterior.  A Reunião foi declarada aberta pela Presidente Alice Barbi Caniato Borba, representante do Procon Balneário Piçarras.



	Temas	Apresentação
2	Contratação de serviço no CPF de um usuário para o Oi Conta Total para uma linha que não está em seu CPF.	<p>Rafael Fontoura, representante da Área Comercial / Vendas Varejo e Empresarial esclareceu sobre a contratação/alteração de serviços que são cadastrados em um CPF de um usuário (exemplo do plano Oi Conta Total para uma linha que não está em seu CPF), e aquisição de novos planos para clientes de diferentes CPFs.</p> <p>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.</p> <p>A Presidente Alice exemplificou o caso de "plano família" e ficou de enviar por e-mail sugestões de melhorias que poderiam ser aplicadas ao processo utilizado pela Oi. Ressaltou que poderia haver menos burocracia, como já ocorre em outras operadoras.</p> <p>Jaime, representante da área de RI, esclareceu ainda sobre as obrigações da Anatel e lembrou que há diferenças para entre os serviços de telefonia fixa e de telefonia móvel, e que para o regime de concessão, muitas vezes não é possível alterar as informações do cliente, sem a expressa autorização do titular do plano, por questões de segurança.</p>
3	Controle de ofertas e serviços de planos ofertados por SMS	<p>Informações sobre como são os controle de ofertas e serviços de planos ofertados por SMS para os clientes.</p> <p>Rivelino esclareceu sobre o tema, ressaltando que os parceiros utilizam sim este envio de SMS para clientes para divulgação de ofertas e planos. Lembrou 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. Em algumas situações o próprio SMS remete aos canais 103 14 ou *144 para que o cliente retorne e consolide sua adesão.</p>
4	Alteração/Contratação de plano.	<p>Esclarecimentos sobre a forma como é tratada a contratação de um novo pacote pela internet, ou pelo Call Center. O Conselho questionou se o cliente mantém o seu direito de arrependimento durante os 07 dias, devido a compra ter sido fora de loja.</p> <p>Rivelino esclareceu sobre o tema, afirmando 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.</p>
5	Tema sugerido e apresentado pela Oi	Foi apresentado o Volume de chamadas de Usuários da Região Sul registradas no Atendimento da Operadora nos últimos meses (Ago/18 até Out/18).

ABC



	Temas	Apresentação
6	Eleição para Presidente e Vice-Presidente	<p>Conforme consta no Regimento Interno do Conselho do Sul:</p> <p>Art. 10º O Conselho de Usuários elegerá, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e pela representação do Conselho, bem como um Vice-Presidente.</p> <p>§ 1º Poderá se candidatar para o cargo de Presidente e Vice-Presidente qualquer membro do Conselho, independente da categoria a que pertença.</p> <p>§ 2º Os membros interessados em se candidatarem ao cargo de presidência deverão manifestar sua intenção ao secretário no dia da eleição para a escolha dos cargos.</p> <p><b>§ 3º O Presidente e Vice-presidente ocuparão estas funções pelo período de 1 (um) ano, renovável por igual período em caso de reeleição, não podendo ser superior ao seu tempo de mandato.</b></p> <p>Por aclamação foram reeleitos como Presidente Alice Barbi Caniato Borba, representante do Procon Balneário Piçarras e como Vice Presidente reeleito o representante do Procon Medianeira Silvio José Lupschinski.</p>

#### 4. Debates

	Assunto	Comentários
1	Data e local da 9ª Reunião Ordinária	<p>Sugeriu-se a data de 28/03/19 para a 9ª Reunião Ordinária, a realizar-se na cidade de Curitiba/PR.</p> <p>A Secretaria do Conselho confirmará a disponibilidade da data sugerida.</p>
2	Venda indevida/Serviços de Terceiros	<p>O Conselheiro Gustavo ressaltou sobre ficou de encaminhar casos específicos de vendas indevidas para análise.</p> <p>O Conselheiro Gustavo lembrou ainda sobre as mensagens enviadas, com oferta de serviços de terceiro, que inclusive tem sido motivo de reclamações nos ODCs.</p> <p>Rivelino ressaltou as medidas que a Oi já está colocando em prática para reduzir este impacto, dentre elas, o cancelamento de serviços desconhecidos pelo cliente e adesão de duplo "opt-in" para aceitação de serviços por mensagens.</p> <p>Gustavo reclamou sobre o excesso de cobranças de SVAs e de Terceiros em comparação com as outras operadoras e solicitou uma apresentação sobre cobrança e regulamentação de Serviços de Terceiros na próxima Reunião Ordinária.</p> <p>Foi esclarecido que a Oi possui uma realidade diferente das demais operadoras por ser a única que opera em todo o país e devido ao regime de concessão de telefonia fixa.</p>



	Assunto	Comentários
3	Golpes relacionados ao resgate de CHIP	<p>Gustavo Teles fez um registro sobre golpes através de grupos de Whatsapp, destacando a evidência em outras operadoras, e reforçando o alerta para que a Oi tome medidas de segurança, sobretudo, no que diz respeito ao processo de resgate de CHIP nas lojas, pois, segundo o Conselheiro, neste tipo de procedimento, pode haver oportunidade de fraude.</p> <p>Rivelino se comprometeu a repassar o alerta para a área responsável.</p>
4	Atendimento ao 0800 BO Procon	<p>A Conselheira Alice destacou sobre a má qualidade no atendimento por parte do call center que atende os Procons (BO Procon ). Solicitou que fosse repassada à área responsável quanto à necessidade de melhoria no atendimento.</p> <p>Na oportunidade, o Secretário relembrou a importância de evidenciar os exemplos de mau atendimento deste canal, sinalizando ao Representante de Relacionamento com o órgão, sempre que surgir algum desvio dessa natureza.</p> <p>Alice solicitou que fossem tomadas providências com relação ao aumento de reclamações dos atendentes do Canal 0800 BO Procon.</p>
5	Temas para as próximas reuniões	<p>Alice solicitou que até o dia 07/12/18 sejam enviados os temas complementares para a próxima Reunião Ordinária.</p>
6	Eleições 2019 e Agenda Regulatória de 2019	<p>Rivelino informou, que o edital está sendo elaborado em conjunto com Anatel e todas as outras operadoras e que maiores informações serão apresentadas na próxima reunião ordinária em Março/19.</p> <p>Lembrou ainda que em 2019 está prevista na Agenda Regulatória a possibilidade de alteração da Resolução 623/13 dos Conselhos de Usuários.</p>

### 5. Sugestão de Pauta da Próxima Reunião

	Tema	Comentários
1	Apresentação sobre cobrança e regulamentação de Serviços de Terceiros	Apresentação sobre cobrança e regulamentação de Serviços de Terceiros.
2	Atendimento ao 0800 BO Procon (R2)	Apresentação sobre qualidade de atendimento BO Procon (0800).



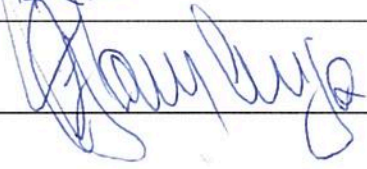

ABCB



## 6. Propostas/ Análises e Providências:

	Proposta	Análise e Providência
1	Alerta sobre golpes de whatsapp (Resgate de Chip em lojas)	O Secretário se comprometeu em repassar o alerta para a área responsável, a fim de reforçar a segurança no procedimento de resgate de CHIP em lojas.

## 7. Assinaturas

	Conselheiros
1	Alice Barbi Caniato Borba (Procon Balneário Piçarras) 
2	Silvio José Lupschinski (Procon Medianeira)
3	Carlos Henrique Reinert (Procon Blumenau)
4	Thiago da Silva Cavalazzi (Procon SC)
5	Ítalo Bronzatti 
6	Francisco Carlos de Azambuja (Instituto NIMBUS) 
7	Gustavo Teles 

Secretário
Edson Rivelino de O. Costa 