



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

11ª Reunião Ordinária – Mandato 2020-2022 (25/08/2022).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentar sobre demandas do SAC.

Colaborador Bruno apresentou sobre o SAC Oi, como estão distribuídos, treinamento/capacitação dos atendentes, e principais causas de reclamações. Após a apresentação não houve questionamento por parte dos Conselheiros.

3.2 Informar sobre necessidade de troca de chip na migração para a outra Operadora.

Silvania esclareceu que, no momento não haverá esta necessidade de troca. Ressaltou que depois da migração automática, a nova operadora, se necessário, poderá solicitar a troca do chip e enviará instruções para isso. Paulo Tobias (ANATEL) prestou também algumas informações sobre a questão da migração com a Venda da Móvel.

3.3 Planos de Telefonia Fixa existentes.

As colaboradoras Marcelli, Priscila e Tayrine apresentaram o tema, detalhando todos os planos da fixa, suas características, franquias e tarifas, inclusive, os planos obrigatórios, mostrando cada uma destas informações disponíveis no site Oi.

3.4 Fórum de Conselhos ANATEL.

Foram repassadas as informações sobre o Fórum ANATEL, reforçado também pelo Representante da ANATEL sobre a possibilidade do Fórum ser virtual e mais extenso (uma semana ou mais de duração). Ainda em definição

3.5 Volume de chamadas da Operadora Oi na Região.

Foram apresentados os volumes de chamadas ao call center oi – Região Sul.