



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

10ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (18/10/2022).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Diante da solução tecnológica se a operadora vem expandindo a ideia de antenas camufladas, e se já chegou nas cidades de: Caruaru em Pernambuco, Petrolina em Pernambuco, Fernando de Noronha em Pernambuco, Paulista em Pernambuco, Garanhuns em Pernambuco, Praia de Porto de Galinhas Município de Ipojuca em Pernambuco e Arapiraca em Alagoas, Barra de São Miguel em Alagoas, Paripueira em Alagoas, Praia do Francês no Município de Marechal Deodoro em Alagoas, Barra de São Miguel em Alagoas e Paulo Afonso na Bahia, Porto Seguro na Bahia , E Ilha de Itaparica na Bahia.

Rivelino fez um breve resumo sobre a situação de antenas camufladas aos Conselheiros. Reforçou sobre a Venda/migração da Móvel, que conseqüentemente não terá mais investimentos em antenas e também sobre a publicação da decisão que extingue outorga de SMP da Oi. O Representante da ANATEL, Franklin, também contribuiu com algumas informações sobre essas antenas. Informou que as antenas camufladas suprem a necessidade onde não há antenas convencionais, para reforçar a cobertura.

3.2 Qual o cronograma de implantação da cobertura 5G no Nordeste e quais as principais cidades contempladas pelo cronograma da ANATEL e quando será efetivada?

Rivelino pediu para que o Representante da ANATEL, Franklin Luiz, mostrasse aos Conselheiros o cronograma de implantação do 5G. Franklin mostrou a todos e enviou no Chat o LINK sobre o tema com todas as informações. LINK: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/compromissos-do-leilao-do-5g>.

3.3 Na cidade de Floriano-Piauí, os consumidores não estão conseguindo ligar para os call-center da Operadora Oi (10331 , ou 08000318000).

Sobre a dificuldade de Clientes da Cidade de Floriano-PI, Rivelino explicou que foi feito contato com o Call Center da Oi normalmente, a partir de ligações originadas em Floriano. Foram feitos testes, assim como não houve reclamação no Procon por parte de nenhum Cliente.

3.4 Reclamação do consumidor de que a linha da esposa e a dele n.º.081-98612.2809 nos dias 13 e 14 de setembro não fazia e não recebiam ligações, além de não funcionar os dados na região de Olinda – Pernambuco.

Sobre a reclamação individual passada pelo Conselheiro Juscelino, Rivelino pediu que ele confirmasse com o Cliente se normalizou a instabilidade ocorrida nos dias 13 e 14/09, pois pode ter ocorrido falha pontual devido à migração para outra Operadora. Presidente Juscelino vai checar e encaminhar por Whatsapp para Rivelino.

3.5 Os consumidores de Olinda e Paulista estão reclamando da lentidão da banda larga de 400 GB no mês de setembro do dia 12 em diante. O que pode está acontecendo?

Sobre este item, Rivelino pediu exemplo de clientes reclamantes para internalização com a Área Técnica sobre a alegação de lentidão na Internet. Presidente Juscelino passou número de linha Fixa para Rivelino, que vai internalizar para abertura de Reparo. Conselheiro Fernando se comprometeu também a enviar por e-mail para Rivelino dados de Clientes sobre relato de problemas na Internet(Velox).

3.6 Deliberação de emissão de certificado de participação de conselheiros junto ao conselho de Usuários da Região Nordeste na última reunião Ordinária.

O Secretário vai internalizar a demanda para providenciar a emissão dos Certificados ao final do mandato.

3.7 Deliberação de sugestão para que a Operadora Oi S/A responda e dê andamento para possíveis soluções no site reclama aqui, em razão de que outras operadoras estão regularmente respondendo os reclames dos consumidores.

Andressa Mourão (Ouvidoria da Oi) passou as informações sobre o questionamento acerca das respostas no Canal "Reclame Aqui". Que está sendo feita avaliação interna. Existe uma necessidade contratual para reiniciar esse atendimento. Previsão para retomada em 2023, ainda com data a definir. Vai manter Rivelino e Sylvania informados do andamento e evolução do Contrato.

3.8 Apresentação sobre a usina solar da Oi, caso não haja sugestão de criação.

Feita a Apresentação sobre Oi Energia pelo Colaborador Bernardo Furtado, onde foi mostrado o Site oienergia.com.br aos Conselheiros. Bernardo esclareceu e tirou dúvidas dos membros do Conselho. Presidente Juscelino elogiou a iniciativa do "Oi Energia".

3.9 Qual o volume de reclamações resolvidas dos Telemarketing 0303 e qual a numeração da Oi neste sistema?

O Secretário apresentou sobre o Telemarketing 0303, a quantidade de reclamação dos últimos 04 meses, e ressaltou que não há uma numeração específica por Operadora.

3.10 Para que a operadora esclareça se vem cumprindo o que é determinado no (Art.19, III - destinar espaço em sua página na internet para a publicidade sobre os trabalhos dos Conselhos de Usuários, por meio de divulgação de seu endereço postal, dos nomes e mandatos dos membros, das atas das reuniões e dos relatórios de análises e de providências acerca das propostas apresentadas pelo Conselho; Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020) através de interface.

Rivelino apresentou e mostrou no site da Oi, onde já está atualizada a página do Conselho de Usuários com as informações de todas as reuniões de todos os Conselhos.

3.11 Sugerir a operadora Oi S/A para que insira em seu sitio eletrônico o nome e número da ouvidoria em destaque na parte superior.

Andressa mostrou em várias páginas e locais, com informação clara e amplamente divulgado o 0800 da Ouvidoria.

3.12 Atualização sobre Fórum Anatel dos Conselhos de Usuários.

Sylvania repassou as informações sobre o Fórum da ANATEL, que será realizado de 07 a 10/11, em formato Virtual. Conselheiro Gerônimo informou que não ficou satisfeito com o formato do Fórum, por não ser presencial, e que não irá participar. Os Conselheiros Juscelino e Fernando ratificaram a fala de Gerônimo.

3.13 Atualização sobre Eleição do Conselho de Usuário para o Triênio 2023-2025.

Sylvania apresentou e atualizou os Conselheiros sobre a evolução do Cronograma do Processo de Eleição do Conselho de Usuários.