

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 2ª ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. DATA, LOCAL E HORA: 8 de junho de 2015, às 9h00min, realizada na filial de Cuiabá, estado de Mato Grosso, do Grupo América Móvil, localizado na Rua Manoel dos Santos Coimbra, no. 258, Bairro Bandeirantes, Cuiabá - MT.

2. CONVOCAÇÃO: Foram convocados para 2ª reunião do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste 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, Alexandre Rodrigo Veloso, Geraldo Magella Ribeiro Júnior, Mário Henrique Inácio de Paula, Karla Marina Gomes Lamballais, Guilherme Cruz Ferreira e Pedro Herculino Sobrinho.

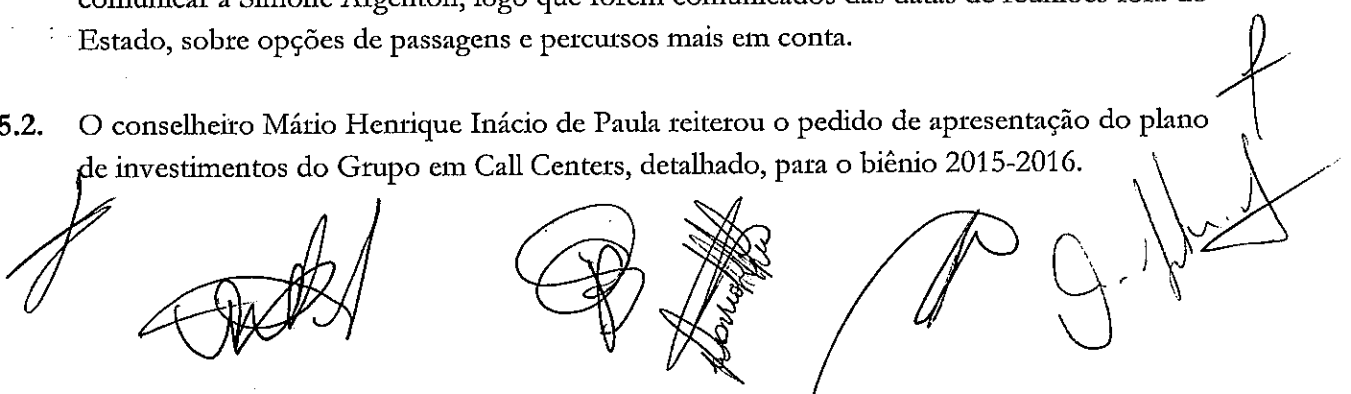
3.1 Os Conselheiros Ione Parcianello e Eduardo Silva Toledo pediram renúncia. O Conselho vai procurar os conselheiros que renunciaram para obter eventual manifestação no sentido de voltar a integrá-lo, ficando a aceitação da renúncia sobrestada até a próxima reunião.

4. MESA: Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste. Constatada a presença do Vice-Presidente do Conselho, Sr. Alexandre Rodrigo Veloso, passou este a presidir os trabalhos.

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

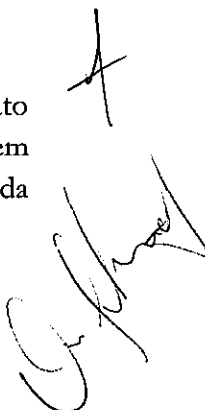
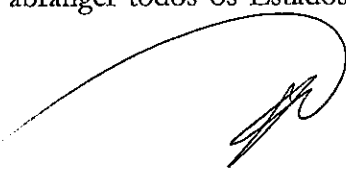
5.1. Os conselheiros reiteraram a solicitação do item 5.4 da ata anterior pedindo a discriminação, por escrito, dos gastos do Conselho, visando sua redução e otimização. Os Conselheiros vindos do Estado de Goiás destacaram o preço de R\$ 1.500 pago por passagens que poderiam ter sido bem mais baratas se adquiridas com antecedência ou em promoções disponíveis para pessoas físicas. O Conselho sugere que o Grupo solicite esclarecimentos junto à agência de viagens. E os próprios conselheiros do Estado de Goiás dispuseram-se a comunicar à Simone Argenton, logo que forem comunicados das datas de reuniões fora do Estado, sobre opções de passagens e percursos mais em conta.

5.2. O conselheiro Mário Henrique Inácio de Paula reiterou o pedido de apresentação do plano de investimentos do Grupo em Call Centers, detalhado, para o biênio 2015-2016.

The block contains several handwritten signatures in black ink, likely belonging to the council members mentioned in the text. The signatures are stylized and vary in length and complexity, with some appearing to be initials or full names written quickly.

2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 08.06.2015 às 9h00min

- 5.3. Tendo o conselheiro Pedro Herculino Sobrinho relatado que houve cobrança de aplicativo que não havia contratado, e que conseguiu reverter a situação mediante reclamação à Claro e posteriormente à ANATEL, referências aplicativo YAPP, valor R\$ 4,99 por semana, número de mensagem 35665, de 29/05/2015, enviado ao tel. (65)9245-1357, às 16h02, protocolo 0111532929589075, o Conselho pede ao grupo esclarecer, por escrito, dentro de 30 dias, o histórico do tratamento da demanda, com todas as eventuais providências adotadas naquilo em que o mesmo problema possa ter atingido outros consumidores, inclusive aqueles que não tenham percebido a cobrança indevida. O prazo de 30 dias é para que os conselheiros possam considerar o esclarecimento do Grupo antes da próxima reunião.
- 5.4. O Conselho pede que o link “Conselho de Usuários” esteja em local facilmente visível/fácil de encontrar nos sites do Grupo. O conselho considera a posição atual no site da Claro, dentro de “outros sites” é totalmente inadequada. Sugere também que nas FAQ seja acrescentada a pergunta “Você sabe o que é o Conselho de Usuários?”
- 5.5. A conselheira Karla Marina Gomes Lamballais sugere a implantação (ou maior divulgação, se existente) de sistema de consulta usuários-a-usuários como o que funciona na Amazon americana (www.amazon.com) em cujo site de compras, abaixo da descrição do produto, há a opção de mandar uma pergunta para os outros compradores; e a pergunta dispara um e-mail aos compradores, que podem responder se desejarem, e a pessoa que perguntou avalia a utilidade das respostas recebidas.
- 5.6. Por sugestão do conselheiro Guilherme Cruz Ferreira Fedrigo, o Conselho pede esclarecer-se, na próxima reunião, por escrito e apresentação “powerpoint”, a natureza do Plano Controle de telefone celular da Claro, com ênfase nos pontos em que ele é igual ao pré-pago e em quais, ao pós-pago; e quanto à validade do serviço adquirido por fatura ou por crédito suplementar. O assunto foi objeto da reclamação registrada pelo conselheiro no PROCON online protocolo 2015.01/00000050667, dia 18/01/2015. O objetivo da apresentação é verificar a incidência do problema no universo total de clientes da AMX.
- 5.7. O Conselho deliberou que a próxima reunião ordinária será realizada em Goiânia na data de 24/08/2015 às 09h em local a definir. Fica a reunião extraordinária desse mês adiada para outubro, com data e local a definir.
- 5.8. O Conselho deliberou que a última reunião ordinária do ano será realizada no Mato Grosso do Sul, em novembro ou dezembro, data e local a definir na reunião na reunião em Goiânia. O objetivo da reunião no Mato Grosso do Sul é abranger todos os Estados da



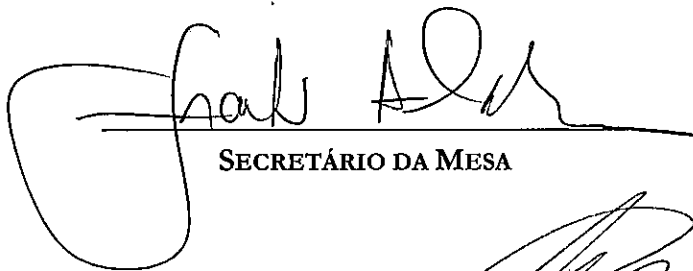
**2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil (NET, Claro e Embratel)
realizada em 08.06.2015 às 9h00min**

região centro-oeste e aproximar-se dos órgãos consumeristas daquela capital.

- 5.9. Os conselheiros Guilherme e Mário ficarão responsáveis de contatar os órgãos consumeristas de Goiânia para tomar conhecimento dos trabalhos deste Conselho.

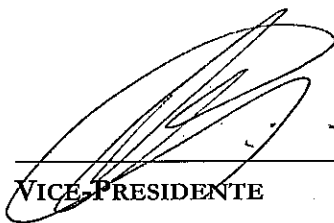
E, nada mais havendo a tratar, a presente ata deverá ser assinada na próxima reunião ordinária.

ASSINATURAS:

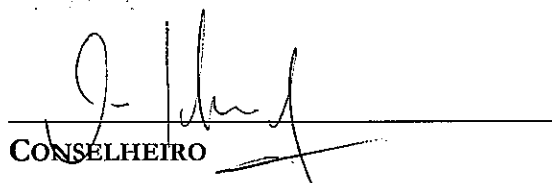


SECRETÁRIO DA MESA

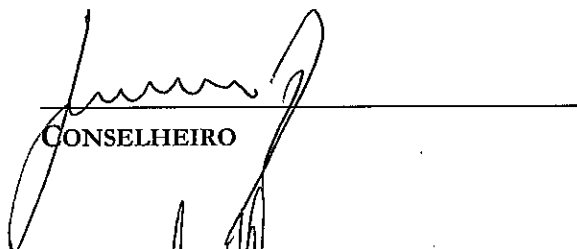
PRESIDENTE



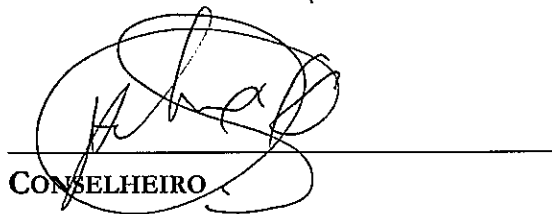
VICE-PRESIDENTE



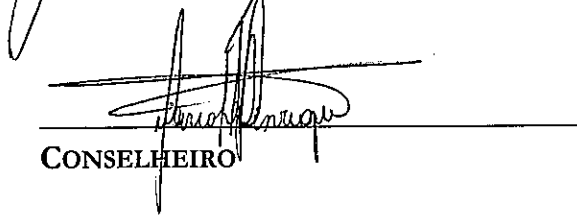
CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO