



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

3ª Reunião Ordinária – Mandato 2023-2025 (20/09/2023).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Telemarketing (Status atual).

Tema apresentado pelo Regulatório Oi. Apresentadas as ações adotadas pela Oi sobre Telemarketing, plataforma “Não me perturbe”, dos acionamentos com o código 0303, e do projeto da Anatel sobre “identificação da Operadora originadora e o assunto da ligação” (em andamento).

3.2 Relatórios públicos de reclamações da Oi.

Foram apresentados os números da operadora nas plataformas públicas de atendimento a consumidores (Sindec, Proconsumidor e Consumidor.gov). No entanto, O Conselho solicitou que a partir da próxima reunião sejam apresentados os relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações

3.3 Expansão FIBRA UF RR.

Foi apresentado o cronograma de expansão do serviço na UF RR, mostrando a tabela com as localidades previstas para entrada de Fibra FTTH (direto ao cliente), bem como a quantidade de HPs (acessos) prevista.

3.4 Serviço WLL.

O tema foi conduzido pelo Colaborador Leonardo, que esclareceu sobre a tecnologia WLL e obrigações legais da Companhia. Acrescentou sobre o novo serviço em nuvem, disponível para clientes empresariais que desejam manter a filosofia de atendimento por ramais.

3.5 Valores diários/refeições em viagem.

O secretário ressaltou que a demanda dos Conselheiros acerca do reajuste do valor diário de refeições foi atendida pela área responsável. Foi apresentado o novo valor adotado pela Oi para refeição diária. Independente da UF, o valor passa a ser 80,00 (oitenta reais) para a alimentação diária não acumulativo, sendo este modelo e valor praticado atualmente por outras Operadoras.