

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

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

1 – **Data, Local e Hora:** 8 de julho de 2015, realizada, no período da manhã, no Escritório Regional da Anatel e, no período da tarde, na Operação da CLARO, ambas em Porto Alegre/RS, localizadas, respectivamente, à Av. Princesa Isabel, 788 e rua Gilberto Laste, 52, tendo início às 10:00.

2 – **Convocação:** Foram convocados para a reunião do Conselho de Usuários da Região Sul os representantes dos usuários: Srs. e Sras. André Ernesto Dalmina, Marcos Niemezewski, Bernardo Ibagy Pacheco, Andre Luiz Teles Duarte, Kátia Raser, Ronald Márcio de Lima, Terencio Rebello de Aguiar Junior, Solange Maria Ferreira, Edelberto Cordeiro dos Santos, Aline Rodrigues, Marcelo Perdoncini e o representante do Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor, representado pelo Sr. Alexandre Appel.

3 – **Presenças:** Alexandre Appel, André Ernesto Dalmina, Marcos Niemezewski, Aline Rodrigues, Bernardo Ibagy Pacheco, Kátia Raser, Terencio Rebello de Aguiar Junior, Edelberto Cordeiro dos Santos e Marcelo Perdoncini.

3.1 - Os Srs. Andre Luiz Teles Duarte e Ronald Márcio de Lima justificaram suas ausências. A Sra. Solange Maria Ferreira, não compareceu à reunião e não justificou a ausência.

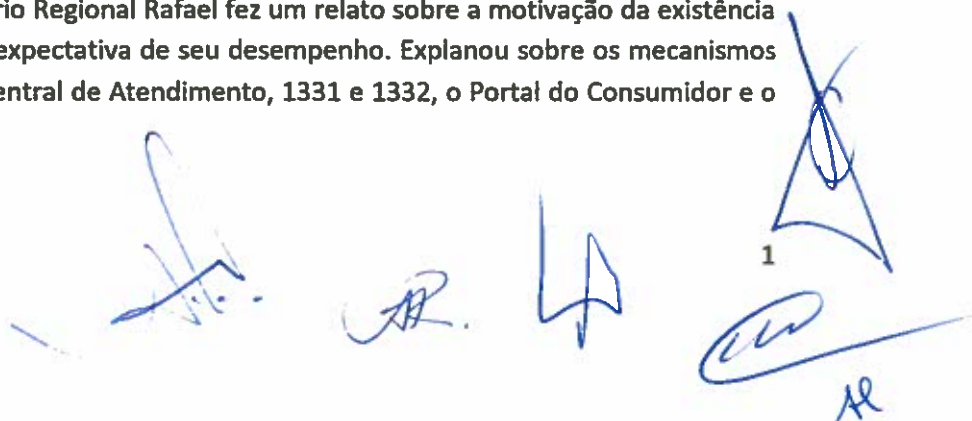
4 - A reunião teve início no Escritório Regional da Anatel em Porto Alegre/RS, recepcionada pelo Sr. Prof. Sidney Ochman e seu líder, Eng. Rafael André Baldo de Lima e ainda contou com a participação de diversos servidores do Escritório da Anatel.

4.1 – Esse encontro teve, ainda, a participação da Sra. Fabiana Torres Machado, Gerente Regional Jurídico da Claro.

4.2 – O Presidente do Conselho teceu um conjunto de comentários sobre os temas relação de consumo e consumidor, e solicitou à Anatel que expusesse sua visão do Conselho de Usuários e sua atuação sobre o tema consumidor.

4.3 – Os presentes se apresentaram e teceram alguns comentários sobre suas atividades.

4.4 – O Eng. e líder do Escritório Regional Rafael fez um relato sobre a motivação da existência do Conselho de Usuários e a expectativa de seu desempenho. Explanou sobre os mecanismos de acesso à Anatel, como a Central de Atendimento, 1331 e 1332, o Portal do Consumidor e o aplicativo recém lançado.

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in blue ink. From left to right, there is a large, stylized signature, followed by the initials 'AR', a signature that appears to be 'L', and a signature that includes the number '1' and the initials 'AR'.

4.5 – O Sr. Bernardo, apoiado pela Sra. Kátia e André Dalmina, fizeram comentários de que o App da Anatel não permite o registro de CNPJ, mas apenas de pessoas físicas, por meio do CPF. O representante da Anatel esclareceu que esta situação deve-se ao fato de que uma pessoa física é que fará o registro de caso específico.

4.6 – O Sr. Terêncio perguntou como são analisadas as demandas/reclamações apresentadas pelo App. Foi-lhe explicado que as demandas são registradas no Focus e assim a demanda/reclamação chega ao conhecimento das prestadoras que terão 5 dias para apresentarem resposta ao consumidor. Os registros comporão o indicador IDA que avaliará o desempenho das prestadoras levando em consideração um conjunto de variáveis que compõem o indicador.

4.7 – A Sra. Kátia perguntou sobre o procedimento adotado pela Anatel ao identificar problemas de qualidade na prestação de serviço pelas prestadoras. O Prof. Sidney e o Sr. Rafael esclareceram que a avaliação dos indicadores regulatórios, bem como as reclamações apresentadas compõem as atividades de controle que promovem ações de fiscalização da Anatel.

4.8 – O Sr. André Dalmina observou que o usuário precisa ser melhor informado sobre os serviços contratados. O Sr. Rafael destacou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC que foi desenhado para melhorar a relação entre as prestadoras e os consumidores.

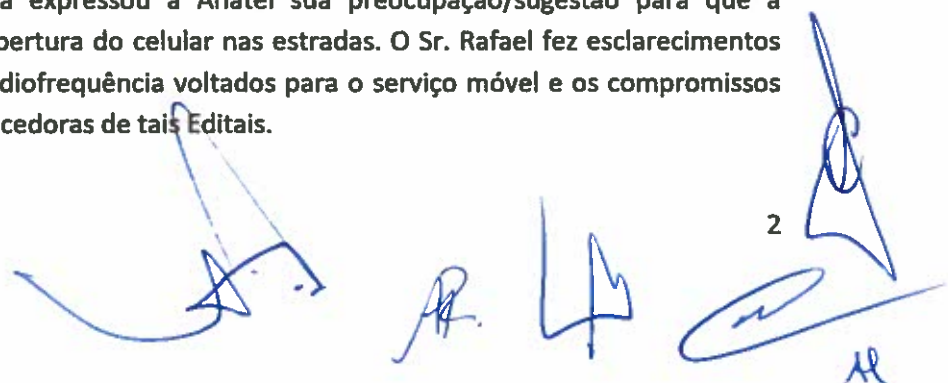
4.9 – O Sr. Rafael destacou alguns artigos do RGC, como por exemplo, o cancelamento automático, resumo dos contratos, e a expectativa que os dispositivos do Regulamento melhorem a informação e a relação entre o consumidor e a prestadora.

4.10 – A Sra. Fabiana teceu um conjunto de observações sobre as constantes melhorias na relação e esclarecimentos aos consumidores perpetrados pela Claro, tanto em função do RGC como com relação às necessidades identificadas pela própria prestadora, como por exemplo, o mapa de cobertura do SMP da Claro.

4.11 – Os representantes da Anatel apresentaram o Portal do Consumidor no site da Agência. Foi ressaltado o indicador IDA.

4.12 – O Sr. Rafael destacou o App da Anatel voltado para o Serviço Móvel Pessoal que permite a comparação entre as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal. Considerando os questionamentos de como age a Anatel em função das informações recebidas, foram fornecidos esclarecimentos da mecânica de atuação do Escritório Regional, bem como das atividades de acompanhamento e controle da Superintendência de Controle de Obrigações.

4.13 – O Sr. André Dalmina expressou à Anatel sua preocupação/sugestão para que a regulamentação aborde a cobertura do celular nas estradas. O Sr. Rafael fez esclarecimentos sobre os Editais de uso de radiofrequência voltados para o serviço móvel e os compromissos de cobertura aplicados às vencedoras de tais Editais.



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page. From left to right: a large stylized signature, the initials 'R.', a stylized 'L' or '4' shape, a signature with the number '2' above it, and another signature.

4.14 – Anatel apresentou o volume de reclamações no Focus para o Estado do Rio Grande do Sul. O volume de reclamações registrado, quando relativizado com o volume de assinantes dos serviços prestados pelo Grupo, mostrou-se baixo.

4.15 – O Sr. Rafael expressou que o canal de atendimento da Anatel também abrange a Ouvidoria da Agência, como mais um nível de atuação. Comentou sobre a reestruturação da Anatel e a criação da Superintendência de Relações com os Consumidores. Comentou, ainda, sobre os regimes jurídicos público e privado previstos na Lei Geral de Telecomunicações, onde as Concessionárias, prestadoras regidas pelo regime público, detêm um conjunto de obrigações, em especial de universalização e continuidade, e as Autorizadas, prestadoras regidas pelo regime privado, se comprometeram a respeitar e atender à regulamentação de telecomunicações vigente, bem como as regras e compromissos definidas nos Edital em que se sagraram vencedores, ou seja, não possuem obrigações de universalização e continuidade.

5 - Encerrada a reunião do Escritório Regional da Anatel, os membros do Conselho de Usuários dirigiram-se para o Almoço que contou com a participação dos líderes das operações da NET e da Claro em Porto Alegre, respectivamente, Sr. Eduardo Alcides Dall Agno e Sr. Marcelo Repetto.

6 - Após o almoço o Conselho de Usuários continuou suas atividades nas instalações da Claro.

6.1 - **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.

6.2 - Participaram da reunião, além de os membros do Conselho de Usuários, o Sr. Marcelo Repetto, acompanhado pela Sra. Fabiana Torres Machado.

7 – Ordem do Dia e Deliberações:

7.1 – O Sr. Marcelo Repetto relatou sobre o comportamento do IDA da Claro no ano de 2014 e tendência para 2015.

7.2 – O Sr. Marcelo relatou ainda, o resultado do IDA para os demais serviços prestados pelo Grupo comparativamente com as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.

7.3 – Explicou, ainda, as atitudes adotadas pela Claro para melhorar seu desempenho do IDA.

7.4 – André Dalmina perguntou se a Claro faz avaliação de percepção do serviço. O Sr. Marcelo Repetto apontou a realização de uma pesquisa trimestral sobre esse tema e o resultado compõe a remuneração dos funcionários da Claro, ação semelhante acontece com o desempenho das lojas.

7.5 – O Sr. Marcelo Repetto relatou sugestão de melhorias da Claro em razão da última reunião, bem como forneceu os esclarecimentos que ficaram pendentes. Destaque para o item 5.7 da Ata de abril de 2015. O Campo observações na Fatura da Claro fornece informações

importantes ao consumidor, bem como que a conta detalhada do pré-pago e do pós-pago são fornecidas mediante solicitação.

7.7 – O Sr. Terêncio sugeriu que a NET ofereça desconto para a adesão à fatura digital para assinantes da base.

8 – Ações para a próxima reunião:

- a) reavaliação dos indicadores do IDA do ano de 2015.
- b) avaliação das faturas das prestadoras. Como funcionam as faturas digitais.
- c) apresentação do comunicado público sobre o uso da internet e como se dá o tratamento quando a franquia da internet chega ao limite contratado.
- d) Apresentação do espaço no site chamado “Minha Claro”.

9 – Debate sobre o Regimento Interno revisitado pelo Sr. Appel.

- a) Sugestão do Sr. Terêncio: item art. 8, item 3: ausência de três reuniões ordinárias sem justificativa. Todos de acordo.
- b) Art. 10. §5º - O critério de desempate será idade. Todos de acordo.
- c) Art. 20, convocação extraordinária, antecedência mínima de 15(quinze) dias. Todos de acordo.
- d) Art. 23, o quórum mínimo para início das reuniões. Todos de acordo.
- e) Art. 26, capítulo IV, as modificações dependerão da aprovação de dois terços dos membros do Conselho de Usuários.
- f) Na ausência do presidente e vice-presidente, os membros farão a escolha do responsável para a condução da reunião em questão.

10 – O Sr. André Dalmina reflete sobre o fato de atuação em situações de eventual perda de voto. Nessa situação, deverão entrar em contato com a Secretária.

11 - A próxima reunião ocorrerá na cidade de Porto Alegre, com início às 9:00, a princípio no dia 17 de novembro de 2015.

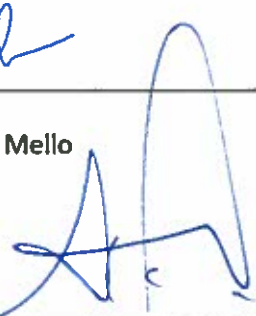
12 – Foram colhidas as assinaturas da Ata da última reunião ocorrida em Curitiba no dia 30 de abril de 2015.

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

The image shows several handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page. There are four distinct signatures, each with a unique style. The first signature on the left is a large, sweeping loop. The second is a more compact, stylized mark. The third is a simple, vertical stroke with a small hook. The fourth is a complex, multi-stroke signature that includes a small number '4' written above it.



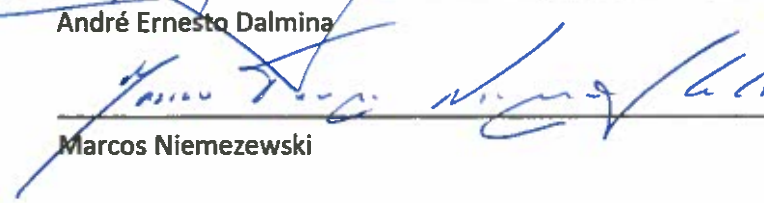
Ana Luisa Azevedo de Mello
SECRETÁRIA



Alexandre Appel
PRESIDENTE

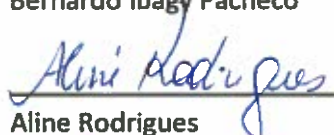


André Ernesto Dalmina



Marcos Niemezewski

Bernardo Ibagy Pacheco

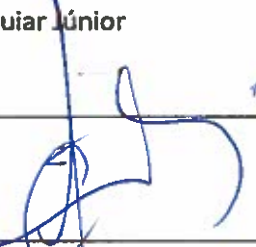


Aline Rodrigues



Terêncio Rebello de Aguiar Júnior

Kátia Rasera



Edelberto Cordeiro dos Santos

Marcelo Perdoncini