



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

1ª Reunião Ordinária de 2024 – Mandato 2023-2025 (20/03/2024).

3 - ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS DAS PROPOSTAS APRESENTADAS

3.1 Apresentação sobre o site Oi Negocia.

Foi apresentado sobre o site “Oi negocia”, plataforma para consulta de débitos de clientes Oi e negociação de dívida, parcelamento, com possibilidade de disponibilização de código de barras para pagamento, além de outras funcionalidades.

3.2 Apresentação de relatórios Oi

Foram apresentados os relatórios de entradas no SAC Oi para seus produtos, e os motivos de procura, sendo detalhado o submotivo “Contestação”, que apresenta maior taxa de incidência nos canais.

3.3 Revisão de valor de reembolso 0,80 km.

Foi informado que a demanda ainda está sob análise da Diretoria de Patrimônio, e que , tão logo obtenha o parecer acerca do pleito de revisão do valor para quilometragem utilizado em deslocamento por veículo próprio do Conselheiros, volta a posicionar o Conselho.

3.4 Retorno sobre o caso da cliente com problema de acesso na Minha Oi.

O Secretário explicou que, na verdade, não se tratava de problema ou falha no site, mas sim da disponibilização de um outro canal de consulta e interação para o cliente em questão, que faz parte da classificação “Nova Fibra”. Tais clientes utilizam o aplicativo “Oi_e”, Android ou IOS, ao invés do Minha Oi.