



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

1 - INTRODUÇÃO

Este relatório atende ao Artigo 19, inciso II do Regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel Nº 734/2020.

2 - REFERÊNCIA

2ª Reunião Ordinária – Mandato 2023-2025 (25/06/2025).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação do SAC Oi S/A

A operadora trouxe uma apresentação sobre o atendimento do SAC da Oi S/A Fixo Digital, onde a foi apresentada a volumetria dos atendimentos durante “o pico” das migrações da tecnologia cobre para a tecnologia digital (UC4X) e os principais motivos de contato e as notas de qualidade e satisfação.

3.2 Movimentação na Composição do Conselho de Usuários

Foi informado aos membros presentes na reunião sobre a movimentação na Composição do Conselho de Usuários: entrada das novas Conselheiras para ocupar a cadeira do PROCON Municipal de Alfredo Chaves-ES: Sra. Larissa Coitinho Pralon (Conselheira Titular) e Sra. Rayane Isidorio Rangel (Conselheira Suplente). A Secretaria do Conselho permanece no aguardo da indicação dos novos nomes para ocuparem as vagas das cadeiras dos PROCONs Municipais de Guarapuava-PR e de Dourados-MS que estão temporariamente sem representantes, em decorrência das mudanças nas respectivas Prefeituras.

3.3 Status atualizado sobre o cenário Oi Fibra e Oi TV

Foi reforçado aos Conselheiros – conforme já havia sido informado na reunião anterior - que no dia 28/02/2025 foram concluídas as vendas da UPI ClientCO para o grupo V.Tal e da UPI TV para o grupo Mileto Tecnologia. Foi informando também que a Oi S/A enviou comunicado para toda base de PROCONs ativos, indicando os canais de atendimento das novas empresas para os PROCONs.

NIO (Razão Social: CLIENTCO Serviços de Rede Nordeste S.A. - CNPJ 53.420.564.0001-40)
E-mail: rito.defconsumidor@niointernet.com.br

MILETO (Razão Social: Oi Serviços de Televisão por Assinatura S.A - CNPJ 53.059.901/0001-15)
E-mail: contato@mileto.tec.br

3.4 Mudanças na Oi S/A

Foi esclarecido aos Conselheiros sobre o processo de transformação da Oi S/A, onde passa a focar sua atuação na oferta de soluções de tecnologia e conectividade para o mercado corporativo por meio da Oi Soluções. Também foi reforçado e esclarecido sobre o cenário atual da empresa após as mudanças do Regime de Concessão para o Regime Privado de Autorização, das mudanças nas tecnologias e obrigações legais firmadas com ANATEL até 2028.

3.5 Temas diversos.

Sobre o processo eleitoral para o mandato 2026-2028, foi informado aos Conselheiros que as etapas de divulgação e publicação dos editais foram concluídas, e, que as próximas etapas (início e fim para registro de candidaturas e publicação da lista de candidatos) estarão sendo atendidas. Maiores informações estão no site da Oi S/A (www.oi.com.br).

Os Conselheiros foram informados sobre reuniões diversas ocorridas com representantes da ANATEL e também com os representantes da ClientCO/NIO para definir sobre as últimas reuniões do Conselho de Usuários atual (triênio 2023-2025) e do próximo Conselho (triênio 2026-2028) e, sobre demandas atuais trazidas pelos Conselheiros e que são de responsabilidade da nova empresa.

A nova empresa informou que terá seu próprio Conselho de Usuários e que eventuais demandas, dúvidas ou esclarecimentos podem ser direcionadas à ANATEL. Diante do posicionamento da nova empresa, no que diz respeito às demandas atuais do Conselho de Usuários, bem como a resposta recebida referente à carta enviada para ANATEL, e, devido ausência de representante da ANATEL na reunião, afim de prestar os esclarecimentos urgentes e necessários, os Conselheiros agradeceram as informações e esclarecimentos trazidos pela Oi S/A e ajustaram a realização de reunião apenas entre os mesmos para definição de quais medidas adotar com relação ao cenário atual.

Foi sugerido pelo presidente e demais Conselheiros a antecipação da 3ª Reunião Ordinária agendada para o dia 17/09, para o dia 20/08, na modalidade presencial, justificando o pedido em decorrência da possível alteração de classificação da Oi S/A para empresa PPP (Prestadora de Pequeno Porte). A Secretaria ficou de internalizar a sugestão e dar retorno aos Conselheiros.