



RELATÓRIO DE ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES DA OI DA REGIÃO CENTRO OESTE

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 – Mandato 2020-2022 (16/09/2021).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Portabilidade com oferta de disponibilidade de 4G onde não tem 4G.

O Secretário se posicionou, informando que este procedimento não é o orientado para os canais de venda, que o cliente pode até contratar a oferta, mas com a ciência de que o 4G não funciona na região (cidade) em que ele reside. O secretário solicitou ao Conselheiro Walder os exemplos destes casos para facilitar o mapeamento dos canais, operadores que agiram de forma indevida, a fim de corrigir esta abordagem. Foi sugerido ainda que no script, o telemarketing deixe claro para o Consumidor sobre a “não disponibilidade daquela tecnologia” para a sua localidade.

3.2 Reajuste abusivo de Telefonia Fixa.

Ressaltado que as ofertas de fixo e banda larga (cobre) e Oi TV (satélite) vencidas estão sendo alteradas, conforme previsto em seus regulamentos, no prazo mínimo de 30 dias. E que todos os clientes impactados usufruíram dos benefícios destas ofertas por no mínimo 12 meses, como previsto no contrato. Ressaltou que estas ofertas estão disponíveis no site Oi.

3.3 Consumidor não consegue transferir o telefone fixo devido não se ter a Fibra na cidade / Disponibilidade de Fibra ótica nas cidades pequenas do Centro Oeste.

Secretário apresentou tabela com localidades já contempladas com o serviço e planejados à frente. Reforçou as mudanças e implementações da nova Oi e VTal (Empresa de Fibra – Rede Neutra).

3.4 Envio de chip sem solicitação e cobrança de fidelidade sem provas da contratação.

O secretário informou que este não é um procedimento orientado pela Oi, e que necessitava dos exemplos que chegaram no Procon Costa Rica para poder mapear as ações, a fim de entender se há fraude ou qualquer outra ação indevida por parte dos parceiros. Solicitou que o Conselheiro Walder enviasse para a Representante de Relacionamento, Sandra Espinoza. De qualquer forma, o secretário vai reforçar junto à operação este envio indevido, para que as áreas envolvidas tomem as providências, já que os casos identificados estão sendo punidos, inclusive com descredenciamento de parceiros.

3.5 Negativação indevida do CPF e demora na retirada.

O secretário também vai internalizar junto à área responsável, pois não havia registro de reclamações dessa natureza (demora na exclusão do SPC/SERASA). Necessário entender o que está provocando esta demora e reverter com urgência.

3.6 Quando será construída a rota de redundância de Campo Grande a Corumbá?

O secretário informou que ainda não há esta previsão por parte da Engenharia Oi.

3.7 Possibilidade da 8ª RO ser presencial.

Conselho solicitou verificar possibilidade da próxima reunião ser realizada presencialmente. Secretário Rivelino explicou e ratificou o motivo da continuidade de reuniões remotas, citando inclusive, o Manual Operacional da Anatel que rege os Conselhos, onde define no Art. 15, que em tempos de Pandemia, as reuniões não serão presenciais.