

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

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

1 – **Data, Local e Hora:** 17 de junho de 2016, realizada na Operação da NET, em Porto Alegre/RS, localizada, à rua Silvério, 1111, Bairro Menino de Deus, 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, Sra. Aline Rodrigues, e o representante do Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor, representado pelo Sr. Alexandre Appel.

3 – **Presenças:** Alexandre Appel, Andre Luiz Teles Duarte, Marcos Niemezewski, e Terencio Rebello de Aguiar Junior.

3.1 - Os Srs. André Ernesto Dalmina, Bernardo Ibagy Pacheco, Ronald Márcio de Lima, Edelberto Cordeiro dos Santos e a Sra. Aline Rodrigues e justificaram suas ausências, o Sr. Marcelo Perdoncini não apresentou justificativa para a ausência.

4 - A reunião contou com a participação do Sr. Marcelo Ilha, Diretor Regional da NET no Rio Grande do Sul, acompanhado por Willian, Luciano, Fabiana Torres, Paulo Cesar, Marcio Martins e Paulo César, todos do Grupo América Móvil Brasil.

4.1 – A reunião contou, ainda, com a participação dos representantes da Anatel no Rio Grande do Sul, Sr. Cristiano Silva Dilli.

4.2 - A reunião teve início com as boas-vindas do Presidente do Conselho que na sequência passou a palavra para apresentação dos membros aos presentes.

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:

A – Exposição por parte da Claro e da Net dos Planos de venda das assinaturas (pela área de marketing das Operadoras);

Handwritten signatures and a small number '1'.

B - Claro amplia cobertura 3G para mais 17 cidades gaúchas. Mais de 124 mil moradores no RS passam a contar com a tecnologia 3GMax, que permite mais rapidez de conexão para uso de serviços de banda larga móvel.

Link <http://www.consumidorrs.com.br/2013/inicial.php?case=2&idnot=43982>

C – Limitações de banda larga ;

D – Bloqueio do IMEI;

E – Assuntos gerais.

7 – O Engenheiro Márcio Martins, da Claro, fez explanação sobre a rede e cobertura 3G do Grupo.

7.1 – Foi questionado sobre a cobertura nas rodovias. O Grupo apresentou sua cobertura e seu esforço para cobrir as áreas que englobam as rodovias. Foi mencionada situação dos fundos setoriais cujos recursos não estão sendo utilizados para aplicação na expansão dos serviços, mas represado pelo Governo Central.

7.2 – O próximo tema foi o procedimento de bloqueio de celular furtado. O primeiro passo deve ser ligar para a operadora e informar o e-mail associado ao número do celular. Não há necessidade do Boletim de Ocorrência. Em até 24 horas, o celular estará bloqueado. Caso o celular seja recuperado, deve-se entrar em contato da operadora com o número do protocolo que informou do furto do equipamento para que a operadora proceda com o desbloqueio.

7.3 – Foi solicitado ao Grupo que promova a divulgação do procedimento a ser seguido para o bloqueio de celulares furtados.

7.4 – O próximo tema abordado foi a exposição, pela equipe de marketing, de informações sobre os Planos de vendas dos produtos do Grupo.

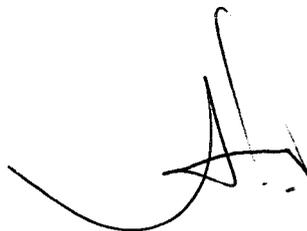
7.5 – No portfólio de pós-pago, a Claro tem 7 planos. Os planos da NET variam em função da característica do conteúdo selecionado.

7.6 – O Sr. Terêncio registrou situação a seguir e solicita a avaliação de revisão de procedimento do Grupo.

- o consumidor contratou inicialmente o plano A com um conjunto de canais. Interessado em agregar um pacote de filmes, houve a necessidade de cancelar seu pacote original e contratar novo pacote com o novo combinado de canais de vídeo.

7.8 – Com relação aos Planos da Claro e da NET, foi sugerido aos membros dos Conselho de Usuários naveguem nas páginas eletrônicas das duas marcar para os detalhamentos das ofertas e estruturação dos Planos ofertados.

7.9 – O Sr. Terêncio sugere a criação de um Clube NET, para a oferta de uma bonificação, no estilo do Clube Claro, visando homenagear clientes fieis e bons pagadores.



2



7.10 – O Sr. André Duarte sugere que seja ofertado descontos para clientes da base em patamares semelhantes aos clientes de entrada.

7.11 – O próximo tema foi o debate atual sobre o limite da franquia da banda larga fixa. Dra. Fabiana fez os esclarecimentos do entendimento do Grupo sobre esse tema.

7.12 – Foi apresentado o Minha NET onde é possível observar o volume de dados consumidos de sua franquia. Os clientes que consomem 80% do volume contratado recebe uma mensagem de alerta para o nível de consumo. Sugerem que seja incluída esta informação para quando o volume atinja 60% do volume de dados contratado.

7.13 – O Conselho de Usuários recomenda seja ampliado os esclarecidos sobre o funcionamento da franquia da banda larga fixa.

7.14 – O Conselho de Usuários se posiciona contra a limitação da banda larga fixa.

7.15 – O Conselho de Usuários se posiciona a favor de que as ofertas aos novos clientes sejam extensivas aos clientes da base.

7.16 – Os Conselheiros comentam que no RS estão sendo comercializados acessos a um conjunto de canais de TV por Assinatura com o pagamento de uma única assinatura. Clientes estão deixando de serem assinantes dos prestadores formais para migrarem para esse tipo de acesso. O Conselho sugere que o Grupo divulgue e esclareça à sociedade sobre o mau uso do serviço.

7.17 – O Conselho de Usuários sugere o aprimoramento do link do Conselho para apresentar informações do Conselho com o perfil de cada Conselheiro.

7.18 – O Conselho solicita posicionamento do Grupo sobre as sugestões apresentadas nas reuniões pretéritas.

7.19 – A penúltima reunião desse mandato do Conselho de Usuários será dedicada à organização das sugestões passadas e futuras para que na última reunião do ano o Grupo manifeste aquelas sugestões que poderão ser implementadas.

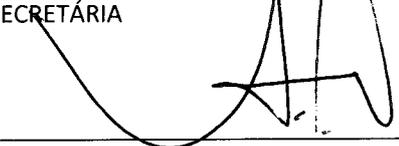
7.20 – O Conselho sugere que a última reunião reúna de forma conjunta todos os conselhos de usuários do Grupo para realização de balanço das atividades.

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



b 

Ana Luisa Azevedo de Mello
SECRETÁRIA



Alexandre Appel
PRESIDENTE



Marcos Niemezowski

Andre Luiz Teles Duarte

Terencio Rebello de Aguiar Junior