

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 4 de setembro de 2015, às 9h00min, realizada na filial de Manaus, estado do Amazonas, do Grupo América Móvil, localizado na Rua Emílio Moreira, no. 605, Praça 14 de janeiro, Manaus – AM.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 2ª reunião do Conselho de Usuários da Região Norte todos os Conselheiros empossados.

3. **PRESENCAS:** Presentes os membros eleitos que confirmaram presença e que representam os usuários e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, quais sejam, Daniel da Costa Bittencourt, Julián Javier de La Santísima Trinidad Aude Santacruz, Adelmo Cardoso Mascarenhas, Diana da Costa Fontenele, Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, Roberto de Assis de Freitas.

3.1 Ausentes os Conselheiros Anderson Mendes de Souza, Erisvaldo França Moreira e Daniel Santos Ramôa Farias.

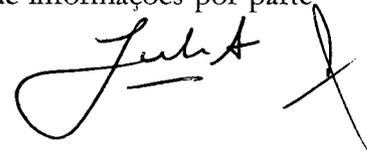
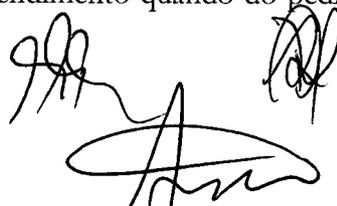
4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários da Região Norte. Constatada a presença do Vice-Presidente do Conselho, Sr. Reginilson Corrêa Carvalho de Guimarães, passou este a presidir os trabalhos.

5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros:

5.1. O Secretário fez a apresentação dos ofensores e quantidade de reclamações das empresas do Grupo, por estado, e no período de janeiro a julho de 2015, conforme requerido na última reunião. O Conselho pediu que estes dados sejam atualizados para a próxima reunião.

5.2. Esclarecidos os meios de contato do Grupo com os clientes para efeito de informações relativas a quedas de sinal e indisponibilidade de rede. Reforça o Conselho de sugestão de se abrir um canal de comunicação mais ágil e eficaz através de aplicativo móvel para esta demanda.

5.3. O Conselho sugere melhor treinamento dos atendentes e monitoramento do tema “atualização de valores promocionais de clientes novos para clientes antigos”, pois ainda há desinformação por parte do atendimento quando do pedido de informações por parte dos clientes.

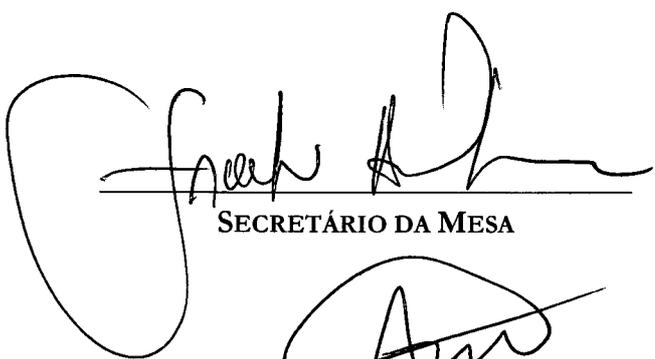


2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 4.09.2015 às 9h00min

- 5.4. Quanto ao ressarcimento por indisponibilidade de rede, o Conselho sugere que a informação seja mais clara quanto às quedas de sinal e em que hipóteses são passíveis de ressarcimento aos clientes. Em relação à NET, há uma particularidade identificada pelo Conselho que quando há uma indisponibilidade em determinada localidade, não se gera protocolo de atendimento quando do contato do cliente através do SAC, e assim, o Conselho sugere que isso seja reavaliado.
- 5.5. Quanto ao bloqueio de internet, o Conselho informa que, após os esclarecimentos feitos pelo Secretário quanto às demandas judiciais e apreciação pelo STJ, que aguardará a definição desta Corte para posterior deliberação.
- 5.6. Quanto ao Claro UP, o Conselho aponta que a promoção estava sendo veiculada pela Claro na mídia, mas não havia disponibilidade no estado do Amazonas. No Pará, havia disponibilidade, porém as regras para adesão não eram claras. Sugere que a Claro informe melhor aos seus atuais e potenciais clientes, eis que existia o cadastramento de pedido de adesão, mas não havia sequer retorno quanto ao pleito, apesar de haver previsão de resposta em até 48 horas.
- 5.7. Fica estabelecido pelos membros do Conselho que a próxima reunião ordinária será realizada em Porto Velho – RO, no dia 06/11/15, para a qual o Conselho convidará membros do Ministério Público estadual, Procon, OAB, Anatel, e associação de defesa do consumidor, momento em que será realizada também a eleição para presidente e vice-presidente do Conselho, além da discussão sobre o orçamento e cronograma do ano de 2016.
- 5.8. O Conselho sugere que na contratação feita por clientes corporativos ou pós-pagos, que o pacote de dados seja bloqueado, somente sendo liberado a pedido do cliente, a fim de evitar situações de utilização de internet sem pacote de dados avulsa.
- 5.9. Quanto ao serviço agregador, o Conselho sugere que haja um melhor controle por parte da Claro quanto à disponibilização e contratação do serviço, criando mecanismos para que serviços não pedidos não sejam cobrados.

E, nada mais havendo a tratar, a presente ata deverá ser assinada na próxima reunião ordinária.

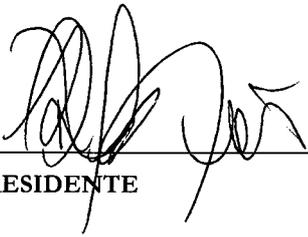
ASSINATURAS:


SECRETÁRIO DA MESA

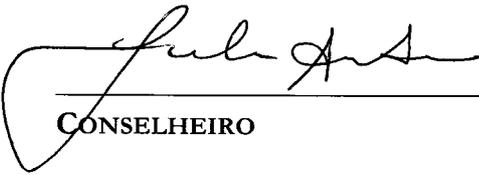


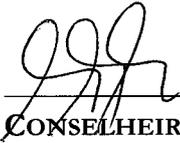


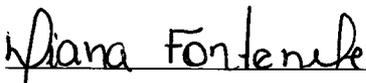

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 4.09.2015 às 9h00min

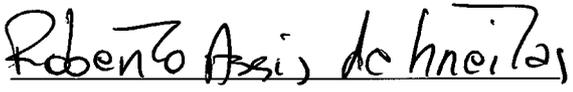

VICE-PRESIDENTE


CONSELHEIRO


CONSELHEIRO


CONSELHEIRO


CONSELHEIRO


CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

