



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

## 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 (10/12/2021).

## 3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

### 3.1 Definir sobre a presidência do conselho.

O Conselho solicitou para definir esta situação na primeira reunião de 2022.

### 3.2 Apresentação do volume de reclamações registradas em Procons por Pessoa Física e Pessoa Jurídica em 2021 na região Sul.

O Secretário apresentou o volume de reclamações registrados nos PROCON da Região Sul, detalhando por UF, mostrando a evolução gráfica, os principais motivos ofensores e o percentual referente a cada tipo de cliente demandante (CPF e CNPJ).

### 3.3 Apresentação Anatel - Avaliação Qualitativa das Respostas das Operadoras aos clientes que reclamam na Anatel.

A apresentação foi realizada pelo Representante da Anatel, Paulo Roberto Tobias, que detalhou as reclamações no site Anatel Consumidor, os principais motivos, a evolução ao longo dos anos, o índice de qualidade, prazo e qualidade de respostas das Operadoras, bem como os indicadores de tratamento da reclamação.

### 3.4 Minuta do Edital para as próximas eleições do Conselho.

O Secretário apresentou de forma resumida os principais itens do edital, e solicitou que os conselheiros avaliassem, sugerissem e opinassem sobre a minuta, reforçando que as contribuições devem ser enviadas até 20/12/21.

### 3.5 Status expansão Fibra ótica Região Sul.

Foi apresentado o status atual de expansão do serviço FTTH para todas as UFs da Região Sul.