

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

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

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 7 de novembro de 2014, às 9h00min, realizada na filial de Manaus/AM do Grupo América Móvil, localizada na Rua Emílio Moreira 605, Praça 14 de janeiro.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 4ª reunião do Conselho de Usuários da Região Norte todos os Conselheiros empossados.

3. **PRESENÇAS:** Presentes os membros eleitos que representam os usuários e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor.

3.1. Presentes os Conselheiros Anderson Mendes de Souza (Presidente), Reginilson Correa de Carvalho Guimarães (Vice Presidente), Daniel da Costa Bittencourt, Julian Javier de La Santísima Trinidad Aude Santacruz, Erisvaldo França Moreira.

3.2. Ausentes os Conselheiros Diana da Costa Fontenele, justificando que teve problemas de saúde; Adelmo Cardoso Mascarenhas, justificando que está de licença médica em razão de acidente de motocicleta; Daniel Santos Farias, justificando que não poderia comparecer; Luiz Gregório Eleutério Júnior, justificando que não poderia comparecer; Roberto Assis de Freitas foi contatado pelo Grupo, mas não foi possível confirmar a sua presença. Não houve retorno;

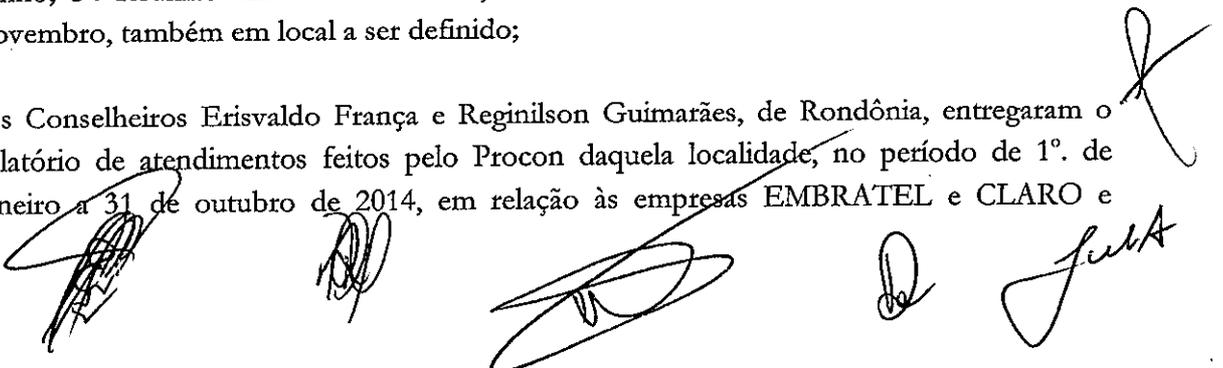
3.3. A Conselheira Glaciela de Moraes Vieira pediu desligamento do Conselho.

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região Norte.

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

5.1. Foi deliberado pelos membros presentes a proposta de programação das reuniões ordinárias que ocorrerão no ano de 2015, sendo na seguinte forma: 1ª. Reunião a ocorrer em Manaus/AM, no dia 27 de fevereiro; 2ª. Reunião a ocorrer em Palmas/TO, em 5 de junho; 3ª. Reunião em 4 de setembro, em local a ser definido; 4ª. Reunião em 6 de novembro, também em local a ser definido;

5.2. Os Conselheiros Erisvaldo França e Reginilson Guimarães, de Rondônia, entregaram o relatório de atendimentos feitos pelo Procon daquela localidade, no período de 1º de janeiro a 31 de outubro de 2014, em relação às empresas EMBRATEL e CLARO e

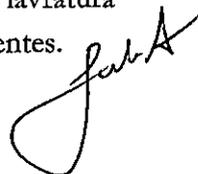
Handwritten signatures of the council members, including Erisvaldo França, Reginilson Guimarães, and others, located at the bottom of the page.

**3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 7.11.2014 às 9h00min**

fizeram comentários e questionamentos acerca dos números. Esclarecimentos foram feitos pelo Secretário quanto à SENACON e ao SINDEC, como são apuradas as reclamações feitas no órgão e como as empresas do grupo solucionam as demandas. Os conselheiros pediram um posicionamento das empresas Embratel e Claro quanto à solução das demandas apresentadas no Procon na próxima Reunião Ordinária;

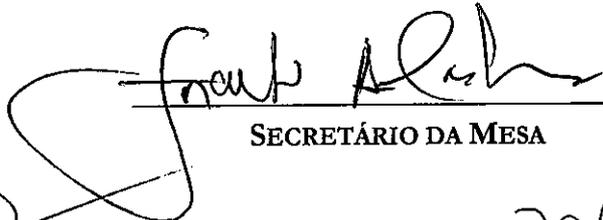
- 5.3. Os Conselheiros deliberaram que será feito requerimento aos Procons em que acontecerão as próximas reuniões ordinárias, a fim de que os órgãos informem os principais motivos de reclamações para discussão. O Presidente irá elaborar o ofício de requerimento aos Procons ficando estabelecido o encaminhamento do documento ao destinatário por meio do Secretário. Os Conselheiros solicitam o envio do levantamento de atendimentos feitos pelas empresas do Grupo, por meio dos seus canais exclusivos disponibilizados aos Procons (0800), a fim de comparar com os números apresentados pelos órgãos de defesa do consumidor;
- 5.4. O Conselheiro Daniel Bittencourt expôs como as empresas Oi e Tim tratam as demandas referentes à cobertura e acesso à rede das empresas. Mencionou que há um canal de reclamação específico que o cliente pode utilizar apontando os locais em que há os problemas citados, através do sítio das operadoras, sendo que a Oi tem um aplicativo para smartphones. Sugeriu que a mesma forma de tratamento seja adotada pela Claro;
- 5.5. O Presidente do Conselho reiterou a necessidade de resposta quanto à sugestão dada na 3ª Reunião Ordinária ocorrida em 26 de setembro, em relação ao envio por e-mail ou carta, ao cliente que assinou um contrato com alguma empresa do Grupo, por meio do televidas, das condições contratuais a que se submeteu no momento da contratação;
- 5.6. O Regimento Interno foi encaminhado ao Secretário do Conselho neste momento para deliberação do Grupo. Os Conselheiros avaliaram os seus termos e o aprovaram após algumas sugestões;

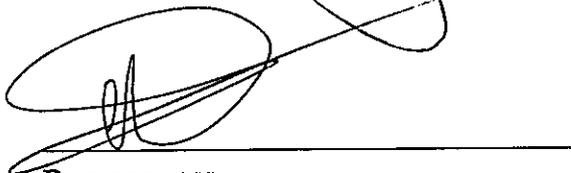
E, nada mais havendo a tratar, suspenderam-se os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura desta Ata. Reaberta a sessão, foi esta lida, achada conforme e assinada por todos os presentes.

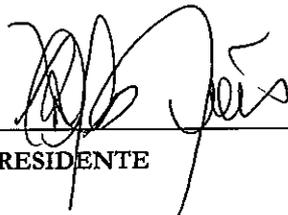


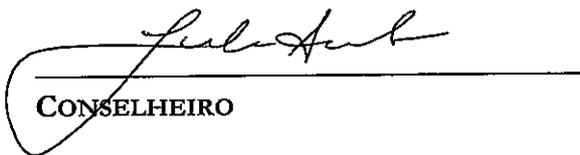
3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 7.11.2014 às 9h00min

ASSINATURAS:


SECRETÁRIO DA MESA


PRESIDENTE


VICE-PRESIDENTE


CONSELHEIRO


CONSELHEIRO


CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO

CONSELHEIRO



