



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

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 – Mandato 2020-2022 (14/07/2022).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Fórum Anatel dos Conselhos de Usuários.

Paulo Tobias (ANATEL) falou sobre o adiamento para Novembro do VIII Fórum Nacional de Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, que será em formato híbrido, em Brasília, por 02 dias.

3.2 Organização de cabos em locais públicos.

Fábio mencionou sobre o problema da parte estrutural, de fios caídos, expostos, não só das grandes Operadoras, mas também das pequenas e de energia elétrica, que é visível em vários Municípios. O representante da ANATEL respondeu que as Concessionárias de energia são responsáveis pelos Postes (que sustentam os fios) e sobre desorganização de fios, o ideal seria o avanço na Fibra, diminuiria bastante esse tipo de problema, teria ganho estético.

3.3 Apresentação Furto de Cabos.

O Colaborador da Oi, Célio, da Diretoria de Patrimônio, apresentou sobre furto de cabos aos Conselheiros, onde foram tiradas algumas dúvidas dos Conselheiros, como por exemplo se a Oi ainda utiliza bateria com rastreadores, como entram em comunidades de risco, etc. Dúvidas sanadas e perguntas respondidas.

3.4 Volumetria das demandas e resolutividade por canal de origem.

Tema apresentado pelo Colaborador Solimar, que apresentou os dados para melhoria no atendimento e os treinamentos realizados pelos operadores, dentre eles os cursos do SNDC. Dra. Késsia elogiou a participação da Oi nos cursos da SNDC. Ressaltou também a preocupação com a venda da Oi Móvel em relação aos Consumidores ao tratamento das demandas não ficarem prejudicados. Que precisa de maior transparência. Sylvania mostrou no site o local onde a Oi explica sobre a venda e que todo passo dado está sendo atualizado.

3.5 Divulgação Eleições Conselho de Usuários 2022.

Sylvania reforçou sobre o processo de eleições do Conselho para o mandato 2023-2025, detalhando o cronograma. Conselheiros Fábio, Fernando e Jackson falaram para Rosana (ANATEL) sobre o descontentamento do novo Formato dos Conselhos para o novo triênio e pediu explicações/justificativas da ANATEL sobre o tema. Sylvania informou aos Conselheiros sobre todo o detalhamento do Processo de Eleição atual e sobre o site da Oi, na página inicial, onde constam todas as informações de cada etapa do processo.

3.6 Outros temas

Fernando destacou lentidão na internet (VeloX) em alguns Municípios da BA onde não possuem Fibra. Clientes tem migrado para outras Operadoras. Solicita verificar a possibilidade de melhoria no Recôncavo Baiano, principalmente nos Municípios de Cachoeira, São Félix e Muritiba;