



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 N° 623/2013.

2 - REFERÊNCIA

5ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (31/03/2021).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Posicionamento sobre sugestão de mutirão com Defensoria quanto aos créditos extra concursais da RJ (Valores até 20.000,00).

Foi explicado sobre a natureza dos créditos extraconcursais, antes e pós início da recuperação judicial. Os créditos ficam em fila e são pagos em ordem até chegar ao valor mensal previsto de 7.000.000,00 + 1.000.000,00 em mutirões para casos com decisão até 20/09/20.

Para alguns casos o juiz permite que a empresa faça mutirões.

3.2 Apresentação da Anatel sobre Regulação Responsiva.

A ANATEL fez explanação sobre o tema e como a agência reguladora atua nessa área. Conselheiro Rui comentou sobre o trabalho sempre na educação, ao invés de punitivo. Conselheiro Leonel comentou a importância de se trabalhar com a prevenção, evitando inclusive o deságue no juizado e longo tempo para solução. Comentou sobre a atuação da operadora Oi para redução do volume de reclamação com a melhoria dos serviços ofertados, como a implantação da fibra

3.3 Posicionamento sobre sugestões de atendimento presencial no Pará (Expressinho).

Foi informado que no passado já existiu no estado do Pará, no juizado, mas que a quantidade de demandas nesse juizado reduziu bastante devido à alta resolutividade no Procon. Com isso, o próprio juizado decidiu por desativar o expressinho devido à ociosidade do canal naquele ambiente. Foi informado que a empresa tem interesse em reativar o processo, porém de forma digital, no modelo do expressinho digital da empresa, via WhatsApp, pela equipe de preposição.

3.4 Posicionamento sobre sugestões de canal para atendimento da Defensoria Pública PA.

Foi esclarecido que não há um canal exclusivo para atender Defensorias, ratificando que as demandas (ofícios, etc.) são, e continuarão a ser tratadas pela empresa à medida que chegarem pelos canais de atendimentos disponíveis.

3.5 Detalhe sobre impactos do apagão no Amapá na telefonia/operadoras.

Foi apresentado sobre como se deu o problema e as soluções implementadas pelas Operadoras. Foram detalhadas as ações da empresa para evitar maiores impactos de paralisação.

3.6 Eleição para Presidente e Vice.

Sugerido pelo Vice Presidente, Rui Costa, que a eleição fosse transferida para a próxima reunião. Os demais conselheiros também concordaram que este pleito seja contemplado na próxima reunião.

3.7 Volume de chamadas da Operadora Oi na Região.

Secretário apresentou os números da operadora. Conselheiro Leonel questionou acerca da venda da móvel e comentou sobre o reflexo no conselho. O Secretário esclareceu os passos do processo de reestruturação da empresa.