



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

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

7ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (09/09/2021).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Atualização sobre SVA.

Foi informado sobre o projeto para redução de reclamações SVA, sendo um dos projetos de fiscalização regulatória da ANATEL. No cenário anterior havia um volume considerável de reclamações, mas que houve em conjunto com a ANATEL, com um plano de ação, a situação foi revertida. Foram apresentadas as evidências de redução de reclamações dobre SVA. Apresentado também a cartilha do site “Anatel acerca do tema.

3.2 Expansão de Fibra ótica (FTTH) para a Região Norte.

Foi apresentado o volume de HP's de Fibra ótica por UF e municípios, e a sua ampliação na Região Norte. A Conselheira Fernanda questionou sobre a situação dos acessos do cobre. O secretário explicou a dificuldade de manter este legado, o que tem onerado a planta, além da questão do roubo de cabos. Explicou sobre a desvantagem da velocidade de banda larga comparada ao acesso de Fibra.

3.3 Apresentação sobre Ouvidoria (Atividades e resultados após 1 ano de implantação).

O Ouvidor da Oi mostrou os resultados da Ouvidoria de um ano. A operadora Oi colocou em todos os sites, URA, fatura e loja a ouvidoria para o cliente ter acesso, consultar histórico e protocolos no site. Mostrou ainda os macro-motivos e a redução de número de reclamações em 31% pós ouvidoria.

3.4 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.