

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA QUARTA REUNIÃO ORDINIÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL

1 – **Data, Local e Hora:** 27 de fevereiro de 2015, realizada nas instalações do Edifício sede da Embratel, no Rio de Janeiro/RJ, localizado à Av. Pres. Vargas, nº 1012, 16º andar, tendo início às 9:30.

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, Sessão 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 Frencham Chemalle; e Claudio Ramos da Silva.

3 – **Presenças:** Estiveram presentes os Conselheiros Vitor Hugo das Dores Freitas, Ordem dos Advogados do Brasil, Sessão 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; Enderson Leiva Zambeli; Leandro Frencham Chemalle; e Claudio Ramos da Silva.

3.1 – Os Conselheiros João Climaco, Hélio Nonato e Sérgio Crivellaro justificaram a ausência, o que foi aceito pelo Presidente.

4. **Mesa:** Presidiram os trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Vitor Hugo das Dores Freitas, 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:

5.1 – Informes da Operadora:

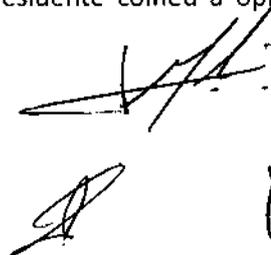
5.1.1 – O Sr. Jorge Tardin, solicitou a palavra e essa será concedida no momento oportuno.

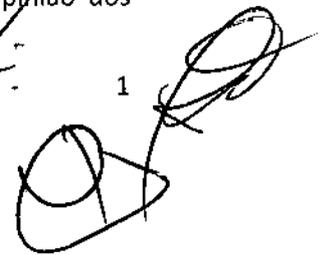
5.1.3 – O Presidente observa que os valores do serviço de TV a Cabo é caro e com filmes repetitivos. O call center não oferece um bom serviço. O Presidente colheu a opinião dos presentes.











5.1.4 – O Conselheiro Enderson cedeu ao Conselheiro Tardin a posição na posição da pauta.

5.1.5 – O Sr. Presidente foi comunicado que nos dias 19 e 20 de março de 2015 acontecerá o I Fórum dos Presidentes de Conselhos de Usuários a ser realizado na sede de Brasília.

A Sra. Ana Luisa esclarece que existem dois informes do Grupo: o primeiro consiste no encontro em Brasília, nos dias os dias 19 e 20 de março e o segundo consiste na complementação dos esclarecimentos às posições do Grupo com relação aos pleitos do Conselho.

5.1.6 -Devolutiva da lista de pleitos apresentados pelo Conselho relacionados na Ata de 28 de novembro de 2014, por meio do Relatório de Análises e Providências.

5.1.7 – Com relação ao tema regra de viagens e deslocamentos adotada pelo Grupo.

Posicionamento do Grupo América Móvil - Consultada a Anatel, esta se posicionou remetendo ao que dispõe os arts 23 e 24 do Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução n.º 623, de 18 de outubro de 2013, que determina que os custos decorrentes do funcionamento e manutenção dos Conselhos, ai incluídas as despesas com passagens, deslocamento, alimentação e hospedagem, cabem ao Grupo/Prestadora, que deve aplicar aos membros do Conselho de Usuários sua política de viagens usual.

Proposta do Conselheiro: Valor de R\$ 160,00 como diária de alimentação por Conselheiro.

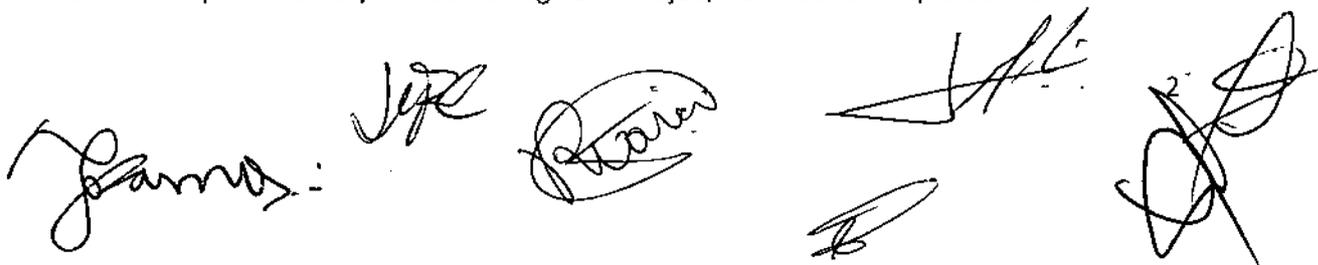
5.1.8 Passada a palavra ao Sr. Jorge Tardin, graças ao esforço pessoal que fez à Embratel a Anatel reconheceu a sua participação e de sua entidade, portanto está justificada sua ausência nas assembleias anteriores e nessa oportunidade esclareço, ainda, que na posse do Conselho não pode participar de o Grupo não ter enviado passagem aérea, muito embora, estivesse ausente para a realização da reunião, estava em SP por outra razão, enviou sua razão da ausência, e não foi acatado, o que não se justifica diante da comunicação da Anatel.

O Presidente desse Conselho de Usuários, Sr. Vitor Hugo, saúda o retorno do Conselheiro Jorge Tardin não só como membro do Conselho como por sua luta árdua em demonstrar o desacerto da decisão tomada anteriormente em relação a sua pessoa.

5.1.9 – Assunto: convocação dos suplentes, visto a existência de uma vaga em aberto, visto que a entidade Ajude a Ajudar nunca participou de uma reunião.

5.1.20 – O Conselho solicita que o Grupo proceda à imediata convocação da instituição El Shadai Casa de Acolhimento institucional Doce Lar para que indique no prazo de 15 dias, impreterivelmente, o seu representante no Conselho, sob pena de ser convocado outra entidade.

5.1.21 – Com relação aos pleitos efetuados pelo Conselho e que receberam a resposta de não acolhimento por falta de previsão na regulamentação, ficou decidido que os mesmos serão



Handwritten signatures of several individuals, including 'Jorge Tardin' and 'Vitor Hugo'.

comunicados na reunião dos Presidentes, com o objetivo que seja complementada a regulamentação do Conselho de Usuários.

5.1.22 – O Conselho acusa o recebimento de e-mail proveniente do sr. Mateus Marinelli, Diretor do Procom de Vinhedo, mostrando inconformismo no tratamento dispensado ao Conselheiro Sérgio Luiz Crivellaro, por parte do Grupo AMX. A íntegra do e-mail consta na presente Ata:

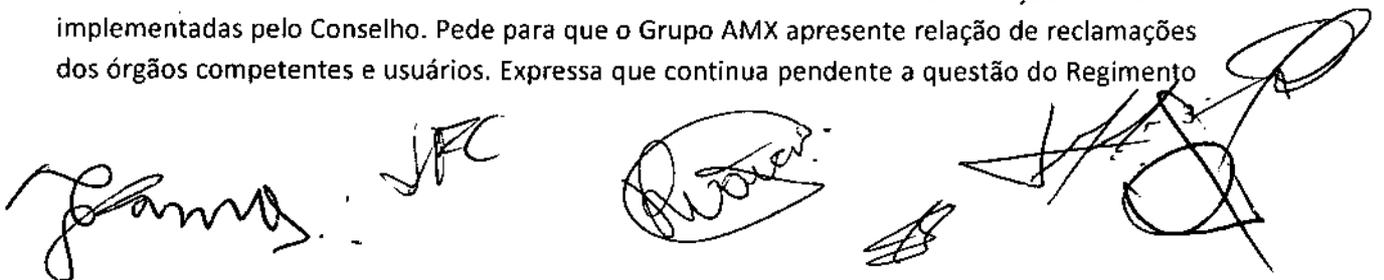
5.1.23 – Passada a palavra para o Conselheiro Enderson, esse apresenta três fatos para que o Grupo AMX responda prontamente, vez que ligado à reclamações do consumidor: 1) a errônea análise de crédito que o Grupo AMX faz, vez que consumidores que desejam adquirir produtos ou serviços de um determinado componente do Grupo acaba tendo negação a sua aquisição por suposto dívida a vencer com outro integrante do mesmo grupo. É juntado neste Ato os documentos comprobatórios de tal Fatos. 2) o Conselheiro exige que o Grupo AMX esclarece alguns procedimentos realizados pelo SAC Claro Fixo. Porque, mesmo em se seguindo todo o procedimento padrão adotado pelo Grupo AMX não se consegue comunicação com o departamento competente. Junta neste Ata documentos comprobatórios. 3) Quais os critérios que a NET utiliza para expansão de rede em novos bairros. Na região de Franca, SP, existem vários bairros que não são providos de serviço, mesmo sendo solicitado, o que na opinião do Conselheiro se reverte em prejuízo ao próprio Grupo. Não há documentos associados.

5.1.24- Passada a palavra ao Conselheiro Gilmar, esse se sugeriu que as Pautas das próximas reuniões estejam abertas para sugestão de inclusão de temas com antecedência mínima de 20 dias, seguindo critério padrão a ser apresentado, e sugere a definição das datas das próximas reuniões.

5.1.25 – O Conselho, com relação à próxima reunião decidiu que a mesma ocorrerá em Vitória/ES, sendo sugerida a data de 10/04/2015. Os Conselheiros terão o prazo de 15 dias para confirmar a data por meio de e-mail corporativo. No mesmo prazo de 15 dias, o Grupo AMX deverá responder à solicitação da realização de reunião complementar àquela não realizada em 2014, quando então será decidida pelo Conselho de Usuários a data de sua realização.

5.1.26 – Com relação à realização de uma reunião complementar de reposição de reunião que não ocorreu em 2014, a qual não se realizou por fatores externos ao Conselho e sim do Grupo AMX, consulta-se sobre a possibilidade da realização da mesma ainda no ano de 2015, como ordinária, para discussão única e exclusivamente do Regimento Interno.

5.1.27 – Passada a palavra para o Sr. Claudio, ele apresenta posição de apoio irrestrito ao Presidente como usuário e como representante dos usuários tendo permanecido na sala durante os embates normais. Defende a busca de mais eficiência às ações a serem implementadas pelo Conselho. Pede para que o Grupo AMX apresente relação de reclamações dos órgãos competentes e usuários. Expressa que continua pendente a questão do Regimento



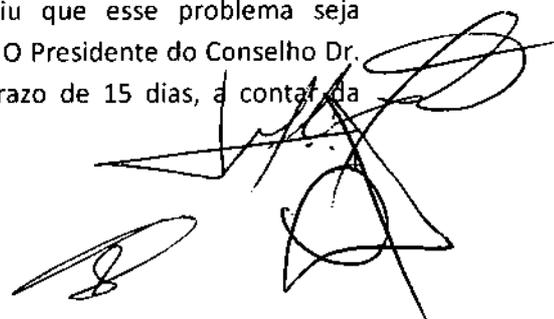
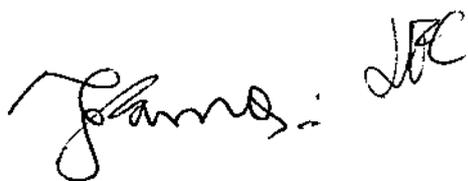
Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like 'Claudio', 'Enderson', and 'Gilmar'.

Interno. Defende a criação de um plano de ação, Diagrama de GANTT, como o que, quem e quando para as ações do Conselho de Usuários.

5.1.28 – Passada a palavra para o Sr. Roney, o mesmo solicita ao Grupo AMX dados técnicos de mapa de área de cobertura, especificamente no que se trata da telefonia móvel, juntamente com os investimentos realizados pelo Grupo a esse respeito. Os dados devem se referir aos dados da região Sudeste.

5.1.29 – Passada a palavra para o Sr. Eduardo Novaes esse manifesta protesto sobre o fato de a reunião não ter ocorrido com visita a uma comunidade, Jacarezinho, organizado pela FAFERJ; também se manifesta descontente porque as reuniões ocorridas não são gravadas conforme pleito anterior do Conselho e devidamente aprovado, mediante equipamento próprio e adequado (som e imagem); O Conselheiro também destaca sua alegria em verificar que pela primeira vez foram trazidas sugestões a respeito dos consumidores. Texto sobre esse tema será acrescentado à Ata, fornecido pelo Conselheiro. Ratifica o pleito de degustação dos serviços prestados pelo Grupo. Com relação à manifestação do Sr. Novaes, o Presidente do Conselho sugere que a reunião complementar seja realizada no Rio de Janeiro em local a ser definido pela FAFERJ, na Embratel, com atividade externa da comunidade Jacarezinho. E a participação de logística entre o Grupo e a FAFERJ. Finalmente, o Conselheiro deixa registrado seu inconformismo com relação ao fato de o Grupo AMX analisou o pedido de realização de uma reunião na Favela não acatando o mesmo em razão de não se conseguir assegurar a integridade física dos Conselheiros e que tal decisão não foi comunicada ao Conselho. Finalmente, o Conselheiro Novaes esclarece que poderá trazer a comunidade para a próxima reunião no Rio de Janeiro desde que o Grupo AMX forneça duas vans e indique um representante para interagir para que esse evento seja realizado de forma exitosa. O Conselheiro Novaes também solicita participar do I Fórum de Presidentes na condição de ouvinte, pelo que, nesse Ato se consulta o Grupo AMX.

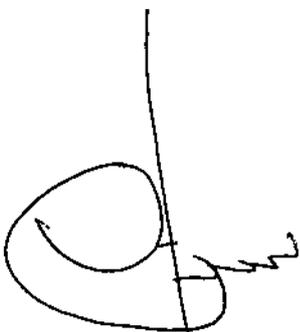
5.1.30 - Passada a palavra para o Sr. Leandro Chemalle, esse afirma que existe falhas graves entre a comunicação entre a central de atendimento NET e seus técnicos de campo pois foi observado em 2014 mudança de endereço e os técnicos foram por 8 vezes encaminhados ao endereço errado. A central da NET foi notificada, mas a informação não chegou ao destino final. Em conversa com o técnico da NET foi informado que o problema é recorrente. 2) O problema anterior revelou outro problema, qual seja, relativo a cobrança em conta telefônica das ligações efetuadas ao suporte da NET 4004. Entende o Conselheiro que não deve haver qualquer cobrança por se tratar de suporte de interesse da operadora, sendo certo que segundo a NET ligações de telefone NET para NET são gratuitas. 3) Por fim, o Conselheiro se insurge também com o corte do acesso à internet ao final da franquia de dados contratada. O Conselheiro Jorge Tardin solicitou a palavra informando que esse procedimento foi autorizado pela Anatel existindo mesmo ações judiciais se insurgindo contra tal procedimento. No entendimento do referido Conselheiro, o foco do problema não se encontra no Grupo AMX e sim na Anatel. O Conselheiro Jorge Tardin também sugeriu que esse problema seja encaminhado e discutido na reunião do I Fórum de Presidentes. O Presidente do Conselho Dr. Vitor Hugo, solicita ao Grupo AMX que seja informado, no prazo de 15 dias, a contat da



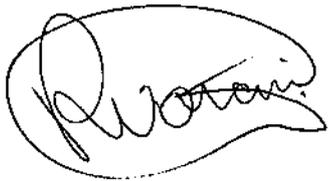
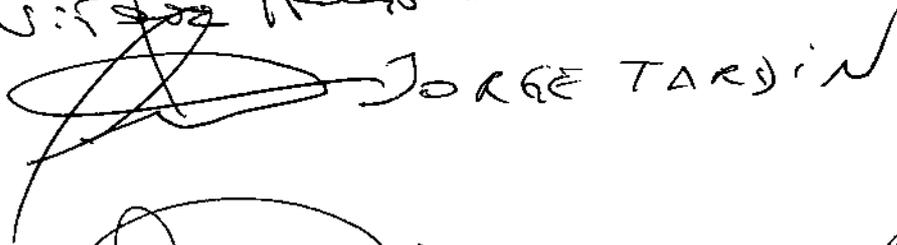
presente data sobre os itens 1 e 2 reclamados pelo Conselheiro Leandro Chemalle; Com relação ao item 3, o Presidente concorda com a proposta apresentada pelo Conselheiro Jorge Tardin que também se encontrará no referido Fórum de Presidente. Dando continuidade à fala do Conselheiro Leandro esse solicita ao Grupo AMX que seja garantido a todos os Conselheiros da Região Sudeste as entradas (ingresso) no evento Futurecom 2015 e ABTA 2015 justificando tal pedido por entender que tais eventos se relacionam com o objeto presente conselho. O Sr. Presidente ao Grupo AMX que forneça esclarecimentos sobre o assunto e o deferimento do quanto solicitado.

5.1.31 – Finais. Aberta a palavra para as colocações finais, o Conselheiro Claudio Ramos quer deixar registrado sua parabenização pela conduta da nossa Secretária Sra. Ana Luisa na condução dos trabalhos anteriores e presentes, superando todos os obstáculos, deixando claro que todos os pedidos formulados por esse Conselho não tem cunho pessoal nem de prestígio individual e sim no interesse do Grupo AMX como um todo, pois ouvir o usuário/Cliente através dos membros do Conselho garantirá qualidade e lucratividade; o Conselheiro Leandro Chemalle também registra o contentamento para esse encontro com relação ao tema deslocamento e hotel. O Conselheiro Jorge Tardin expressa satisfação em participar e contribuir com o Conselho de Usuários da Região Sudeste.

R.J. 27/02/2015



V: Sra. Ana L. Freitas



J. Ramos

