

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

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

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 6 de novembro 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 3ª 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, Anderson Mendes de Souza, Julián Javier de La Santísima Trinidad Aude Santacruz, Adelmo Cardoso Mascarenhas, Diana da Costa Fontenele, Reginilson Correa de Carvalho Guimarães.
 - 3.1 Ausentes os Conselheiros Luiz Gregório Eleutério Júnior, Erisvaldo França Moreira, Roberto de Assis de Freitas, que não apresentaram justificativa para a ausência, e Daniel da Costa Bittencourt, 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. Anderson Mendes de Souza, passou este a presidir os trabalhos.
5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros:
 - 5.1. Inicialmente, o Secretário prestou os esclarecimentos quanto às questões de atuação e novos investimentos da NET e Claro TV no Amazonas e no Pará, conforme requerido pelos Conselheiros Diana e Daniel Bittencourt.
 - 5.2. O Secretário fez a atualização dos números relativos aos ofensores e quantidade de reclamações das empresas do Grupo, regional e nacionalmente, por estado, e no período de janeiro a setembro de 2015, conforme requerido na última reunião. O Conselho pediu que estes mesmos dados continuem a ser atualizados para a próxima reunião.
 - 5.3. Definido pelo Conselho que haverá uma última reunião relativa ao ano de 2015, a se realizar na cidade de Porto Velho, dia 4 de dezembro. Para o ato, o Conselho convidará representantes da OAB, Procon, Ministério Público, associações de defesa do consumidor, Anatel a estarem presentes. 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



3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 6.11.2015 às 9h00min

possa enviar aos destinatários.

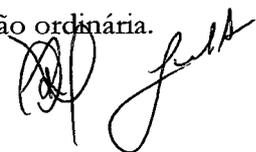
- 5.4. Definiu-se que o Conselho irá diligenciar, através de seus representantes de Porto Velho, junto aos órgãos convidados, a fim de obter a confirmação de presença na reunião do dia 4 de dezembro. Caso isso não seja possível, o Conselho sugere que haja o convite a algum membro do Grupo, localmente, para falar sobre tema ligado à operação de empresas do Grupo, em especial quanto à NET.
- 5.5. Sugere o Grupo que se avalie solução para o atendimento, particularmente quanto à necessidade do cliente confirmar dados e relatar todo o problema a cada pessoa que realize o atendimento via call center.
- 5.6. Entrou em pauta a eleição para Presidente e Vice do Conselho. Apurados os votos dos Conselheiros presentes, declara-se como novo Presidente, o Sr. Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, e Vice-Presidente, o Sr. Julián Javier de La Santísima Trinidad Aude Santacruz, para o período de 4 de dezembro de 2015 a 31 de dezembro de 2016.
- 5.7. Colocado em pauta de discussão o cronograma de reuniões para o ano de 2016, tendo decidido o Conselho o seguinte: 1ª. Reunião Ordinária, em Santarém/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. 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 do Sr. Luiz Gregório Eleutério Júnior, por motivo de 2 ausências consecutivas sem justificativa.
- 5.9. Sugere o Conselho que o Grupo disponibilize aos usuários portadores de deficiência visual, o código de defesa do consumidor, em braile, já adotado por outra prestadora, bem como, verifique-se a viabilidade de fornecer contratos de prestação de serviços também em braile.

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

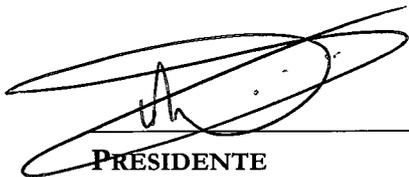
ASSINATURAS:



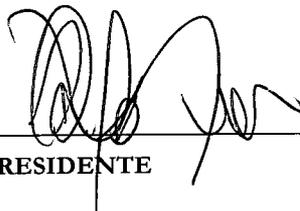
SECRETÁRIO DA MESA



3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel) realizada em 6.11.2015 às 9h00min



PRÉSIDENTE



VICE-PRESIDENTE



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

