

No dia 13 de julho de 2022, recebi pelos correios uma carta sem data de Oi.

**Vamos mudar a tecnologia  
do Oi Fixo e da banda larga  
Velox na sua região.  
Veja o que vai acontecer.**



Recebida Shoo 13/07/2022

Em breve, a tecnologia dos serviços que a Oi presta em sua região irá mudar.

O Oi Fixo e o Oi Velox deixarão de utilizar fios de cobre e passarão a usar a fibra ótica, ganhando mais estabilidade e velocidade na internet e mais qualidade nas ligações do fixo.

Para que a troca de tecnologia da sua banda larga ou da sua linha fixa seja feita, **você deve acessar o site [oi.com.br/migre](http://oi.com.br/migre) ou ligar 10331 e pedir a migração para fibra ótica.**

Nesse mesmo site, você poderá entender mais sobre os benefícios desta tecnologia.

**Não perca tempo! Você só tem até 03/08/22 para solicitar a troca.**

**Se a troca não for solicitada até esta data, o que acontece?**  
Você terá a cobrança suspensa e o serviço bloqueado e, após 60 dias, o serviço será cancelado.

Por isso, não deixe para depois. Acesse o site e faça o seu pedido hoje mesmo.

Importante: o seu número fixo continua o mesmo, assim como o valor do seu plano.

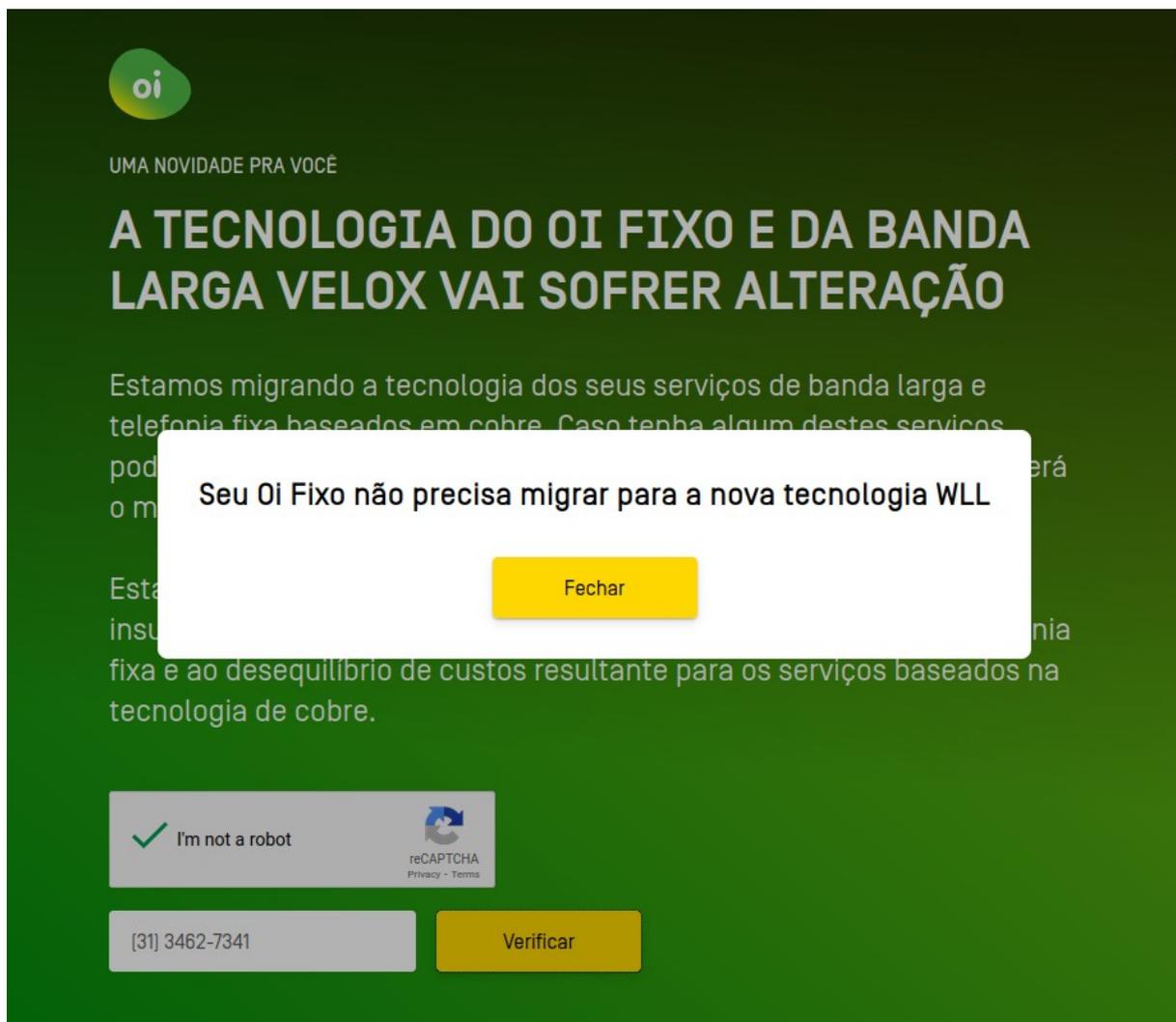
**Por que a Oi está fazendo isso?**

Para manter a concessão dos serviços prestados no regime público de telefonia fixa, dentro de parâmetros de sustentabilidade e viabilidade, equilibrando os custos resultantes e crescentes dos serviços baseados em tecnologia de cobre.

Para mais informações, **acesse [oi.com.br/migre](http://oi.com.br/migre) ou ligue 10331.**

A carta diz que não iriam mais usar fios de cobre e que iriam mudar para fibra ótica. Para tanto, a Oi me pediu para migrar para a nova tecnologia antes de 3 de agosto de 2022, sob pena de cancelamento de prestação de serviço. Disse ainda que os valores do meu plano de fone e internet não seriam modificados. Foi me dado um curto espaço de tempo para decidir de somente três semanas.

Na carta se lia que a mudança de tecnologia passaria de cobre para fibra ótica ou de cobre para WLL. Que eu precisaria entrar <https://oi.com.br/migre> para confirmar em sim ou não a minha adesão à nova tecnologia. Ao digitar meu número de tele-fone, veio a seguinte mensagem:



Em seguida, acessei <https://oi.com.br/internet> conforme foi instruído na carta, para verificar se estava disponível na minha rua a fibra ótica. Cliquei no botão amarelo chamado “Consultar disponibilidade”, digitei meu CEP e a página mostrou corretamente meu endereço como mostro abaixo:



## SERÁ QUE TEM OI FIBRA NA SUA RUA?

---

Endereço ou CEP

30333-333

Avenida Otavio Borges, Santo Efigênio,  
Ipatinga, Tocantins

Essa conteúdo apareceu no lado esquerdo de cima do browser. O resto da janela estava em branco. E continuou em branco. Mudei para outro browser, pensando que a Oi por acaso usasse extensões proprietárias, que meu browser normal não pudesse identificar. Mas, o resto da página ainda ficou em branco. Tentei várias vezes sem sucesso.

Enfim, a página identificou meu endereço pelo CEP mas não mostrou mais nada. Não consegui identificar especificamente se havia ou não fibra ótica na minha rua porque não saia disso. Caso houvesse fibra ótica na minha rua eu imagino que apareceria na janela uma mensagem do tipo “Serviço de fibra ótica disponível”. Como não apareceu a informação eu assumi que **não** havia fibra ótica disponível na minha rua.

Ao voltar à página original de migração para tentar descobrir o que precisava, achei o seguinte:

Meu telefone Fixo da Oi não tem elegibilidade para WLL ou Oi Fibra. O que devo fazer?

Nesse cenário, não há necessidade de solicitar migração de tecnologia.

A mensagem que me foi enviada diz que eu não preciso migrar para outra tecnologia no momento.

Consequentemente, não fiz nada e naturalmente antecipei e entendi que:

1. O meu serviço de telefone e Internet vai **continuar como normal** ;
2. A Oi me avisaria se ou quando o serviço de fibra ótica estaria disponível na minha rua.

Mas, não foi isso que aconteceu. O que aconteceu foi o seguinte:

Sexta-feira dia 05 de agosto de 2022

**FOI CORTADO** o meu serviço de telefone. Uma voz robotizada ligou dizendo que meu telefone não estaria mais recebendo ligações. Meu irmão fez o contato com Oi pedindo para meu serviço fosse reintegrado até que a fibra ótica fosse instalada e foi tido a ele que agendasse uma data para a instalação da fibra ótica. A instalação ficou agendada para o dia 17 de agosto na parte da manhã.

Quarta-feira dia 10 de agosto de 2022

A Oi reintegrou ou voltou com o serviço de telefone depois de sete dias mudo, sem serviço. A Oi me cobrou o mês todo integralmente, como se eu tivesse usufruído do serviço que estava interrompido.

Quarta-feira dia 17 de agosto de 2022

Os técnicos da Oi não compareceram para a instalação da fibra ótica. Meu irmão ligou novamente e lhe foi dito que não seria possível fazer a instalação e que agendaria uma outra data.

Sexta-feira dia 19 de agosto de 2022

Meu irmão ligou novamente e a voz artificial da Oi de nome Joice e 'ela' novamente disse que agendaria uma outra data para a instalação.

Quarta 24 agosto 2022: 12h00

Ao meio-dia uma senhora ligou, pessoalmente, em nome da Oi para alertar que se eu não pedisse o serviço de fibra ótica imediatamente, meu serviço seria cortado. Respondi que tudo isso já tinha sido conversado com 'Joice' que dizia que seria feito quando houvesse disponibilidade. A pessoa do outro lado desligou. No mesmo dia, meu irmão ligou de novo e 'Joice' de novo respondeu que meu serviço de fibra ótica foi **aberto**; mas, que para instalar os cabos, seria necessário aguardar alguma obra na minha rua. 'Ela' pediu a confirmação de alguns detalhes sobre endereço, o que meu irmão fez.

Segunda-feira dia 29 de agosto de 2022

Meu irmão recebeu uma mensagem pelo WhatsApp de Janine dizendo que a Oi estava tentando manter o meu serviço e que não suspenderia caso agendássemos uma data para técnicos virem a minha casa naquela semana. Meu irmão respondeu e escreveu que estava aguardando mensagem da Joice para a data da instalação. Janine não respondeu de volta.

Quarta-feira dia 31 de agosto de 2022

Meu irmão ligou para a Oi para saber sobre a mensagem da Janine e conseguiu falar com a própria. Ela disse ser a própria Janine, que trabalha para a Oi mas, que não tinha feito a ligação. Fomos informados que teríamos simplesmente que aguardar Joice responder e marcar a data para a instalação.

Terça-feira dia 20 de setembro de 2022

Sem nenhum aviso prévio que justificasse, a Oi suspendeu nosso serviço de telefone que tinha sua **LINHA MUDA**.

Quarta-feira dia 21 de setembro de 2022

Às 10:15 a Oi **cortou** nosso serviço de **INTERNET**, sem avisar previamente. Meu irmão ligou e Joice disse que técnicos iriam à minha casa, parte da tarde de sexta-feira dia 23 de setembro de 2022. Meu irmão mandou uma cópia dessa mensagem da Joice para o meu celular, para fins de confirmação.

Quinta-feira dia 22 de setembro de 2022

Tentando mais detalhes da situação da minha conta com a Oi, usei meu celular, mas não consegui fazer o 'log-in'. Na página "Minha Oi" veio uma mensagem dizendo que eu não reconhecia pelo meu CPF e número de telefone nenhuma conta registrada. Estranho porque eu tinha conta na Oi há mais de vinte anos. Fiquei imaginando que como eu não tinha conta registrada na Oi qual o motivo de técnicos da Oi irem à minha casa para reparar ou reintegrar meus serviços de telefone e internet. Reli com cuidado a mensagem da Joice e percebi que os técnicos da Oi foram agendados, mas que nenhum serviço foi realmente executado. Por que a Oi diz que vai instalar um novo cabeamento de cobre se ao mesmo tempo diz que está em processo de substituição da antiga tecnologia de cobre para fibra ótica? Isso não faz o menor sentido! Imediatamente eu pedi ao meu irmão para ligar e cancelar a instalação de cobre. Inesperadamente, um técnico da Oi veio à minha residência às 09:50 (não entre 13 e 17:00 como agendado). Pareceu a mim que Joice falhou com meu pedido de cancelamento de instalação. Eu dispensei o técnico.

Segunda-feira dia 26 de setembro de 2022

Recebi a fatura mensal da Oi do mês de setembro pelos correios, me cobrando o valor integral por mais um mês como se eu tivesse usufruído dos serviços de telefonia e internet sem interrupção.

Eu estou **sem Internet** desde 21 de setembro e não sei o que a Oi está fazendo ou não está fazendo. Tudo é uma enorme confusão.

../..

**Meu Pedido**

Todo esta confusão foi resultado de informações ausentes ou ambíguos no site de Oi e a inconsistência catastrófica entre o que a Joice [inteligência artificial de Oi] tem dito e o que vários funcionários humanos têm dito e feito.

Quero o serviço original que estava recebendo antes de 20 de setembro de 2022 seja restabelecido e permaneça como era: fornecido via cobre, a menos ou até Oi instala um serviço de fibra ótica no meu apartamento, de acordo com a carta original que eu recebi da Oi no dia 13 de julho de 2022.

Também quero os valores que Oi cobrou para ser ajustados para refletir este disruptivo mais inconveniente no serviço que ocorreu.