

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

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

1 – **Data, Local e Hora:** 07 de agosto de 2015, realizada nas instalações da OAB-Pinheiros, localizada na Rua Filinto de Almeida, 42, Vila Madalena, São Paulo/SP, tendo início às 9:00.

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, Seção 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 Frenham Chemalle; Claudio Ramos da Silva e Alan Balaban Sasson.

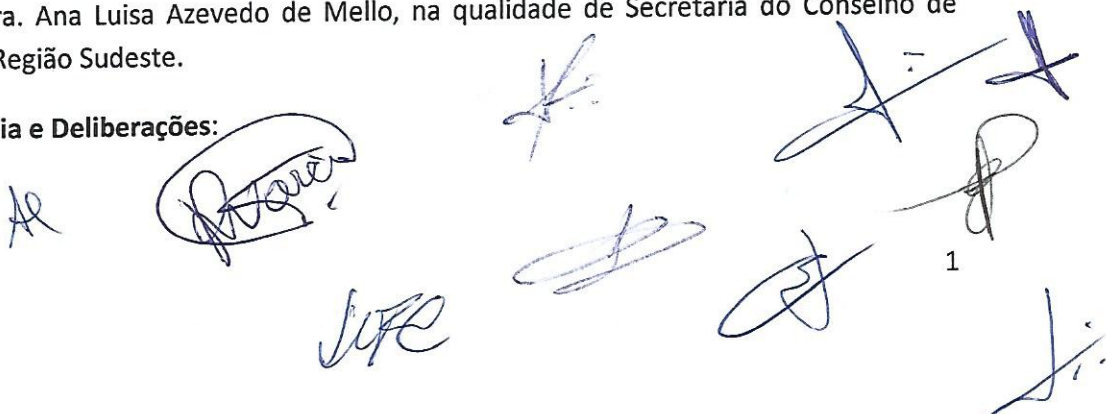
3 – **Presenças:** Estiveram presentes os Conselheiros: Hélio Ferraz de Oliveira, Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo em substituição ao Sr. Vitor Hugo das Dores Freitas; Gilmar Pereira Narciso, Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas Departamento de Minas Gerais – ABEE-MG; Eduardo Novais, Federação das Associações de Favelas do Estado do Rio de Janeiro; Matheus Galbes, Procon Município de Vinhedo – SP; Roney Roberto Cunha Medice; Enderson Leiva Zambeli; Hélio Nonato de Oliveira; Leandro Frenham Chemalle; Claudio Ramos da Silva e Alan Balaban Sasson.

3.1 – O Conselheiro Jorge Tardin, Instituto Brasileiro de Cidadania – IBRACI, justificou a ausência. O Conselheiro João Climaco Neto não compareceu e não justificou.

3.2 – O Sr. Vitor Hugo das Dores Freitas, no dia 5 de agosto de 2015, por meio de mensagem eletrônica encaminhada à Secretária do Conselho de Usuários da Região Sudeste, que anexou correspondência por meio da qual informou sobre seu licenciamento pelo prazo de 6 (seis) meses, por motivo de força maior, como representante da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, no Conselho de Usuários da Região Sudeste. Em continuação, informou, ainda, que durante seu licenciamento, a representação da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo, será exercida pelo Dr. Hélio Ferraz de Oliveira, advogado.

4. **Mesa:** Presidiram os trabalhos o Dr. Hélio Ferraz de Oliveira, como Presidente interino, 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:**



Handwritten signatures of the council members and the president/secretary, including the number 1.

5.1 – Foi informado sobre o pedido de licenciamento do Dr. Vitor Hugo e lida sua correspondência.

5.2 – Considerando a participação de novos membros que passaram a ingressar o Conselho de Usuários, todos os membros se apresentaram.

5.3 – A pauta do dia é a eleição de novo Presidente e Vice-Presidente.

5.4 – Como candidato a Vice-Presidente: Sr. Eduardo Novais. Eleito por unanimidade, dos presentes. Ausente o Conselheiro Leandro no momento da votação.

5.5 – Como candidato à Presidência: Claudio Ramos da Silva. Eleito por unanimidade. A posse se dará na próxima reunião. Ausente o Conselheiro Leandro no momento da votação.

5.6 - Data para a próxima reunião do Conselho de Usuários 16 de outubro de 2015, em Belo Horizonte, no CREA-MG.

5.7 – A pauta deveria limitar-se à eleição. No entanto, o Conselheiro Leandro Chemalle propôs que fosse colocado em votação se as devolutivas seriam apresentadas ainda nesta reunião. A maioria votou pela apresentação das devolutivas nesta reunião.

5.7 – Temas para a próxima reunião.

5.7.1 – Como funciona o tratamento de reclamações, bem como uma breve explanação destas. Na próxima reunião, representante do grupo apresentará e esclarecerá a rotina das empresas do Grupo: NET, CLARO e EMBRATEL.

5.7.2 – Aprovação do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

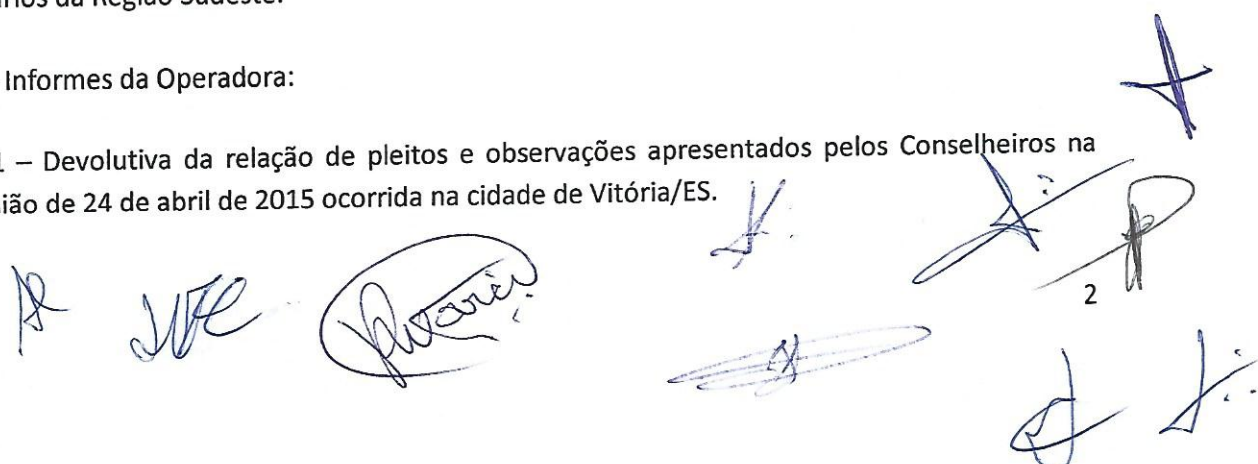
5.7.2.1 – As sugestões dos Conselheiros ao Regimento Interno serão encaminhadas ao Dr. Hélio Ferraz de Oliveira e esse fará a consolidação.

5.7.2.2 – A minuta ofertada pela ANATEL será encaminhada pela Secretária a todos os membros para reavaliação. Até 1 de setembro as contribuições deverão ser encaminhadas ao Dr. Hélio Ferraz de Oliveira.

5.7.2.3 – Inclusão da figura de subcomissões no Regimento Interno, visando aprofundamento dos estudos e sugestões do Conselho e focar na efetividade das atividades do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

5.8 - Informes da Operadora:

5.8.1 – Devolutiva da relação de pleitos e observações apresentados pelos Conselheiros na reunião de 24 de abril de 2015 ocorrida na cidade de Vitória/ES.

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in blue ink. On the left, there are three distinct signatures. In the center, a signature is partially obscured by a large, circular stamp or mark. To the right, there are more signatures, including one that appears to be a stylized 'A' or 'H'. A small number '2' is written near one of the signatures on the right side.

5.8.2 – Convocação dos suplentes: Conforme orientado na reunião passada, foi convocado o suplente mais votado para preencher a vaga em aberto. O Sr. Alan Balaban Sasson foi convocado e ratificou seu interesse em participar do Conselho de Usuários do Grupo AMX na Região Sudeste.

5.8.3 – 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.

Complementação da devolutiva: Em princípio, situação como a apontada não deveria ocorrer. Foi solicitada a análise para as áreas competentes para avaliação dos processos e procedimentos internos. Em paralelo, foi solicitado o envio de eventual caso concreto.

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, para avaliação interna, com prazo de resposta de até 5 dias.

A situação será internalizada, no entanto, foi solicitado que fosse informado caso concreto para a melhor entendimento das dúvidas.

5.8.4 – Apresentação das Reclamações dos Usuários.

Complementação de devolutiva: O quadro abaixo apresenta os 5 principais temas de reclamação por tipo de serviço de telecomunicações para a região Sudeste.

Principais Motivos	Banda Larga Fixa	Celular Pós-Pago	Telefone Fixo	TV por Assinatura
Cobrança	24%	15%	21%	22%
Qualidade e Funcionamento do Serviço ou Equipamento	18%	15%	14%	11%
Atendimento	7%	9%	8%	8%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	9%	7%	10%	8%
Documento de Cobrança, Contrato, Relatório, Gravações	7%	8%	7%	9%

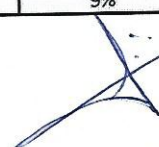
AR

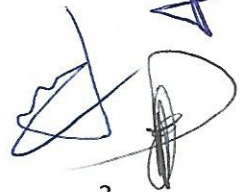


JRE



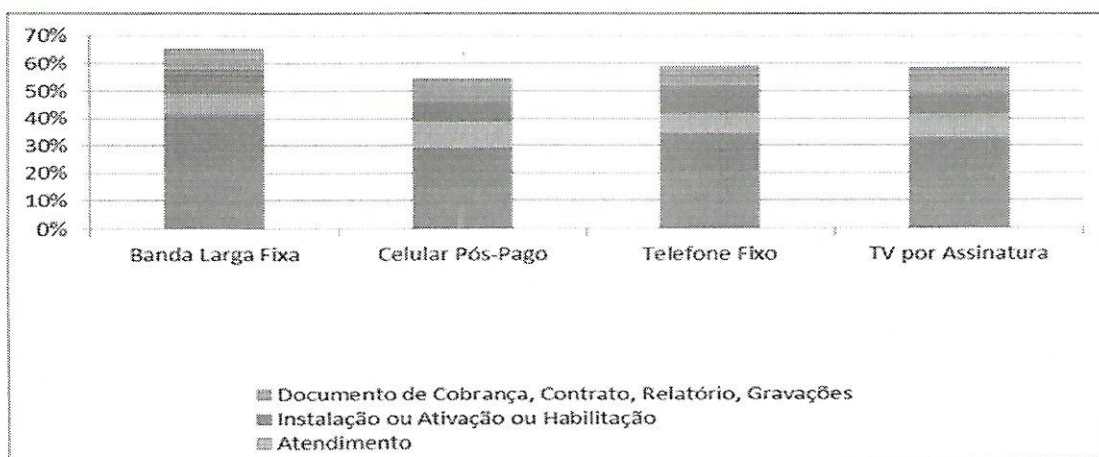






3





Azul = Cobrança

Vinho = Qualidade e Funcionamento do serviço ou equipamento

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

As metas de investimentos para 2015 será entre 6 e 8 bilhões de Reais.

O objetivo será em infraestrutura, sistemas, cobertura 3G e 4G, metas rurais (interior de SP e norte da BA), bem como otimizar os recursos já existentes, como focar as atividades da Claro TV (DTH) nas classes C e D e as atividades da NET nas classes A e B.

5.1.1.6 – Informações sobre área de cobertura da telefonia móvel.

<http://www.claro.com.br/celular/cobertura/>

5.8.6 – O Conselheiro Claudio solicitou o número de ações judiciais de cunho consumerista.

Devolutiva: São da ordem de mais de 35 mil ações.

- Solicita demonstrações contábeis de 2014.

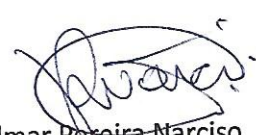
Devolutiva: <http://www.claro.com.br/claropar/relatorios-financeiros/demonstracoes-financeiras-anuais/>

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

Por deliberação do Conselho, foi registrada a moção de agradecimento à atual Presidência e Vice Presidência que encerra suas atividades na presente data.

São Paulo, 7 de agosto de 2015.


Roney Roberto Cunha Medice

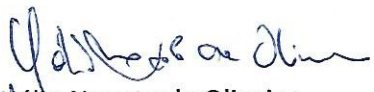

Gilmar Pereira Narciso



Enderson Leiva Zambeli



Claudio Ramos da Silva



Hélio Nonato de Oliveira



Leandro Frenham Chemale



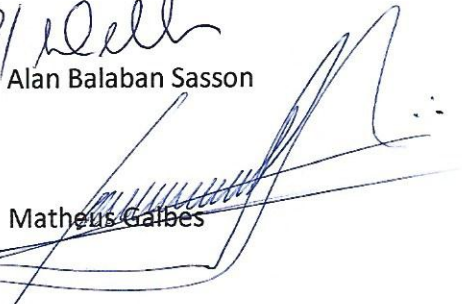
Hélio Ferraz de Oliveira



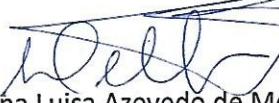
Alan Balaban Sasson



Eduardo Novais



Matheus Galbes



Ana Luisa Azevedo de Mello
Secretária