

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA NONA REUNIÃO ORDINIÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL

1 – **Data, Local e Hora:** 11 de março de 2016, realizada na Operação da NET, em Curitiba/PR, localizada, à rua Mamoré, 340, tendo início às 10:00.

2 – **Convocação:** Foram convocados para a reunião do Conselho de Usuários da Região Sul os representantes dos usuários: Srs. André Ernesto Dalmina, Marcos Niemezewski, Bernardo Ibagy Pacheco, Andre Luiz Teles Duarte, Ronald Márcio de Lima, Terencio Rebello de Aguiar Junior, Edelberto Cordeiro dos Santos, Marcelo Perdoncini, as Sras. Kátia Rasera e Aline Rodrigues, e o representante do Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor, representado pelo Sr. Alexandre Appel.

3 – **Presenças:** Alexandre Appel, André Ernesto Dalmina, Andre Luiz Teles Duarte, Ronald Márcio de Lima, Bernardo Ibagy Pacheco, Marcos Niemezewski, Marcelo Perdoncini e Edelberto Cordeiro dos Santos.

3.1 - Os Sr(a)s. Terencio Rebello de Aguiar Junior, Kátia Rasera e Aline Rodrigues justificaram suas ausências.

4 - A reunião contou com a participação do Sr. Miguel David Hushi, Diretor Regional da NET no Paraná, acompanhado pelo líder da operação em Ponta Grossa, bem como do Sr. Nestor Neto Torres Barreto, Gerente Gestão Clientes do Grupo América Móvil Brasil.

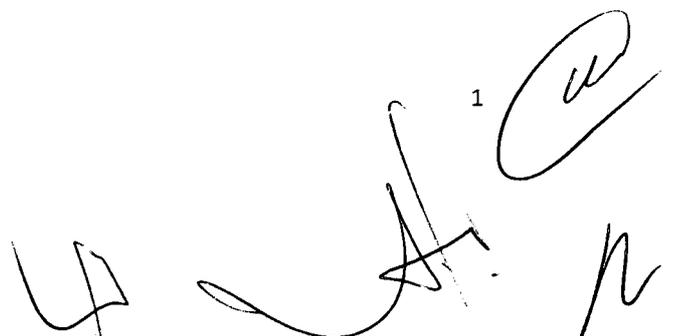
4.1 – A reunião contou, ainda, com a participação dos representantes da Anatel no Paraná Sr. Paulo Tobias.

4.2 - A reunião teve início com as boas-vindas do Presidente do Conselho. Na sequência passou a palavra para apresentação dos membros ao representante da Anatel que, por sua vez, expos o propósito da Anatel de participar de todas as reuniões de todos os Conselhos de Usuários de todas as Prestadoras. O objetivo é avaliar a efetividade dos Conselhos de Usuários, bem como auxiliar e apoiar as atividades dos Conselhos.

5 – Mesa: Os trabalhos foram presididos pelo Presidente do Conselho o Sr. Alexandre Appel, apoiado pela Sra. Ana Luisa Azevedo de Mello, na qualidade de Secretária do Conselho de Usuários desta Região Sul.

6 - Ordem do Dia e Deliberações:

6.1 – Pauta da reunião:



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page. There are four distinct marks: a stylized 'U' on the left, a large signature in the center, a signature with a circled '1' above it on the right, and another signature below it.

a) Estatísticas de atendimento (reclamações) nos órgãos de defesa do consumidor e Anatel. Como as Operadoras estão tratando e monitorando os resultados obtidos, identificando os ofensores de qualidade.

b) Clientes inadimplentes: como as Operadoras estão atuando para a manutenção e negociação com clientes inadimplentes frente à situação econômico-financeira atual.

c) "Política de privacidade" das empresas de comunicação com seus clientes. Como as empresas tratam os dados dos clientes, Vende-se cadastros ou malas diretas ou listas de contatos com números de telefones e e-mails? Como estes dados são vazados das operadoras para o mercado? Exemplo: span de mensagem de celular, como proceder?

d) Assuntos gerais.

7 – O Sr. Presidente expressa sobre acompanhamento do volume de reclamações nos órgãos de controle que colocam o setor de telecomunicações em destaque e as empresas do Grupo figuram entre as líderes das reclamações.

7.1 – Reclamam da propaganda da Claro relacionada à oferta de músicas prévia ao completamento da chamada.

7.2 – Reclamam o fato de que novos assinantes conseguem valor de entrada e plano mais acessível que os assinantes já na base. Pedem que o Grupo avalie a sugestão de contingenciamento para situações em que o cliente se veja com dificuldade financeiras.

7.3 – Observam que o Grupo poderia melhor esclarecer os direitos e deveres dos usuários junto ao Grupo, bem como sobre os produtos contratados.

7.4 – Sugerem, por unanimidade, que o Grupo ofereça canais a "la carte", para os serviços de TV por Assinatura, visando a redução da fatura e manutenção dos clientes na base.

7.5 – Diante das observações a secretaria fez esclarecimentos sobre diferenças tecnológicas entre os principais serviços e a distinção entre o aspecto tecnológico e de conteúdo do Serviço de TV por Assinatura.

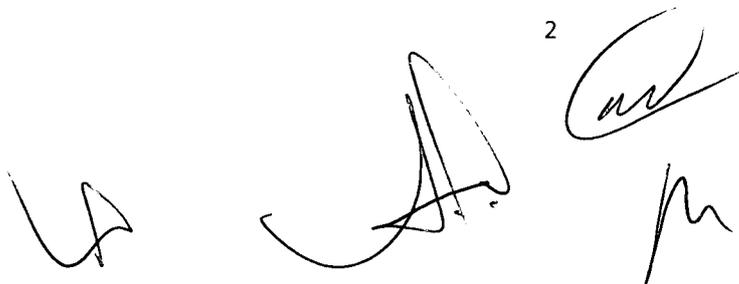
7.6 – O representante da Anatel teceu comentários sobre a regulamentação do setor de telecomunicações e aclarou dúvidas dos membros do Conselho de Usuários.

8 – Nestor, Gerente de Gestão Clientes do Grupo América Móvil Brasil, fez apresentação sobre o funcionamento do setor de Atendimento do Grupo, explanando sobre local e porte das centrais de atendimento, bem como metodologia de treinamento do atendimento, *contact rate*, principais ofensores e taxa de reclamações.

8.1 – As observações dos membros do Conselho foram esclarecidas tanto pelo Nestor como pelo líder da operação, Sr. Miguel Hushi, com relação à pauta como pelos temas trazidos durante a reunião.

8.2 – Para a próxima reunião foi solicitado que a equipe de marketing traga informações ao Conselho sobre suas atividades e informação sobre os Produtos comercializados pelo Grupo.

2

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials. On the left, there are initials 'LA'. In the center, there is a large, stylized signature. On the right, there is another signature with the number '2' written above it, and below it, a signature that appears to be 'M'.

9 – A Sr. Kátia Rasesa apresentou mensagem solicitando o seu desligamento do Conselho de Usuários em razão de dificuldade de conciliação das atividades pessoais, profissionais e junto ao Conselho de Usuários, agradecendo a participação e oportunidade.

E, nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião.



Ana Luisa Azevedo de Mello
SECRETÁRIA



Alexandre Appel
PRESIDENTE



André Ernesto Dalmina



Marcos Niemezewski

Bernardo Ibagy Pacheco

Andre Luiz Teles Duarte

Ronald Márcio de Lima

Edelberto Cordeiro dos Santos

Marcelo Perdoncini