



## Ata da 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-oeste

### 1. Identificação da Reunião

<b>Data da Reunião:</b> 16/09/2021	<b>Horário:</b> 10h10min (horário de Brasília)	<b>Local:</b> Via videoconferência em MS, DF, RO, GO, MG e CE.
<b>Secretário:</b> Edson Rivelino de Oliveira Costa		<b>Presidente da Mesa:</b> Walder Freitas

### 2. Pauta

	TEMA	DEBATE	STATUS
2.1	Portabilidade com oferta de disponibilidade de 4G onde não tem 4G.	Conselheiro Walder informou que tem chegado ao Procon reclamações de clientes que contrataram ofertas da Oi móvel, nas quais o vendedor (telemarketing) afirmou contemplar a tecnologia 4G, quando na verdade a região do cliente não dispõe dessa tecnologia. 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 segerido ainda que no script, o telemarketing deixe claro para o Consumidor sobre a “não disponibilidade daquela tecnologia” para a sua localidade.	
2.2	Reajuste abusivo de Telefonia Fixa	Quanto a este item, a Oi ressaltou 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.	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.3	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	<p>Conselheiro Walder ratificou a reclamação.</p> <p>Secretário Rivelino 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).</p> <p>Conselheiro Alexandre comentou sobre reunião que teve com o presidente da Anatel, Leonardo, disse ainda que a OAB da cidade de Corumbá foi criada uma comissão para avaliar a qualidade do serviço de internet. Discursou sobre a qualidade do serviço, ressaltando que Corumbá é uma cidade de porte elevado, e que a banda larga veloz já não atende à necessidade de seus clientes.</p> <p>Alexandre informou que uma Deputada Federal Rose de Corumbá e vereadores saíram com a missão de se reunir com o presidente da Oi, para que ele apresente uma devolutiva com números reais de previsão de investimento e solução do problema com internet em Corumbá. Ressaltou que há senador e deputado envolvido.</p> <p>Falou sobre as paradas de internet na cidade, citou a situação em que a cidade ficou um dia inteiro sem internet. Falou que não basta chegar o sinal na cidade, que é preciso chegar e com qualidade. Ressaltou que o presidente da Anatel ficou de mobilizar essa reunião com o presidente da Oi.</p>	
2.4	Envio de chip sem solicitação e cobrança de fidelidade sem provas da contratação	<p>Walder informou sobre as reclamações acerca do envio de chip sem solicitação do cliente, além de cobrança de multa de fidelidades para clientes que nem sequer contrataram o serviço. Mais uma vez, 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 sempre sinalize estes casos para correção imediata, enviando 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.</p>	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.5	Negativação indevida do CPF e demora na retirada	Walder informou ainda que, devido às vendas erradas/indevidas, os clientes que não reconhecem tais contratações, estão sendo negativados indevidamente, e que mesmo a Oi reconhecendo o erro, está demorando muito a excluir o nome do consumidor do SPC/SERASA, o que deve ser feito em no máximo 05 dias, após a comprovação de “não débito”. 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 provoando esta demora e reverter com urgência.	
2.6	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. O Conselheiro Walder reforçou que a secretaria do conselho se empenhe mais ainda em internalizar na empresa a gravidade do cenário da cidade e os desdobramentos junto aos governos e entidades já envolvidos no tema.	



	TEMA	DEBATE	STATUS
2.8	Retorno das reuniões presenciais Temas sugeridos pela Oi	Walder citou reuniões que já foi retomado presencial. Discursou sobre a diferença entre presencial e virtual e pediu novo posicionamento da empresa. Secretário Rivelino ratificou o procedimento atual adotado pela empresa, seguindo as determinações legais e das autoridades sanitárias do governo federal. Conselheiro Alexandre criticou a atitude da empresa e sugeriu levarem o tema para o presidente da Anatel, Leonardo. O secretário reforçou que a empresa ainda está em home office, e por isso ainda estamos fazendo as reuniões online, pois há o cuidado da empresa com a saúde do colaborador e do público externo. A empresa preza em cumprir as orientações das autoridades sanitárias, uma vez que não foi ainda decretado o fim da pandemia. O Secretário lembrou também a orientação contida no Manual Operacional que rege os Conselhos, que o seu Artigo 15, esclarece que em tempos de pandemia, as reuniões devem ser não presenciais. Conselheiro Walder, através do conselheiro Carlos Ricco, enviou sugestão de data para que a próxima reunião seja presencial e no dia 25/11/21, e que seja em Campo Grande	

### 3. Sugestões (Pauta da próxima reunião).

	SUGESTÕES:	DATA: 25/11/2021	LOCAL:
3.1	As sugestões de pauta para a próxima reunião serão enviadas à Secretaria		

### 4. Participantes / Assinatura dos Conselheiros

Conselheiros			
1	Walder Freitas - Procon Costa Rica	4	Carlos Ataíde dos Santos Ricco
2	Gustavo Cruvinel – Procon Goiânia	5	Rozemar Mattos
3	Alexandre Taques		
Secretário		Edson Rivelino de Oliveira Costa	



Conselheiros	
Ausências Injustificadas	Rodrigo Vaz (Procon Estadual do MS). Mariana (Procon M. de Campo Grande), Regiane Aparecida Ramos dos Santo, Paulo Roberto Roriz Meireles Filho, César da Rocha Vieira.
Convidado(s)	Fabiana Guimarães (ANATEL)
Colaboradores Oi	Edson Rivelino, Judite Belfort, Silvânia Alcântara; Luciane Ost, Sandra Espinoza;