

**GRUPO AMÉRICA MÓVIL**  
**ATA DA 3ª REUNIÃO GERAL ORDINÁRIA DE 2015 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DO**  
**GRUPO AMÉRICA MÓVIL.**

**1. DATA, LOCAL E HORA.**

23 de Outubro de 2015, às 9H, realizada na sede da Embratel em Recife-PE.

**2. CONVOCAÇÃO E POSSE.**

Foram convocados para esta reunião todos os Conselheiros empossados e, para a Posse, o candidato suplente Sr. **JEFFERSON DOS SANTOS SILVA**, portador da Cédula de Identidade nº 6366022, inscrito no CPF sob o nº 7769308429, tomou posse e assinou o respectivo termo.

**3. AUSÊNCIAS.**

Apresentou justificativa com antecedência o **Conselheiro DIÓGENES MARCELINO DA SILVA**.

Não apresentou justificativa e não compareceu **Conselheiro HILDÉLIS SILVA DUARTE JUNIOR**, e não houve emissão de passagens e hospedagens.

Não apresentou justificativa e não compareceu **Conselheiro FÁBIO PEREIRA DO NASCIMENTO** e houve emissão de passagens de hospedagem.

Deliberou-se que o **PROCON/MA** seja comunicado oficialmente sobre as reiteradas ausências do **Conselheiro HILDÉLIS SILVA DUARTE JUNIOR**, devendo constar, no documento a ser enviado, a lembrança que a vaga neste Conselho pertence à Entidade de Defesa do Usuário (neste caso o Procon Estadual do Maranhão), e, não à pessoa física indicada pela entidade. No documento deverá conter, ainda, a advertência ao representante do **PROCON/MA** que o seu não comparecimento na próxima reunião ordinária ensejará na adoção das providências legais.

**4. MESA.**

Presidiu os trabalhos iniciais o **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, Presidente do Conselho de Usuários da Região Nordeste, secretariou os trabalhos a Sra. ANA LUISA AZEVEDO DE MELLO, auxiliada pela Sra. SIMONE MENEZES.

**5. ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES.**

Seguindo a pauta da reunião, elaborada pelo Presidente, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, foram adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros presentes:

**5.1. Lista dos Conselheiros Empossados**

A relação de conselheiros empossados sofrerá atualização no site [www.conselhodeusuariosamx.com.br](http://www.conselhodeusuariosamx.com.br) e tão logo esteja disponível será comunicado ao Conselho pela Secretária, através de correspondência eletrônica.

**5.2. Endereço**

O endereço a ser utilizado para correspondência do Conselho de Usuários da Região Nordeste AMX será: **SCS Quadra 5 Bloco E, 2º andar /Ed. Embratel /Brasília-DF/ CEP: 70.328-900**

**5.3. Apresentação das cópias das peças jurídicas para deliberação sobre moção de apoio por parte deste Conselho. As cópias devem ser apresentadas pelos Conselheiros que fizeram as proposições respectivas.**

Não houve apresentações

#### **5.4. Informações sobre o "I Encontro do Conselho de Usuários da Região Nordeste".**

Em razão de impossibilidades operacionais para o mês de novembro em Fortaleza-CE, foi deliberado que o evento será adiado para o início de 2016, em data a ser programada na próxima reunião Ordinária.

Foi proposto pelo **Conselheiro RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA** que na próxima reunião Ordinária seja exposto o plano e data para o evento, sugerindo o início do próximo ano;

#### **5.5. Informações sobre o processo relativo ao bloqueio da internet móvel.**

O Presidente deste Conselho, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, solicitou a presença de representante do setor jurídico do Grupo América Móvil, que se fez presente através do advogado do Grupo, Paulo Alessandro, que explicou como a Claro está no mercado e sobre os contratos e novos planos, fez esclarecimentos sobre o funcionamento de dados e sobre a liminar do Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre bloqueio de dados e novos planos.

Os conselheiros manifestaram dúvidas, as quais foram esclarecidas pelo advogado Paulo Alessandro.

Na oportunidade, foi solicitado pelo **Conselheiro WASHINGTON LUÍS MENDONÇA SANTIAGO** esclarecimentos sobre as empresas do grupo (Embratel TVAT e LIVRE), da mesma forma o advogado Paulo Alessandro procedeu com os esclarecimentos. Neste momento, o **Conselheiro ERIVELTON MOURA** alertou ao **Conselheiro WASHINGTON LUÍS MENDONÇA SANTIAGO** para que as discussões e questionamentos ao advogado do Grupo, não retratem situações pontuais, mas sim de suas comunidades/região.

Desta feita, com os questionamentos esclarecidos, segue nesta ata o acesso ao contrato de prestação dos serviços móveis pessoais, disposto no site <http://www.claro.com.br/institucional/contratos-e-regulamentos/contratos/regiao/ddd81/PE/recife/>

#### **5.6. Apresentação de modelos do cartão de visitas.**

Sobre o cartão de visitas para os membros deste Conselho foi esclarecido pelo advogado do Grupo, Paulo Alessandro, que não poderão ser utilizadas as insígnias que fazem referência às marcas do Grupo, tampouco a do GRUPO AMERICA MOVIL. Neste momento, o **Conselheiro RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA** explanou sobre o uso da marca sem qualquer prejuízo no sítio do Conselho ([www.conselhodeusuariosamx.com.br](http://www.conselhodeusuariosamx.com.br)) e que não vê qualquer problema sobre identificar os cartões com as mesmas marcas haja vista que o próprio Grupo expõe de forma positiva sua institucionalizado, a não ser, que também sejam removidas de todas as demais peças eletrônicas já utilizadas anteriormente, o que parece ser desnecessário e sem qualquer problema.

### **6. CALENDÁRIO**

Considerando a mudança no local da próxima reunião ordinária, em razão do adiamento do evento em Fortaleza-CE. O calendário segue conforme abaixo:

**4ª Reunião – 27/11/2015 – Recife/PE**

### **7. Considerações finais.**

Após as deliberações constantes da pauta apresentada pelo presidente, este franqueou para que os Conselheiros presentes se manifestassem sobre a reunião com suas considerações.

O **Conselheiro RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA** solicitou que seja incorporado, em caráter extraordinário, a ser utilizado nos casos de atividades específicas do Conselho, um seguro de responsabilidade civil para garantir a segurança nos deslocamentos e principalmente durante o período em que o conselheiro esteja em atividades oficiais do conselho; que seja exercitado e apresentando na próxima reunião de 2015, o orçamento de atividades para 2016 e que o mesmo

seja pactuado entre o grupo e o conselho; que as atividades oficiais do conselho, sejam em caráter ordinário ou extraordinário, cumprida em horário comercial, de forma a garantir o bom andamento dos trabalhos e sua equidade (grupo x conselho) garantindo, durante as atividades dos conselheiros: a) que o conselheiro chegue um dia antes das atividades em horário compatível aos itinerários; b) que se tenha garantido as respectivas refeições (café, almoço e/ou jantar) e traslados e demais custos acordados no plano orçamentário; c) nos casos de diversos trechos em escala ou mesmo horários incompatíveis com os comerciais, sejam garantidas as respectivas diárias de hospedagem, transporte e alimentação; e por fim, que a partir das próximas reuniões, instituem-se práticas de notificações à ANATEL sobre os encaminhamentos não pactuados ou não justificados quando os mesmos não sejam cumpridos pelas partes.

O **Conselheiro ELIAS DOS SANTOS** trouxe dados do site do PROCON/AL que indica a Claro S.A como 1ª colocada no *ranking* de reclamações no mês de junho de 2015, e, por conta disso, solicita explicação do grupo sobre o que foi e está sendo feito para reduzir essas insatisfações dos usuários com os serviços do grupo, relacionados à empresa Claro S.A. (Fonte: <http://www.procon.al.gov.br/empresas-mais-reclamadas/ranking-mensal-de-atendimento/ranking-mensal-das-empresas-mais-acionadas-junho-2015-fonte-sindec>)

05/11/2015

Ranking mensal das empresas mais acionadas - JUNHO / 2015 - fonte: Sindec — procon

## **Ranking mensal das empresas mais acionadas - JUNHO / 2015 - fonte: Sindec**

CLARO S.A - 127  
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL-118  
TIM NORDESTE S/A - 94  
TNL PCS S/A - 87  
SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA - 83  
TELEMAR NORDESTE - 79  
BANCO ITAU BBA S.A - 77  
BANCO BRADESCO SA - 70  
LOJAS INSINUANTE LTDA - 68  
NET SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S/A - 66

O Presidente, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, encerrou a reunião desejando sucesso ao novo Conselheiro empossado, o **Conselheiro JEFFERSON DOS SANTOS SILVA**, ressaltando a todos sobre a importância deste Conselho para a melhoria dos serviços de telecomunicações na região Nordeste relativos às empresas do Grupo América Móvil. Declarou de forma pública o seu agradecimento à Sra. SIMONE MENEZES, que secretariou este Conselho até a presente data, de forma competente e com retidão, bem como saudar a nova secretária, a Sra. ANA LUISA AZEVEDO DE MELLO.

Ana Luisa Azevedo de Mello  
SECRETÁRIA DO CONSELHO

### **Representantes dos Usuários:**

Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS  
PRESIDENTE DO CONSELHO

Conselheiro ERIVELTON MOURA  
VICE-PRESIDENTE DO CONSELHO

Conselheiro EDNALDO DANTAS DA SILVA MAGALHAES

Conselheiro ELIAS DOS SANTOS

Conselheiro JEFFERSON DOS SANTOS SILVA

Conselheiro RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA

Conselheiro WASHINGTON LUÍS MENDONÇA SANTIAGO

**Representantes das Entidades de Interesse de Defesa do Usuário:**

ASSODECONEAL – Conselheiro GENIVAL CICERO BATISTA

ASSOCIAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO JABOATÃO – Conselheiro TONY CLOVES PEREIRA