

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DE 2016 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL

1 – **Data, Local e Hora:** 02 de setembro de 2016, às 9:00 horas, realizada na filial de Manaus, estado do Amazonas, do Grupo América Móvil, localizado na Rua Emílio Moreira, 605, Praça 14 de Janeiro, Manaus - AM.

2 – **Convocação:** Foram convocados para a 3ª Reunião de 2016 do Conselho de Usuários da Região Norte todos os Conselheiros empossados.

3 – **Presenças:** Presentes os membros eleitos que confirmaram presença e que representam os usuários, quais sejam, Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, Adelmo Cardoso Mascarenhas e Daniel da Costa Bittencourt.

3.1 Ausentes os Conselheiros Julián Javier de La Santísima Trindad Aude Santacruz, Anderson Mendes Souza e Daniel Santos Ramoa, que apresentaram justificativa prévia.

3.2 Registra-se a presença do representante da ANATEL/AM, Sr. Hugo Correa Sena.

4. **Mesa:** Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários da Região Norte. Constatada a presença do Presidente, este passou a direcionar os trabalhos.

5 – **Ordem do Dia e Deliberações:**

5.1 – Foi lida a Ata anterior e passados algumas informações ficando ainda pendente as informações relacionadas a reunião do PROCON, Velocidade de upload e Protocolo IPV6 NET Manaus.

Com relação a sugestão do Conselheiro Sr. Daniel Bittencourt da realização de ao menos uma reunião com representantes (Presidente e Vice-Presidente) de todos os conselhos regionais, o grupo informou que há a intenção da realização destas reuniões concomitantemente a realização dos Fóruns da Anatel.

Quanto ao serviço VoLTE, registra-se que até a presente data não há previsão de investimento para a implementação desta tecnologia.

Quanto a equiparação das ofertas de velocidades na Banda Larga Fixa no Estado do Amazonas, ainda não houve posicionamento do Grupo;

5.2 – Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta do dia.

1. Identificar e divulgar, junto às associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor do seu Estado de origem, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho;
2. Levar ao conhecimento do Conselho de Usuários recomendações e notícias a ele atinentes;
3. Próximas eleições;
4. Outros assuntos de interesse;
5. Agendamento da próxima reunião;
6. Leitura e aprovação da Ata.

5.3 - O Conselho deliberou sobre o item 1 da pauta e solicitou que o Grupo coletasse as informações dos temas a serem submetidos à apreciação do Conselho diretamente com as associações ou entidades de defesa dos interesses do consumidor de cada Estado da região Norte. Solicita, ainda, um retorno em até 30 (trinta) dias sobre o de acordo ou não da solicitação proposta;

5.4 – Para o item 2 foi levantada a questão relacionada ao bloqueio do serviço na banda larga fixa. Em resposta, o Secretário do conselho realizou uma apresentação sobre o tema onde pode ser constatado que no serviço NET Virtua, não há que se falar em bloqueio e sim em redução da velocidade contratada, o que está suspenso por força de decisão da Anatel;

5.5 - O Secretário passou as informações acerca das novas eleições. Todas as informações estarão disponíveis nos sites do grupo e nos sites do conselho de usuários www.conselhodeusuariosamx.com.br e www.conselhodeusuariosamx2017.com.br;

Como sugestão foi solicitado o envio de carta específica para as entidades de defesa dos consumidores convidando-os a participar das eleições.

5.6 - O Conselheiro Sr. Daniel Bittencourt alertou sobre irregularidades no site www.netcombo.com.br no que tange as ofertas da banda larga. Ocorre que no site são ofertadas as velocidades para Manaus e no mesmo site são divulgadas velocidades que não são comercializadas. Já no site móvel, as velocidades e ofertas apresentadas não são as mesmas comercializadas na região.

5.7 - O Conselho sugere uma revisão dos limites de franquia da banda larga fixa a fim de adequação de novos serviços aos anseios dos clientes.

5.8 - O Conselho solicitou que fosse apresentado, na próxima reunião, a forma de cálculo para a oferta das franquias de banda larga.

5.9 - O Conselho solicita que seja convidado para a próxima reunião, representantes da área técnica e comercial (NET Manaus) para prestar esclarecimento no que tange as velocidades de upload, IPV6 e ofertas da Banda Larga, apresentando relatórios de ações com planejamento de melhorias na rede.

5.10 - O Conselho reforça a necessidade da divulgação prévia das informações relacionadas ao quantitativo de reclamações registradas no atendimento do grupo relacionada a região Norte.



5.11 - O Conselheiro Sr. Daniel Bittencourt sugere que seja revisado a cartilha de informações sobre IPV6 no site da NET.

5.12 – Cronograma da próxima reunião - 04 de novembro de 2016 em Manaus, em local a ser definido pelo Grupo.

Nada mais havendo a tratar, assina a presente ata os conselheiros presentes e Secretário do Grupo.

Manaus, 02 de setembro de 2016.



Adelmo Cardoso Mascarenhas



Daniel da Costa Bittencourt



Reginilson Correa de Carvalho Guimarães



Renato Pimenta Figueiredo
Secretário