



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

10ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (11/08/2022).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Qualidade Banda Larga onde não há Fibra.

O secretário reforçou que a Oi continua dando manutenção na rede de cobre legada, atendendo reparos e solicitações pontuais. Relembrou sobre o regime de autorização da banda larga e sobre o novo RQUAL da Anatel, cuja nota da Qualidade do Serviço será registrada por um Selo de qualidade, o que valerá já em 2023. Reforçou que a Anatel mede a qualidade das Operadoras e sempre publica no seu site estas medições (indicadores).

3.2 Tarifas adicionais praticadas na empresa.

Josifrane apresentou sobre os serviços de SVA e formato de comercialização. Carlos Ricco relatou sobre cobranças extras, além do valor do combo. Rivelino solicitou que envie exemplo para análise. Priscilla esclareceu o formato de cobrança do combo e ressaltou a opção de contratar serviço alone. O Secretário aguardará o envio pelo Conselheiro Carlos Ricco, dos exemplos de tarifas adicionais comentados, para análise interna e posterior posicionamento.

3.3 Volume de chamadas da Operadora Oi na Região.

O Secretário apresentou abertura detalhada do submotivo “informação” nas chamadas ao call center Oi. Rosimeire ressaltou que solicitou foi a estratificação para entender a “discrepância” entre informação e reclamação, para a mesma saber o que a empresa entende por informação e reclamação. O Secretário explicou a distinção dos submotivos e reforçou que o percentual delas não são diretamente proporcionais, podendo aumentar a “informação”, sem necessariamente se transformar em reclamação/reparo. Relton sugeriu trazer histórico desde janeiro/22, em função da venda da móvel. Rosimeire solicitou que nesta abertura de histórico que seja destacado os meses a partir da notificação de venda da móvel.

3.4 Outros temas.

Conselheiro Rodrigo fez ponderamento sobre relatos de diversos Procons, decorrentes de reunião ocorrida entre os mesmos. Rodrigo ficou de enviar para a Secretaria o detalhamento dos casos abordados para que seja internalizado para cada área responsável, para resposta posterior.

Conselheiro César relatou que na região do Plano Piloto, setor hoteleiro norte e sul em Brasília não há disponibilidade de Fibra Oi, solicitou que fosse confirmada esta informação, e caso não haja, que a área de vendas possa realizar um estudo para atender estes clientes. O secretário solicitou que César enviasse os CEPs para que fosse feita pesquisa interna sobre viabilidade de FTTH Oi.