

GRUPO AMÉRICA MÓVIL
ATA DA 4ª REUNIÃO GERAL ORDINÁRIA DE 2015 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DO
GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. DATA, LOCAL E HORA.

27 de novembro de 2015, às 10h00, realizada na sede da Embratel localizada à Av. Agamenon Magalhães, 1114, 3.º andar, Parque Amorim, Recife/PE.

2. CONVOCAÇÃO E POSSE.

Foram convocados para esta reunião todos os Conselheiros empossados.

3. AUSÊNCIAS.

O **Conselheiro DIÓGENES MARCELINO DA SILVA** informou sua ausência em razão de compromissos escolares, enviando o comprovante da faculdade;

O **Conselheiro ERIVELTON MOURA** informou sua ausência em razão de compromisso de trabalho (audiência), que será apresentado comprovante na próxima reunião, bem como pelo fato de o Grupo ainda não ter se posicionado sobre o pleito de fornecimento de seguro;

O **Conselheiro RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA** informou sua ausência em razão de o Grupo ainda não ter se posicionado sobre o pleito de fornecimento de seguro;

O **Conselheiro GENIVALDO CÍCERO BATISTA** não justificou ausência, porém foram emitidas passagens e hospedagem em nome do mesmo;

O **Conselheiro EDNALDO DANTAS DA SILVA MAGALHÃES** não justificou ausência;

O **Conselheiro HILDÉLIS SILVA DUARTE JUNIOR** mais uma vez não justificou ausência.

O **Conselheiro ERIVELTON MOURA** será comunicado pela Secretaria que deverá trazer comprovação de sua ausência na próxima reunião ordinária. A comunicação poderá ser feita por e-mail com comprovação de leitura ou através de carta registrada com AR.

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, apoiada pela Sra. SIMONE MENEZES.

5. ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES.

Participaram da reunião, além dos membros presentes, dois representantes da Anatel, Sr. **SÉRGIO CAVENDISH**, Chefe do Escritório Regional da Anatel em Recife/PE e **FRANKLING LUIZ FREITAS DA SILVA**, Coordenador de Relacionamento com os Consumidores da Agência no Escritório Regional da ANATEL, a Sra. Promotora de Justiça **LILIANE DA FONSECA LIMA ROCHA**, titular da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Recife-PE, e os Srs. **Frank Robson Almeida e Silva** e **Paulo Alessandro Cavalcanti**, advogados do Grupo. O Ministério Público Federal foi convidado a participar da reunião, mas avisou que não poderia estar presente naquela oportunidade.

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

5.1. Seguro para todos os Conselheiros durante o período das reuniões

A Secretária respondeu que ainda não teve retorno do Grupo sobre o pleito apresentado, visto que

a última reunião ocorreu em torno de um mês.

O Conselheiro **ELIAS DOS SANTOS** mencionou o pleito também junto aos representantes da Anatel que participavam da reunião.

Ao verificar que dois Conselheiros se recusaram a participar da reunião por não terem seguro de viagem, a Secretária expressou que o debate está aberto, mas não há obrigação do Grupo em conceder tal benefício, asseverando que quando os membros do Conselho se candidataram a participar desse Conselho não havia previsão da concessão de seguro viagem.

Os Conselheiros presentes expressaram que há falha na regulamentação pela falta do Seguro de viagem.

O Conselheiro **ELIAS DOS SANTOS** propõe que caso haja a recusa do Grupo, deverá ser recorrido à Anatel, ao Ministério Público, entre outros, buscando o endereçamento político para o acolhimento do pleito em questão.

O Conselho solicitou a inclusão de aba no *site* do Conselho de Usuários do Grupo para a disponibilização do texto aprovado do Regimento Interno do Conselho de Usuários do Grupo na Região Nordeste.

5.2. Resposta acerca dos dados oriundos do sítio eletrônico do Procon do Estado de Alagoas

A Sra. Simone Menezes forneceu os esclarecimentos solicitados.

O Conselheiro **ELIAS DOS SANTOS** solicitou que os documentos apresentados durante a reunião deverão constar na íntegra na Ata da reunião.

5.3. Orçamento do Grupo para o ano de 2016, relativo ao Conselho de Usuários da Região Nordeste.

Foi esclarecido pela Secretária que o Grupo cumprirá com os compromissos estabelecidos na regulamentação.

O Conselheiro **ELIAS DOS SANTOS** requereu verba para ações junto a suas “bases”.

A Anatel expressou aos presentes que a disponibilização de verba a Conselheiros poderia implicar em falta de liberdade e isenção, podendo ser mal interpretadas as ações dos Conselheiros. Por outro lado, as ações realizadas com verbas do Grupo poderiam ser entendidas como ações patrocinadas em benefício do Grupo. A Anatel esclareceu, ainda, que não será possível que no Conselho tenha estrutura de Procons ou Ministério Público, sugerindo, no entanto, que os Conselhos se apoiem nas ferramentas e estruturas dessas entidades.

O representante da Anatel destacou que no Site da Agência encontram-se disponíveis informações importantes que podem ser aproveitadas pelos membros do Conselho de Usuários.

O Conselheiro TONY CLOVES PEREIRA pediu garantias para participar do Conselho de Usuários e questionou o papel do Conselho de Usuários.

O representante da Anatel discorreu sobre as Resoluções n.º 650/2015 e n.º 623/2013, esclarecendo que ambas passaram por Consulta Pública e nelas existe a fundamentação de sua existência. Tais Resoluções poderão ser novamente debatidas na próxima reunião.

A Anatel expressou que dispõe de aplicativo denominado “App Consumidor Anatel”. O app está disponível para os sistemas Android, iOS (Apple iPhone) e Windows Phone e pode ser baixado nas lojas de aplicativos de forma gratuita.

O Conselheiro ELIAS DOS SANTOS comentou sobre a possibilidade de proposição de uma “associação dos conselheiros de usuários” para construir uma evolução dos Conselhos.

A Anatel relatou que a Agência possui um Conselho Consultivo.

A Sra. Promotora de Justiça sugeriu constante capacitação dos Conselheiros. Por sua vez, a Anatel se disponibilizou para contribuir com a capacitação dos membros do Conselho de Usuários.

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

Considerando que o Conselheiro que propôs o Encontro não participou desta Reunião, o tema não pode ser tratado nesta reunião e ficou transferido para o próximo encontro.

5.5. Foi solicitado que o Grupo apresente informações mínimas necessárias para a compreensão dos serviços prestados pelas empresas do Grupo (Claro, Net e Embratel), tais como funciona cada serviço, tecnologias usadas para ampliação dos serviços aos usuários, investimento em cada área e região do grupo, como é feita a base de cálculo dos custos operacionais dos serviços do grupo, o índice de resolutividade do grupo relacionado às reclamações dos usuários.

A Sra. Simone Menezes fez apresentação sobre uma abordagem inicial sobre as diferentes tecnologias e como funcionam os principais serviços prestados pelo Grupo e discorreu sobre a resolutividade das reclamações.

5.6. Cartão de visitas dos Conselheiros

Foi esclarecido aos Conselheiros que o uso dos Logos do Grupo são destinados às suas atividades comerciais, não sendo permitida sua utilização para os membros do Conselho de Usuários.

5.7. Esclarecimentos sobre Propaganda veiculada na televisão e na internet intitulada: "Internet em Dobro".

A Sra. **Simone Menezes** e os Srs. **Frank Robson Almeida e Silva** e **Paulo Alessandro Cavalcanti** fizeram apresentação sobre o produto Combo Multi, que contém 4 serviços. Foi esclarecido que a adesão ao produto Combo Multi significa a migração de um plano de serviço para outro plano de serviço, não se tratando, pois, de um acréscimo de serviço ao produto originalmente contratado. Assim, foram fornecidos os esclarecimentos que dissiparam as dúvidas e preocupações dos Conselheiros presentes.

O Presidente, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, sugeriu que, considerando que o consumidor-médio, tem suas limitações de conhecimento/interpretação em razão das diversas práticas publicitárias e de marketing, que fosse avaliado pelo Grupo, informar de modo mais claro e ostensivo as condições do novo contrato, em especial com relação ao bloqueio da internet.

A Anatel reforça, por sua vez, que as características do plano devem estar claras.

5.8. Foram solicitadas informações atualizadas sobre o processo relativo ao bloqueio da internet móvel.

O advogado do Grupo, Sr. Frank Robson Almeida e Silva esclareceu que o STJ (Superior Tribunal de Justiça) decidiu que a 5.ª Vara do Rio de Janeiro será a vara competente para julgar as ações ajuizadas sobre esse tema de todo o país.

5.9. As reuniões gravadas em áudio ou, se possível, em áudio e vídeo, para posterior publicação no site do Conselho.

A Secretária informou que o pleito será internalizado.

6. CALENDÁRIO

A primeira reunião do ano de 2016 fica definida para a seguinte data e local: **11/03/2016 – 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.

Os Conselheiros solicitaram que as confirmações para a participação na próxima reunião ocorra após o carnaval. Proposta de revisão no Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Nordeste. Encaminhamento do posicionamento do Grupo com relação ao Seguro Viagem antes da

reunião para discussão dos membros. Considerando ter sido positiva a participação e presença da Anatel e da representante do Ministério Público na reunião, solicitaram que fossem novamente convidados para as próximas reuniões. Solicitaram o recebimento do arquivo eletrônico da apresentação feita pela Simone Menezes.

O Presidente, Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS, sugeriu que nas próximas reuniões representantes de entidades como Procons, Ministérios Públicos Federal e Estadual sejam convidados a participar das reuniões do Conselho de Usuários, o que foi aprovado pelo Conselho, por unanimidade. Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada.

Ana Luisa Azevedo de Mello
SECRETÁRIA DO CONSELHO

Representantes dos Usuários:

Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS
PRESIDENTE DO CONSELHO

Conselheiro ELIAS DOS SANTOS

Conselheiro FÁBIO PEREIRA DO NASCIMENTO

Conselheiro JEFFERSON DOS SANTOS SILVA

Conselheiro WASHINGTON LUÍS MENDONÇA SANTIAGO

Representantes das Entidades de Interesse de Defesa do Usuário:

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