

GRUPO AMÉRICA MÓVIL
ATA DA 2ª REUNIÃO GERAL ORDINÁRIA DE 2015 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. DATA, LOCAL E HORA.

19 de Junho de 2015, com início às 09h, realizada na sede da Embratel em Salvador-BA.

2. CONVOCAÇÃO E POSSE.

Foram convocados para esta reunião todos os Conselheiros empossados e, para a Posse, o candidato Suplente **Elias dos Santos**, pela ordem de votação.

2.1. Posse de Conselheiro. O Sr. **Elias dos Santos**, portador da Cédula de Identidade nº 842816, inscrito no CPF sob o nº 63663643468, tomou posse e assinou o respectivo termo.

3. AUSÊNCIAS.

Justificaram através contato telefônico o **Conselheiro Diógenes Marcelino da Silva** por motivos escolares, **Conselheiro Hildelis Silva Duarte Junior** por motivos de trabalho e o **Conselheiro Erivelton Moura** comunicou através de e-mail, por motivos de trabalho.

4. MESA.

Presidiu os trabalhos iniciais o **Conselheiro Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos**, Presidente do Conselho de Usuários da Região Nordeste e secretariou os trabalhos a **Sra. Simone Menezes**, Secretária deste Conselho.

5. ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES.

5.1. Informações sobre o Conselheiro Oswaldo Luiz Stockler Argento.

A Secretária apresentou a carta enviada com Aviso de Recebimento ao **Conselheiro Oswaldo Luiz Stockler Argento com as anotações de retorno (pelos Correios)** devido a não retirada pelo destinatário.

O Conselho, observando que diante das reiteradas tentativas de comunicação por todos os contatos informados pelo Conselheiro (telefone, e-mail e correspondência com aviso de recebimento), bem como por conta das sucessivas ausências sem justificativa formal, deliberou pela exoneração do **Conselheiro Oswaldo Luiz Stockler Argento**.

Para a próxima reunião deverá ser convocado novo membro, pela ordem de suplentes.

5.2. Informações sobre o endereço postal do Conselho de Usuários da Região Nordeste.

A Secretária informou que será verificada a possibilidade de retornar a utilização da caixa postal já existente ou, na inviabilidade, que haja a disponibilização de endereço físico para informação no site www.conselhodeusuariosamx.com.br.

5.3. Informações sobre os pontos discutidos no Fórum de Presidentes dos Conselhos ocorrido na Anatel.

O presidente, **Conselheiro Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos**, compartilhou com todos os membros presentes os principais assuntos do evento mencionado.

5.4. Sobre a ausência da NET no sítio Consumidor.Gov.Br, visto que a Claro e a Embratel já constam no referido sítio governamental.

Na última reunião, o Conselho deliberou pela inclusão da NET e da Embratel no site Consumidor.Gov.Br. A Embratel já foi incluída, a exemplo da Claro.

Foi informado pela Secretária que o pedido já foi internalizado e que está sob avaliação diretiva do grupo.

Diante disso, o Conselho deliberou novamente para que a NET também faça parte do sítio governamental Consumidor.Gov.Br, visto que é a única empresa do grupo América Móvil que ainda não consta na plataforma. Sendo que esta plataforma revela a posição da empresa em ser transparente com o consumidor e se mostrar aberta a resolver os conflitos de forma amigável, sem a intervenção judicial. Por isso o Conselho de Usuários se manifesta pela inclusão imediata da NET no site Consumidor.Gov.Br.

5.5. Principais reclamações dos consumidores em cada Estado desta região e qual a posição adotada pelo Grupo.

A Secretária informou que o material regional será enviado mensalmente assim que ocorra a publicação nacional oficial no sítio ANATEL.

5.6. Cancelamento/bloqueio de internet móvel após o término da franquia contratada.

A Secretária informou que a Claro está tratando do tema em nível nacional, em parceria com as demais prestadoras, com o apoio do Sindicato de Telecomunicações do Brasil, em parceria e proximidade com o Ministério da Justiça, ANATEL e SENACON;

A Secretária também comentou e participou aos Conselheiros sobre o lançamento do plano Claro Internet Turbinada WhastApp, Facebook e Twitter Grátis.

5.7. Divulgação das atividades do Conselho para a população de toda a região Nordeste;

Devido a falta de quaisquer informações acerca da proposta do **Conselheiro Hildelis Silva Duarte Junior** para providenciar evento na semana do consumidor em São Luis/MA, foi proposto pelo **Conselheiro Ricardo Alan Kardec Loiola** que este evento ocorra na cidade de Fortaleza-CE, onde o Conselho deliberou por chamar de **“1º Encontro do Conselho de Usuários da Região Nordeste”** que está previsto para o dia 27/11/15 mesma data da 4ª reunião ordinária do ano de 2015, com início impreterivelmente, às 09h; O Conselho definirá a temática entre si, em reuniões por grupo próprio; O **Conselheiro Ricardo Alan Kardec Loiola** propôs a si mesmo a responsabilidade pela organização e encaminhamento de possíveis parceiros ao Presidente, **Conselheiro Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos**, para comunicação deste evento.

5.8. Possibilidade de gravação das reuniões (áudio e vídeo) e disponibilização nos sítios eletrônicos das empresas do grupo;

O presidente, **Conselheiro Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos**, propôs que as reuniões fossem gravadas por áudio, ou se possível, por áudio e vídeo, para serem disponibilizadas no sítio eletrônico do Conselho www.conselhodeusuariosamx.com.br, como forma de garantir a transparência das reuniões, bem como a publicidade de todos os atos dos Conselheiros a todos os consumidores e/ou fornecedores interessados, visto que o acesso seria irrestrito pelo referido site.

No entanto, os demais Conselheiros votaram pela não aprovação deste ponto, alegando que ainda há a necessidade de amadurecimento da metodologia das reuniões, desta feita, este assunto passará por nova deliberação no futuro.

5.9. Carta de apresentação.

A Secretária apresentou para o Conselho os A.R's das comunicações realizadas às entidades/órgãos de defesa do consumidor até o momento, conforme deliberado em ata da última reunião ordinária. Será encaminhada a cópia da carta modelo a todos os Conselheiros. Bem como, será solicitado envio de novas comunicações e nova lista de destinatários será enviada pelo Presidente.

5.10. Cartão de visitas dos Conselheiros.

O Conselho deliberou que, como não haverá participação do Grupo na confecção dos cartões de visitas dos Conselheiros, será padronizado um modelo, por sugestão do Presidente, e levado à aprovação do Conselho, para serem impressos às expensas de cada Conselheiro.

6. CALENDÁRIO 2015.

Ficou estabelecido nesta reunião, que haverá mudança no calendário de reuniões ordinárias deste ano, devendo as próximas reuniões deste Conselho acontecer, conforme abaixo.

3ª Reunião – 18/09/2015 – Recife/PE

4ª Reunião – 27/11/2015 – Fortaleza/CE

7. Considerações finais.

Após as deliberações constantes da pauta apresentada pelo presidente, este franqueou para que os Conselheiros presentes se manifestassem sobre a reunião com suas considerações. Neste momento, o **Conselheiro Ednaldo Dantas da Silva Magalhaes** solicitou que fosse consignado em ata o esclarecimento sobre o processo de cancelamento de produtos e não somente do contrato, no caso da TV por assinatura, ou dos combos (TV/internet/telefone). A secretária levará ao conhecimento do Grupo e retornará com ações e/ou explicações sobre o tema. Foi informado sobre a dificuldade da composição de senhas para os acessos via site. Em seguida, o **Conselheiro Ricardo Alan Kardec Loiola** apresentou manifestação de apoio à ação civil pública ingressada em 21 de maio de 2015 contra as operadoras Claro, Oi, TIM e Vivo (nesse caso, especificamente voltado a operadora Claro) referente ao bloqueio de internet móvel após o fim da franquia, em planos pré e pós-pagos, de clientes do município de Fortaleza-CE, informando ainda que concorda com a diretora do PROCON Fortaleza-CE, Sra. Cláudia Santos, que “as operadoras elaborem cláusulas contratuais que expressem clareza, objetividade, e em linguagem simples e de fácil compreensão pelo consumidor, em observância aos direitos básicos definidos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor e que expresse de maneira ostensiva a limitação, a modalidade e as condições do serviço contratado”. Ainda, o **Conselheiro Ricardo Alan Kardec Loiola** também manifestou apoio às ações desempenhadas pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará por condução do presidente Deputado Estadual Odilon Aguiar, em especial aos procedimentos adotados na reunião de 27 de maio de 2015 referente ao Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) com um plano de metas e redução de demandas para as empresas Sky, Oi, GVT, Multiplay e Claro/NET (nesse caso a Claro/NET). O conselheiro concorda com a secretária executiva do DECON-CE, Sra. Anna Cely Sampaio, que “essa é a forma mais concreta que você tem de medir essa evolução porque não vai precisar da Anatel, e se a empresa reduzir o número de demandas que chegam ao Decon, ela melhorou o serviço para todos”. Vale ressaltar, de acordo com os procedimentos adotados, que a definição das metas de cada empresa, serão utilizados os dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) e do portal consumidor.Gov.Br. Após, o **Conselheiro Elias dos Santos** manifestou apoio a proposta aprovada pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania da Câmara Federal, que proíbe a cobrança, pelas operadoras de telefonia celular, da tarifa adicional de deslocamento (*roaming*) quando o cliente fizer ou receber ligação fora da sua área de origem, mas em região atendida pelo mesmo grupo econômico da operadora. De acordo com a Agência Câmara Notícias, “o texto aprovado que segue para o Senado, é um substitutivo do relator, deputado Veneziano Vital do Rêgo (PMDB-PB), para os projetos de lei 275/11, do deputado Chico Lopes (PCdoB-CE), e 967/11, do ex-deputado Romero Rodrigues. Os projetos tramitam apensados e tratam do fim da cobrança do *roaming*.”

Os Conselheiros presentes manifestaram apoio às manifestações dos colegas, todavia, o Presidente, **Conselheiro Lindojon Gerônimo Bezerra dos Santos**, por cautela, e a fim de se posicionar juridicamente sobre os mesmos, solicitou aos Conselheiros que propuseram as

manifestações de apoio que apresentassem cópias dos referidos documentos, para aprovação das mesmas pelo Conselho, como um todo, na próxima reunião ordinária.

Ao final, o presidente agradeceu a presença e empenho dos presentes para participarem de mais uma reunião, abdicando dos convívios pessoais e profissionais de rotina, para juntos pensarem melhorias nos serviços de telecomunicações na região Nordeste do Brasil.