

## GRUPO AMÉRICA MÓVIL

### ATA DA QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL

1 – **Data, Local e Hora:** 24 de abril de 2015, realizada nas instalações do Anexo Vip Coronel Picanha, localizada na Rua Carlos Martins, 1290, Jardim Camburi, Vitória/ES, tendo início às 9:30.

2 – **Convocação:** Foram convocados para a reunião do Conselho de Usuários da Região Sudeste os representantes das Entidades e dos Usuários indicados, respectivamente: Vitor Hugo das Dores Freitas, Ordem dos Advogados do Brasil, Sessão São Paulo; Gilmar Pereira Narciso, Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas Departamento de Minas Gerais – ABEE-MG; Eduardo Novais, Federação das Associações de Favelas do Estado do Rio de Janeiro; Sérgio Luiz Crivellaro, Procon Município de Vinhedo – SP; Jorge Tardin, Instituto Brasileiro de Cidadania – IBRACI; Roney Roberto Cunha Medice; João Climaco Neto; Enderson Leiva Zambeli; Hélio Nonato de Oliveira; Leandro Frencham Chemalle; e Claudio Ramos da Silva.

3 – **Presenças:** Estiveram presentes os Conselheiros: Roney Roberto Cunha Medice; Gilmar Pereira Narciso, Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas Departamento de Minas Gerais – ABEE-MG; Enderson Leiva Zambeli; Leandro Frencham Chemalle; Hélio Nonato e Claudio Ramos da Silva.

3.1 – Os Conselheiros Vitor Hugo das Dores Freitas, Ordem dos Advogados do Brasil, Sessão São Paulo, João Climaco, Hélio Nonato e Sérgio Crivellaro justificaram a ausência, o que foi aceito pelo Presidente.

4. **Mesa:** Presidiram os trabalhos o Vice-Presidente do Conselho o Sr. Roney Roberto Cunha Medice, apoiado pela Sra. Ana Luisa Azevedo de Mello, na qualidade de Secretária do Conselho de Usuários desta Região Sudeste.

5 – **Ordem do Dia e Deliberações:**

5.1 – Informes da Operadora:

Os trabalhos foram iniciados com a palavra do Gerente da Operação da NET em Vitória, Sr. Maurício Leal Vignolle, de boas-vindas e breves esclarecimentos sobre a operação no Cluster Vitória e Serra (contém as operações de Vitória, Vila Velha, Serra e Cariacica).

As atividades contaram com a participação da equipe de Gestão de Clientes nas pessoas das Sras. Renata Aprigio, Marina Batista e Mariana Rodrigues.



1

Dando continuidade às atividades, a Secretária Ana Luisa apresentou as devolutivas dos pleitos anteriormente apresentados pelos membros do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

5.1.1 – Devolutiva da relação de pleitos e observações apresentados pelos Conselheiros na reunião de 27 de fevereiro de 2015 ocorrida na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

5.1.1.2 – Convocação dos suplentes: A entidade El Shadai Casa de Acolhimento Institucional Doce Lar foi convocada a participar do Conselho, mas não respondeu à convocação, o que caracteriza desinteresse na participação. Diante dessa situação, a Secretária consulta esse Conselho de Usuários sobre a possibilidade de convocar os demais suplentes, por ordem de maior número de votos, para o preenchimento da vaga em aberto. O Conselho deu o de acordo para proceder com as convocações.

5.1.1.3 – Resposta às reclamações apresentadas pelo Conselheiro Enderson:

1) Errônea análise de crédito que o Grupo AMX faz, vez que consumidores que desejam adquirir produtos ou serviços de um determinado componente do Grupo acaba tendo negação a sua aquisição por suposta dívida a vencer com outro integrante do mesmo grupo.

Devolutiva: Os sistemas dos serviços estão preparados a não permitir a mudança de titularidade de serviço, cuja fatura ainda encontra-se em aberto. A transferência de titularidade estará desimpedida tão logo seja efetuado o pagamento da fatura. Tal situação tem por objetivo evitar que dívidas sejam transferidas ao novo titular do serviço.

1.1) O Conselheiro insiste nos comentários. A situação será internalizada.

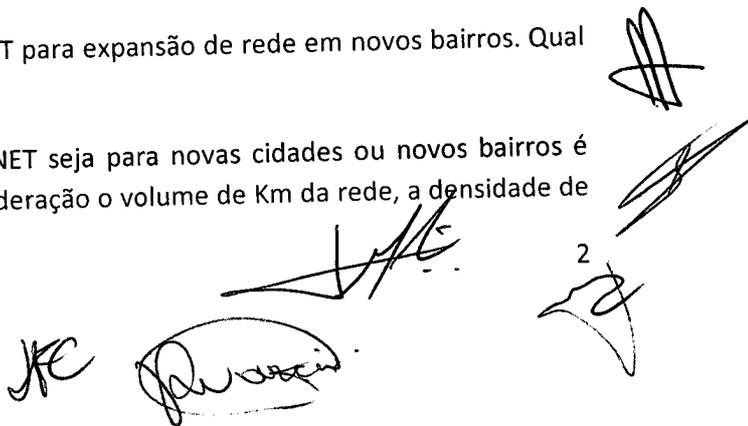
2) Esclarecimento sobre procedimentos realizados pelo SAC da Claro Fixo, relacionados às opções da URA para solicitações de serviço, que não estaria permitindo o acesso ao setor técnico.

Devolutiva: As solicitações de serviços elencadas pelo Conselheiro Enderson, como Mudança de endereço de instalação ou de correspondência, Migração de Plano, Inversão de Linha, Reativação de Linha, Reposição de aparelho, são atendidas na célula de primeiro nível, que tem em suas rotinas passar por um processo de "Check List" para esclarecer e resolver a solicitação. Não sendo possível solucionar o pedido na célula de primeiro nível, a chamada será transferida para um segundo nível técnico.

2.1 - O Conselheiro insiste nos comentários. A situação será internalizada. O Conselheiro ficou de encaminhar um caso concreto para ser avaliado e estudado.

3) Quais os critérios utilizados pela NET para expansão de rede em novos bairros. Qual é o nível hierárquico da NET em cada cidade?

Devolutiva: A expansão de rede da NET seja para novas cidades ou novos bairros é submetida a planejamento que leva em consideração o volume de Km da rede, a densidade de



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the right and several smaller ones on the left and bottom center.

casas na área e sua a capacidade econômica, combinados com a disponibilidade e capacidade de recursos para investimento da operação. As operações da NET contam com Diretores de Operação ou Gerentes de Operação a depender do porte da Operação.

5.1.1.4 – Solicitação de reunião complementar àquela não realizada em 2014.

Devolutiva: Segundo a Resolução n.º 623 de 2013, o Conselho de Usuários deverá realizar até quatro reuniões ordinárias por ano, sendo facultado ao Conselho promover reuniões ordinárias de forma não presencial. O Grupo sugere que a quinta reunião ordinária do ano de 2015 aconteça de forma não presencial. Entre as facilidades que estariam disponíveis para a sua realização seria, vídeo conferência e reuniões por “call”, quando poderia ser tratado, exclusivamente, o Regimento Interno.

5.1.1.4.1 – Os Conselheiros insistem que ocorra de forma presencial a reunião que não ocorreu no ano de 2014, por questões internas ao Grupo AMX, no entanto, entendem ser positivo a realização de reuniões não presenciais fazendo uso das ferramentas sugeridas.

5.1.1.5 – Apresentação das Reclamações dos Usuários.

Devolutiva: O quadro abaixo apresenta os 5 principais temas de reclamação por tipo de serviço de telecomunicações.

TV	SCM	STFC	SMP
FINANCEIRO	REPARO	FINANCEIRO	CONTESTAÇÃO
REPARO	CONTESTAÇÃO	REPARO	SERVIÇOS E PRODUTOS
CANCELAMENTO	CANCELAMENTO	SERVIÇO	REDE/COBERTURA
VENDAS	ATENDIMENTO	VENDAS	CONTA
ATENDIMENTO	SERVIÇOS E PRODUTOS	ATENDIMENTO	CRÉDITO

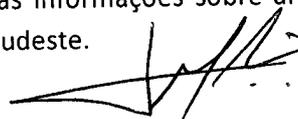
5.1.1.5.1 – Os Conselheiros pedem que sejam fornecidos números proporcionais dos volumes de reclamações e descrição, motivos e sub-motivos, como volume e percentual, inspirados na formatação apresentado pela Anatel na reunião dos Presidentes dos Conselhos de Usuários.

5.1.1.6 – Solicitação de informação sobre os investimentos realizados pelo Grupo.

**As metas de investimentos para 2014/2015/2016 para aumentar cobertura e melhorar os serviços é de R\$ 2.219.000.000,00**

**Objetivo:** facilitar a convergência de plataformas fixas e móveis e a oferta de serviços integrados a clientes das companhias controladas pela América Móvil S.A.B de C.V., dentro do contexto da consolidação de suas estruturas e atividades.

5.1.1.6.1 – Os Conselheiros solicitam detalhamento das informações sobre áreas de investimento por período em âmbito nacional e para a Região Sudeste.



3



5.1.1.7 – Solicitação de que as reuniões do Conselho de Usuários sejam gravadas.

Devolutiva: O Grupo AMX está aberto a ajustar o formato da solicitação.

5.1.1.7.1 – Os Conselheiros solicitam que para a próxima reunião seja disponibilizada a gravação em áudio da reunião.

5.1.8 – As observações apresentadas pelo Conselheiro Leandro Chemalle foram levadas à NET como proposta de melhoria nas rotinas e procedimentos. Com relação às chamadas que fazem uso do código 4004, a NET atende às previsões regulatórias disciplinadas pela Anatel com relação à utilização do mencionado código 4004.

O Código 4004 é de abrangência nacional. São consideradas chamadas compartilhadas, onde o cliente paga, sempre, o valor de uma ligação local e a empresa que recebe a ligação, independentemente de onde a chamada tenha sido originada, pagará pelo restante do valor da chamada.

5.1.8.1 – O Conselheiro Leandro Chemalle observa que sua conta de São Paulo indica o uso do código 4004 para outras ações que não para venda. Verificar. E como sugestão do Conselho, harmonizar o fornecimento de tais informações na fatura.

5.1.1.9 – Solicitação de que seja garantido a todos os Conselheiros da Região Sudeste entradas para o evento Futurecom 2015 e ABTA 2015.

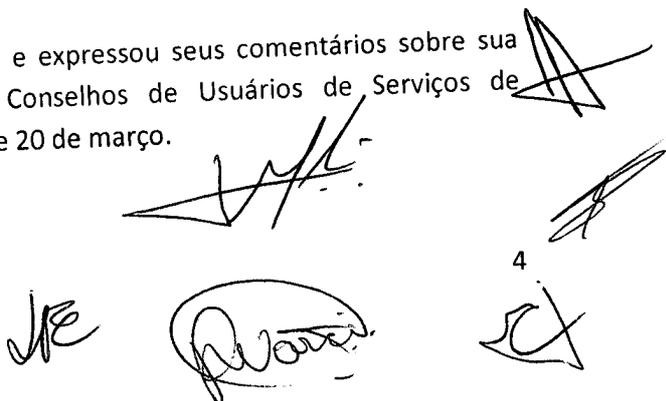
Devolutiva: Os eventos acima não guardam relação direta com o objeto do Conselho de Usuários de Serviços de Telecomunicações, que consiste na busca de melhorias aos serviços prestados aos usuários, bem como nas ações de conscientização dos usuários na utilização dos serviços, razão pela qual, não há previsão desse tipo de ação nos regulamentos a disciplinarem a atuação dos Conselhos de Usuários. Não será possível, pois, atender aos pleitos apresentados.

5.1.1.9.1 – O Conselheiro Leandro Chemalle enviará e-mail para Ana Luisa detalhando a demanda para a participação nos Eventos acima.

5.1.1.10 – O Conselho ratifica o pleito de diária de alimentação no valor de R\$ 160,00 por dia. Verificar.

5.1.1.11 – O Conselho ratifica o pleito de informação sobre área de cobertura da telefonia móvel. Verificar.

5.2.1. – O Conselheiro Enderson fez apresentação e expressou seus comentários sobre sua participação no I Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários de Serviços de Telecomunicações ocorrida em Brasília nos dias 19 e 20 de março.



Handwritten signatures and initials of the council members, including a large signature at the top right, a signature in the middle, and initials 'JE', 'P. Santos', and 'SC' at the bottom.

5.2.2 – O Conselheiro Claudio sugere que para a próxima reunião seja debatido os “slides” apresentados durante o I Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários.

5.2.3 – O Conselheiro Claudio fez os seguintes comentários:

- Expressou satisfação em ter chegado em Vitória na noite anterior à reunião;

- Solicita demonstrações contábeis de 2014. Em especial, do número de ações judiciais de cunho consumerista.

- Criação de Plano de Ação do Conselho de Usuários da Região Sudeste, explicitando as ações para o Ano. Dentre as atividades está a aprovação do Regimento Interno. Propor reunião entre os Presidentes dos Conselhos do Grupo AMX, bem como encontro entre os Conselhos do Grupo.

5.2.4 – O Conselheiro Leandro Chemalle sugere que as Atas sejam publicadas em formatos abertos de acordo com as definições do Governo Brasileiro de dados abertos disponíveis no site [www.dados.gov.br](http://www.dados.gov.br) e não em PDF digitalizado, em prol da transparência para a busca das informações na Web. Os demais Conselheiros argumentam que o documento em word não permitirá a assinatura do documento. O Conselheiro Leandro irá apresentar as justificativas técnicas para a sua proposta.

5.2.5 - O Conselheiro Leandro Chemalle sugere que o tema neutralidade de rede seja incluído nas pautas de discussão do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

5.2.6 - O Conselheiro Leandro Chemalle sugere que representantes da Claro participem das reuniões do Conselho de Usuários.

5.2.7 – O Conselheiro Gilmar expressa a satisfação com a interatividade do Conselho com os representantes da NET em Vitória.

5.2.8 – O Conselheiro Hélio Nonato solicita a participação de representante regional da Anatel nas reuniões do Conselho.

5.2.9 – O Conselheiro Roney sugere que o Grupo AMX promova palestra onde seja informada e divulgada as atividades do Conselho de Usuários.

5.2.10 – O Conselheiro Roney destaca a aprovação da Lei 13.116, de 20 de abril de 2015, que estabelece normas gerais para implantação e compartilhamento de infraestrutura de telecomunicações e altera as Leis n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, 11.934, de 5 de maio de 2009 e 10.257, de 10 de julho de 2001.

5.3 – Os Conselheiros solicitam que o Grupo elabore “Flyer” de divulgação do Conselho de Usuários.

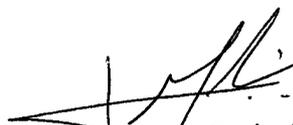
Re



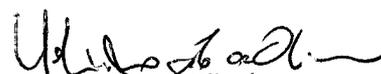
5.4 - Data para a próxima reunião do Conselho de Usuários 19 de junho de 2015 em São Paulo.

Nada mais havendo a tratar, esta Ata foi lida e assinada pelos Conselheiros presentes.

Vitória, 24 de abril de 2015.

  
Roney Roberto Cunha Medice

  
Enderson Leiva Zambeli

  
Hélio Nonato de Oliveira

  
Gilmar Pereira Narciso

  
Claudio Ramos da Silva

  
Leandro Frencham Chemale