

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA 2.^a REUNIÃO GERAL ORDINÁRIA DE 2016 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE

1. Data, local e hora: 17 de junho de 2016, às 08h00, realizada na filial de Recife, estado de Pernambuco, do Grupo Claro S.A (América Móvil), localizada à Av. Agamenon Magalhães, 1114, 3.º andar, Parque Amorim, Recife/PE.

2. Convocação: Foram convocados para 2ª Reunião de 2016 do Conselho de Usuários da Região Nordeste todos os Conselheiros empossados.

2.1. Posse de Conselheiro: O Sr. **JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA**, portador da Cédula de Identidade nº 98001104919, inscrito no CPF sob o nº 45377545400, tomou posse como membro representante da entidade Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e Privados no Estado de Alagoas – ASSODECONAL, em substituição do membro representante Conselheiro GENIVAL CÍCERO BATISTA e assinou o respectivo termo.

3. Presenças: Presentes os membros eleitos que confirmaram presença, quais sejam, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, **Conselheiro TONY CLOVIS**, **Conselheiro JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA**, **Conselheiro WASHINGTON SANTIAGO**, **Conselheiro FÁBIO PEREIRA DO NASCIMENTO** e **Conselheiro JEFFERSON DOS SANTOS SILVA**.

3.1. Ausentes o **Conselheiro ERIVELTON MOURA**, que informou sua ausência em razão de problemas particulares; **Conselheiro RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA**, que renunciou ao cargo de membro do conselho; **Conselheiro EDNALDO DANTAS DA SILVA MAGALHÃES** e **Conselheiro ELIAS DOS SANTOS**, que informaram sua ausência em razão de outro compromisso; e novamente o **Conselheiro HILDELIS SILVA DUARTE JÚNIOR**, que não justificou a ausência;

3.2. Em razão da renúncia do **Conselheiro RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA** e da exclusão do **Conselheiro HILDELIS SILVA DUARTE JÚNIOR**, representante e indicado da entidade **PROCON/MA**, serão convocados **dois suplentes** para assumirem os cargos vagos e tomarem posse na próxima reunião ordinária.

3.2. Registra-se a presença do representantes da Anatel Sr. **ADELSON**, Coordenador adjunto de Relacionamento com os Consumidores do Escritório Regional da Anatel/PE.

4. Mesa: Presidiram os trabalhos iniciais a Sr. **RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região. Constatada a presença do Presidente do Conselho, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, passou este a direcionar os trabalhos.

5. Ordem do Dia e Deliberações: Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários e entidades presentes:

5.1. Inicialmente, votou-se favoravelmente pela inversão de pauta para que as apresentações do relatório da área de atendimento do Grupo e razões do Bloqueio da Internet Banda Larga Fixa após consumo de franquia fossem feitas na parte final da reunião.

5.2. Acessibilidade aos usuários

Os membros do Conselho solicitaram informações acerca das medidas de que estão sendo adotadas pelo Grupo relacionado a acessibilidade nos sites e nos atendimentos por telefone.

O Secretário do Conselho, em nome do Grupo, informou que o Grupo atende as obrigações regulatórias relacionadas a acessibilidade vigentes e que a Anatel aprovou, por meio da Resolução 667, de 30/05/2016, o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo (RGA), o qual o Grupo já está desenvolvendo ações para o atendimento aos novos dispositivos.

5.3. Participação efetiva de mais entidades de defesa do consumidor nas reuniões (OAB, Defensoria, Associações).

Os Conselheiros solicitaram a participação de mais entidades de defesa do consumidor. O Secretário informou que será encaminhado o convite, nos moldes dos convites já realizados em reuniões anteriores deste Conselho e informou ainda que outros Conselhos de Usuários já vem adotando esta mesma prática, a exemplo no Conselho de Usuários da Região Norte.

5.4. Exclusão do PROCON/MA, em razão das reiteradas e injustificadas ausências do seu representante nas reuniões.

O Procon/MA ingressou neste Conselho, quando de sua implementação em 2013, onde teve sua participação efetiva e atuante, através do **Conselheiro JOSÉ CARLOS RABELO BARROS JÚNIOR**. No entanto, com a troca de gestor do Procon/MA, quando da mudança de Governador, no ano de 2015, foi alterada a indicação do Procon/MA neste Conselho, passando a representar a entidade o **Conselheiro HILDELIS SILVA DUARTE JÚNIOR**, por indicação dele mesmo, que compareceu apenas para tomar posse neste Conselho. Depois de então, não mais compareceu e nem indicou outro representante do órgão, mesmo devidamente notificado, por diversas vezes para tal desiderato, fazendo com que este Conselho de Usuários, em cumprimento ao Regimento Interno, fosse forçado a excluir tão importante entidade, em razão da negligência de seu gestor, que quedou-se inerte, mesmo diante das diversas comunicações para se manifestar sobre suas reiteradas e injustificadas ausências. Assim, restou demonstrado o total desinteresse e falta de respeito do **Conselheiro HILDELIS SILVA DUARTE JÚNIOR** com este Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações da Região Nordeste.

5.5. Visita a centros operacionais do Grupo, para entender como funcionam as empresas.

Foi solicitada a realização de visitas a centros operacionais do Grupo (Tv, Internet e telefonia) ou Centro de atendimento, para maior conhecimento das atividades do Grupo, o que propiciará um debate mais profícuo e efetivo nas reuniões, pois os Conselheiros passariam a conhecer de perto os detalhes das atividades realizadas pelas empresas do Grupo. O Presidente do Conselho, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, sugeriu que estas visitas fossem realizadas antes da 3ª Reunião Ordinária. O Grupo ficou de internalizar o pedido.

5.6. Apresentação do que foi abordado no Fórum de Conselheiros, na sede da Anatel.

Será encaminhado por e-mail para os Conselheiros.

5.7. Próximas eleições.

Foram apresentadas todas as informações relacionadas as próximas eleições no que tange as prováveis datas de realização das mesmas. E foi deliberado pelo Conselho que o S. Secretário, na reunião a ser realizada com a Anatel e os representantes dos Grupos, a respeito das eleições, encaminhe nas discussões que a posição deste Conselho de Usuários se manifesta em dois pontos principais: a Anatel tome providências para uma maior participação de entidades, nos moldes da Resolução nº 623/2013-ANATEL e que nestas reuniões sejam convidados a participar ativamente os Presidentes dos Conselhos, considerando o interesse de todos em processo eleitoral equitativo e probó.

5.8. Evento em Fortaleza.

Foi informado o seu cancelamento.

5.9. Definição de local e data das próximas reuniões ordinárias.

Por decisão unânime dos membros do conselho, a 3ª reunião, previamente agendada para o dia 16 de setembro, foi adiada para o dia 14 de outubro, sendo o cronograma redefinido, em princípio, para 3ª Reunião Ordinária em 14 de outubro; e 4ª Reunião Ordinária em 18 de novembro, todas à serem realizadas em Recife-PE.

Por fim, o Presidente, **Conselheiro LINDOJON GERÔNIMO BEZERRA DOS SANTOS**, agradeceu a presença de todos os Conselheiros, funcionários do Grupo, Secretário e o representante da ANATEL, deu as boas vindas e votos de sucesso ao novo Conselheiro, representando a entidade ASSODECONAL, deixando externado que este Conselho se solidariza com o estado de saúde do ex-Conselheiro **GENIVAL CÍCERO BATISTA**, que durante sua passagem neste Conselho muito contribuiu, bem como também perde este Conselho com a renúncia do ex-Conselheiro **RICARDO ALAN KARDEC LOIOLA**, que igualmente contribuiu para que os debates fossem de alto nível, sempre zeloso e prudente em seus apontamentos e colocações. Dois grandes Conselheiros que recebem a homenagem deste Conselho pelos serviços prestados, e, infelizmente, por razões que fogem à nossa vontade, não poderão continuar esta missão conosco.

E, nada mais havendo a tratar, suspenderam-se os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura desta Ata. Reaberta a sessão, foi esta lida, achada conforme e assinada por todos os presentes.

ASSINATURAS:

Secretário do Grupo

Presidente

Vice-Presidente

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro

Conselheiro