



residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_, Curitiba/PR, **Kátia Rasera**, brasileira, solteira, Bioquímica, portadora da cédula de identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrita no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_), residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_, Curitiba/PR, **Marcos Niemezewski**, brasileiro, solteiro, Engenheiro Eletrônico, portador da cédula de identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_ - Porto Alegre/RS, **Ronald Marcio de Lima**, brasileiro, Solteiro, Administrador, portador da cédula de identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_), residente e domiciliado na Avenida \_\_\_\_\_ - Curitiba/PR, **André Ernesto Dalmina**, brasileiro, divorciado, comerciante, portador da cédula de identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_ - Porto Alegre/RS, **Andre Luiz Teles Duarte**, brasileiro, Solteiro, Fotografo, portador da cédula de identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_), residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_ - Curitiba/PR, **Solange Maria Ferreira**, brasileiro, Casada, Supervisora de Vendas, portador da cédula de identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_ residente e domiciliado na Rua Prof. \_\_\_\_\_ - Curitiba/PR, todos como representantes de usuários dos serviços de telecomunicações, e o Sr. **Alexandre Appel da Silva**, brasileiro, casado, Vice-Presidente Executivo, portador da cédula de identidade n.º \_\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o n.º \_\_\_\_\_), residente e domiciliado na Rua \_\_\_\_\_, Porto Alegre-RS, representante da entidade Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor, todos permanecendo empossados até 31.12.2016 ou até que sejam destituídos ou substituídos em razão de alteração na regulamentação vigente, e (f) Sra. Ana Luisa Azevedo de Mello, no cargo de secretária deste conselho de usuários. Toda a documentação pertinente ao presente processo de eleição passa a integrar esta ata, devendo permanecer arquivada junto aos demais livros e registros relacionados ao Conselho de Usuários do Grupo América Móvil.

5.4 – Convocação de Suplentes: Foi convocado o Sr. Carlos Alberto Lessa como suplente dos representantes dos usuários, mas até o momento, não retornou com seu posicionamento. Serão convocados todos os suplentes listados.

5.5 – Os Membros do Conselho solicitam que as próximas reuniões possam ter rodízio de cidades, bem como instalações das operadoras do Grupo América Móvil, sejam elas, Claro, Embratel e/ou NET. Assim a sugestão é de que a próxima reunião, que ocorrerá no dia 28 de novembro de 2014, sexta-feira, em Florianópolis, aconteça na operação da Claro.

5.6 - Viagens:

Em face das solicitações com relação a deslocamentos, a Secretária do Conselho, Sra. **Ana Luisa Mello** esclareceu que "em referência ao artigo 23 (A previsão orçamentária necessária ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários seguirá os critérios e os procedimentos adotados pelo Grupo), parágrafo único (O Conselho de Usuários deve adotar as mesmas regras do Grupo quanto às despesas relativas a viagens, devendo ser efetuada a competente

prestação de contas) e artigo 24 (O Grupo deve arcar com todas as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como para a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias dos Conselhos, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões), ambos da Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, que rege as ações deste Conselho, o grupo adotará as mesmas regras utilizadas para deslocamento de seus funcionários sendo considerado o horário de início, término e local do compromisso, neste caso, as reuniões ordinárias. E havendo condições no deslocamento que não impactem o horário previsto para início e ao fim das atividades que possam ser realizadas no mesmo dia, a hospedagem não será contemplada. Ou seja, *Caso não haja transporte na data ou somente haja transporte durante o horário da madrugada, os conselheiros e secretário devem solicitar hospedagem. Essa regra vale tanto na ida, quanto na volta;*

5.7 – Orçamento, planilha de custo das reuniões. Tais informações serão encaminhadas ao Sr. Presidente e demais membros do Conselho Diretor por mensagem eletrônica, visto não ter sido possível disponibilizá-las nesta oportunidade.

5.8 – Com relação à pergunta sobre a possibilidade de abertura de nova eleição, caso não seja possível o preenchimento das vagas por negativa de participação do Conselho de Usuários dos suplentes, a Secretaria informa não será possível a abertura de novo Edital, e o Conselho funcionará com o grupo Conselheiros que permanecer, até o final de 2016.

5.9 – O hiperlink :<http://www.conselhodeusuariosamx.com.br/> está sendo atualizado e lá constarão as informações do andamento das atividades de todos as regiões.

5.10 – Participaram da reunião o Chefe da Operação da NET em Curitiba, Sr. Miguel David Hushi e o Chefe da Operação da Claro, Sr. Vercione Mauro Souza Junior, interagindo sobre os temas de suas competências.

5.11 – Os temas solicitados pelo Conselho abaixo listados serão informados na próxima reunião.

- 1) Cidades com maiores números de reclamações (calculado % de reclamação por número total de assinantes) da região sul.
- 2) Ranking com as cinco cidades com maior número de reclamação de cada estado, e um segundo ranking separado por operadora (calculado % de reclamação por número total de assinantes)
- 3) Quais os principais ofensores de reclamações dos Consumidores;
- 4) Existem ações do Grupo AMX para minimizar as reclamações? Se Sim, quais são?
- 5) Quais as metas de investimentos para 2014/2015/2016 para aumentar cobertura e melhorar os serviços? Quem monitora estes investimentos, audita?
- 6) Como será a comunicação do Grupo AMX para com o Conselho de Usuários?
- 7) Seja informada as áreas de cobertura da Claro na Região Sul.

5.12 – O Diretor Regional Paraná/Santa Catarina da Claro forneceu um conjunto de esclarecimentos face às perguntas e observações formuladas pelos Conselheiros presentes.

E, nada mais havendo a tratar, esta Ata foi lida e acatada e assinada por todos os presentes.

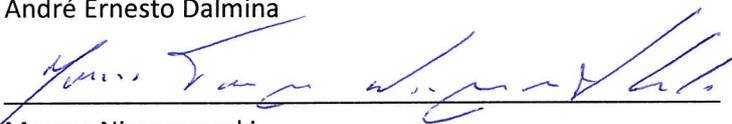


Ana Luisa Azevedo de Mello  
SECRETÁRIA



Andre Luiz Teles Duarte  
PRESIDENTE

\_\_\_\_\_  
André Ernesto Dalmina



Marcos Niemezowski

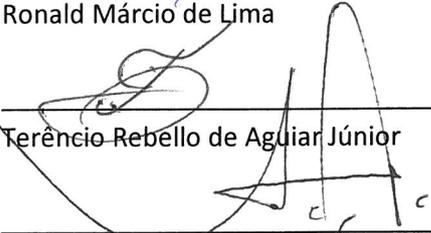
\_\_\_\_\_  
Bernardo Ibagy Pacheco



Kátia Rasera



Ronald Márcio de Lima

  
\_\_\_\_\_  
Terêncio Rebello de Aguiar Júnior

Alexandre Appel