

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. DATA, LOCAL E HORA: 4 de dezembro de 2015, às 9h00min, realizada na filial de Porto Velho, estado de Rondônia, do Grupo América Móvil, localizado na Av. Farquar, no. 1604, Caiari, Porto Velho – RO.

2. CONVOCAÇÃO: Foram convocados para 4ª 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, quais sejam, Julián Javier de La Santísima Trinidad Aude Santacruz, Adelmo Cardoso Mascarenhas, Diana da Costa Fontenele, Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, Daniel da Costa Bittencourt.

3.1 Ausentes os Conselheiros Erisvaldo França Moreira, Roberto de Assis de Freitas, que não apresentaram justificativa para a ausência, Anderson Mendes de Souza, Daniel Santos Ramôa Farias, que se justificaram previamente.

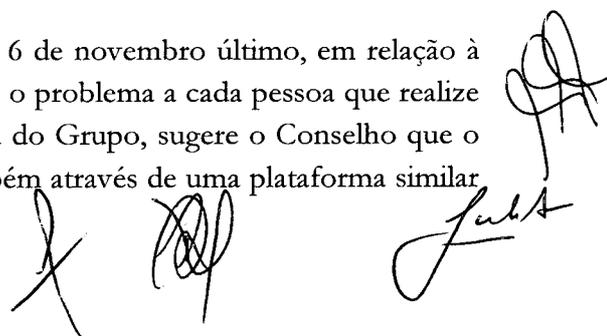
4. MESA: Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários da Região Norte. Constatada a presença do Presidente do Conselho, Sr. Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, passou este a presidir os trabalhos.

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

5.1. Foram convidados a participar da reunião, na condição de palestrantes, os Srs. Marcelo Muniz da Silva Neto, Coordenador Técnico, e Fabrício Faria Bueno, Executivo de Contas, ambos funcionários da empresa NET, hoje incorporada pela CLARO. Houve exposição quanto aos aspectos técnicos envolvidos na operação da empresa no estado de Rondônia e também quanto ao mercado, englobando a estratégia de atuação.

5.2. O Secretário, como de praxe, informou os dados atualizados quanto aos ofensores e quantidade de reclamações das empresas do Grupo, regional e nacionalmente, por estado, e no período de janeiro a outubro de 2015, conforme requerido na última reunião.

5.3. Quanto ao problema questionado na reunião do dia 6 de novembro último, em relação à necessidade do cliente confirmar dados e relatar todo o problema a cada pessoa que realize o atendimento via *call center*, e após avaliar a resposta do Grupo, sugere o Conselho que o atendimento a reclamações de clientes seja feito também através de uma plataforma similar



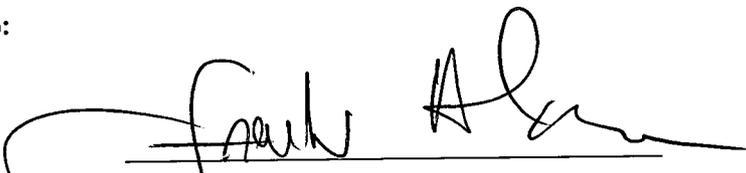
4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 4.12.2015 às 9h00min

aos sites reclame aqui e consumidor.gov.br

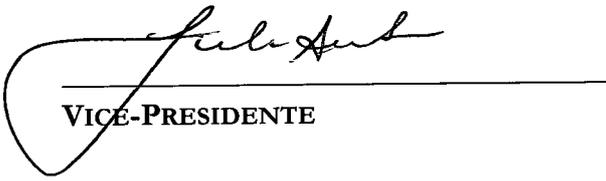
- 5.4. O Conselho deliberou pela aplicação do artigo 8º, inciso II, do Regimento Interno, tendo os membros, por unanimidade dos presentes, votado pela perda da condição de Conselheiro dos Srs. Erisvaldo França Moreira, Roberto de Assis de Freitas, por motivo de 2 ausências consecutivas sem justificativa.
- 5.5. O Conselho solicita ao Grupo maiores esclarecimentos quanto ao baixo índice de acordos no Procon Amazonas em relação às empresas Claro TV, Claro Fixo e NET, a fim de entender melhor o que ocasiona esse cenário, e propor melhorias.
- 5.6. Tendo em vista a crescente demanda de serviços em nuvem, comunicações de vídeo conferência, serviços de *streaming*, que demandam capacidade muito maior de *upload* que a disponível atualmente, questiona o Conselho em relação à adequação dos planos à realidade do mercado quanto à velocidade de *upload*.
- 5.7. Redefiniu o Conselho quanto ao cronograma de reuniões para 2016, conforme a seguir: 1ª. Reunião Ordinária, em Belém/PA, em 18 de março; 2ª. Reunião Ordinária, em Belém/PA, em 10 de junho; 3ª. Reunião Ordinária, em Manaus/AM, em 2 de setembro; 4ª. Reunião Ordinária, em Porto Velho/RO, em 4 de novembro.
- 5.8. Definido pelo Conselho que para a primeira reunião de 2016, que irá acontecer em 18 de março em Belém/PA, convidar-se-á representantes da OAB, Procon, Ministério Público, associações de defesa do consumidor, Anatel. Definiu-se que o Sr. Presidente irá providenciar a elaboração dos ofícios com os nomes das instituições e respectivos endereços, a fim de que o Grupo possa enviar aos destinatários.

E, nada mais havendo a tratar, assina a presente ata os Conselheiros presentes e Secretário do Grupo.

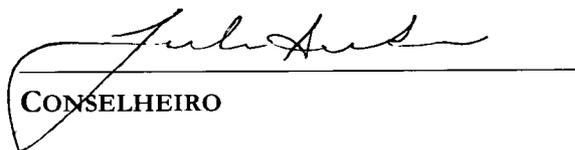
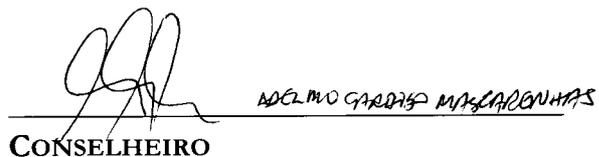
ASSINATURAS:


SECRETÁRIO DA MESA


PRESIDENTE


VICE-PRESIDENTE

4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 4.12.2015 às 9h00min


CONSELHEIRO
CONSELHEIRO
CONSELHEIRO

ADOLMO GARDIAS MASCARENHAS


CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

