

## GRUPO AMÉRICA MÓVIL

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

1 – **Data, Local e Hora:** 30 de abril de 2015, realizada na Operação da CLARO em Curitiba/PR, localizada à Rua Comendador Araújo, 565, 12º andar (Sala Visconde), tendo início às 8:00.

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 Rasera, 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:** André Ernesto Dalmina, Marcos Niemezewski, Andre Luiz Teles Duarte, Alexandre Appel, Aline Rodrigues, Bernardo Ibagy Pacheco, Ronald Márcio de Lima, Terencio Rebello de Aguiar Junior e Edelberto Cordeiro dos Santos.

3.1 - A Sra. Solange Maria Ferreira, o Sr. Marcelo Perdoncini e a Sra. Kátia Rasera não compareceram à reunião. A Sra. Kátia Rasera informou que está em licença maternidade. Os demais membros não justificaram a ausência.

4. **Mesa:** Presidiu os trabalhos o Presidente do Conselho o Sr. Andre Luiz Teles Duarte, apoiado pela Sra. Ana Luisa Azevedo de Mello, na qualidade de Secretária do Conselho de Usuários desta Região Sul.

4.1 - Participaram da reunião o Sr. Vercione Mauro Souza Júnior, Diretor da operação da Claro que envolve os Estados do Paraná e Santa Catarina.

5 – **Ordem do Dia e Deliberações:** Foi realizado um conjunto de atividades e adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros:

5.1 – As atividades do dia tiveram início com a votação para Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul.

- A Conselheira Aline sugeriu que a Presidência e Vice-Presidência fossem representadas a cada ano por representantes de um dos Estados da Região, no entanto, não foi acatado.

- O Presidente perguntou sobre candidatos para a eleição de hoje.

- Apresentaram candidatura para Presidência: Alexandre Appel, André Dalmina e André Duarte.

- Cada candidato fez uma breve explanação do motivo de suas candidaturas.
- Feita a eleição: o Sr. Alexandre Appel foi eleito Presidente e assume na próxima reunião.
- Candidatos a Vice-Presidente: Aline, Ronald e André Duarte.
- Cada candidato fez uma breve explanação do motivo de suas candidaturas.
- Feita a eleição: o Sr. Ronald foi eleito Vice-Presidente.
- Os eleitos terão seu mandato, inicialmente, até dezembro de 2016. No entanto em abril de 2016, o tema será reaberto para confirmação do interesse em permanecer nas posições de Presidente e Vice-Presidente.

5.2 – Finalizada a eleição, o Sr. Vercione Mauro Souza Júnior, Diretor da Operação da Claro em Curitiba e Santa Catarina desejou boas-vindas aos membros do Conselho de Usuários e respondeu às dúvidas e observações apresentadas pelos membros do Conselho de Usuários.

5.3 – A participação do Sr. Vernione esclareceu conjunto de dúvidas apresentadas pelos Conselheiros.

- Ao longo do debate com o Sr. Versione, foram apresentadas as seguintes sugestões e observações:

a) O Conselheiro Ronaldo trouxe um problema envolvendo o produto Combo contratado. Ele apresentou sua conta que detalhou a situação.

Devolutiva: a situação será avaliada pelo Grupo e verificado o processo para lidar com o tema interno ao Grupo.

b) O Conselheiro Terêncio informou de uma situação envolvendo sua conta de serviço Combo na NET.

Devolutiva: a situação será avaliada pelo Grupo e verificado o processo para lidar com o tema interno ao Grupo.

c) O Conselheiro Edelberto relatou um problema com a conta do serviço da Claro.

Devolutiva: a situação foi avaliada pela Claro, mas foi reforçada e verificação do processo para lidar com o tema interno ao Grupo.

d) O Conselheiro Bernardo, considerando a situação meteorológica que ocorreu na cidade de Xanxerê e que também afetou a cidade de Chapecó, sugere a avaliação de estratégia, com estudo de Plano de Ação, ao Grupo para lidar e reagir rapidamente em situações meteorológicas de emergência.

Devolutiva: a situação será avaliada pelo Grupo.



e) Os Conselheiros observam que não estão recebendo a declaração anual de quitação das faturas dos serviços.

Devolutiva: a situação será avaliada pelo Grupo e verificado o processo para lidar com o tema interno ao Grupo e ajustar.

5.4 - Na sequência, foram feitas devolutivas da relação de informações solicitadas pelo Conselho.

5.4.1 – Como é composto o preço de um minuto de serviço, no Brasil?

Devolutiva:

✓ Impostos (o **computo pode gerar próximo de 50%**)

ICMS (alíquota varia conforme o Estado)

Pis/Cofins: 3,65%

Fust/Funttel: 1,5%

✓ Custos de Rede

✓ Custos de interconexão (no caso de chamadas para outras operadoras)

✓ Descontados esses custos, é aplicado o Imposto de Renda 34%

5.4.2 - Dentro dos países que a Claro oferece seus serviços atualmente qual deles é que tem o minuto mais caro e o mais barato?

Devolutiva: A estimativa de tarifa média, em dólar é de que o Panamá tem o minuto mais caro e a Guatemala, mais barato (US\$6,97 e US\$1,30 respectivamente).

- O Conselho solicita verificação das informações e incluir o valor do Brasil na comparação.

5.4.3 – Como foi composto o preço do serviço Claro Up?

Devolutiva: No preço do Claro up, são considerados:

- o CMV (custo da mercadoria vendida) do aparelho,

- os impostos sobre vendas de mercadoria (PIS, COFINS, ICMS, ICMS ST, MVA, etc.)

- um valor de subsídio (que varia para cada plano, de acordo com as políticas da Claro)

- um custo do financiamento (valor do dinheiro no tempo) em 24 vezes.

- O Conselho solicita que as informações sejam complementadas, em particular, com relação ao seguro.

#### 5.4.4 – Apresentação do Orçamento 2014 e 2015.

Devolutiva: Em 2014, o Grupo AMX dispendeu com o Conselho de Usuários da Região Sul o montante de R\$ 30.468,00. Isso representou um valor médio de R\$ 700,00 por Conselheiro, por reunião. No cálculo foram consideradas 4 reuniões e a participação de 11 Conselheiros apenas, visto que um dos Conselheiros ainda não teve oportunidade de participar das reuniões. Nesses valores estão incluídas despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação.

Para o ano de 2015, a expectativa é que haja uma repetição da ordem de grandeza dos dispêndios.

#### 5.4.5 – Número de atendimento de reclamações /Mês.

Devolutiva:

Volumetria IDA - (DEZEMBRO/14), dados Brasil:

|        |       |
|--------|-------|
| PTV    | 5475  |
| VIRTUA | 2440  |
| STFC   | 4120  |
| MÓVEL  | 15158 |

- O Conselho entendeu que as informações estão genéricas.

#### 5.4.6 – Quais são as maiores queixas?

Devolutiva: a resposta apresentada foi entendida como genérica e o Conselho solicita que na próxima reunião o representante forneça mais esclarecimentos.

#### 5.4.7 – 5 Cidades com maiores índices de reclamação.

Devolutiva: Dados de Dezembro de 2014:

Dados NET:

|                     |     |        |
|---------------------|-----|--------|
| Regional Sul        | 459 |        |
| CURITIBA - CABO     | 149 | 32,46% |
| PORTO ALEGRE - CABO | 123 | 26,80% |
| FLORIANÓPOLIS       | 29  | 6,32%  |
| JOINVILLE           | 23  | 5,01%  |

#### 5.4.8 – Previsão de investimentos da Operadora, na região sul, em 2015?

Devolutiva: O Grupo Claro pretende investir R\$ 8 bilhões no Brasil em 2015. Os valores deverão ser focados em infraestrutura e tecnologia nas três operações do Grupo, Claro, Embratel e NET.

5.5 – Foi sugerido que a próxima reunião ocorra na cidade de Porto Alegre, com início às 9:00, no dia xx de xx de 2015.

5.6 – O Conselheiro Appel transmitiu aos Conselheiros um breve relato sobre o I Fórum dos Presidentes de Conselhos de Usuários ocorrido na sede da Anatel, em Brasília, nos dias 19 e 20 de março.

#### 5.7 – Sugestões de melhoria:

##### Pré e Pós Pago:

- Envio de SMS ou e-mail pelo Grupo com o número do Protocolo, e um resumo do pedido.
- Avisar ao assinante que o contrato sofrerá o reajuste anual na fatura anterior àquela que já trará o novo valor reajustado.
- Claro Clube receba maior divulgação. Adesão ao Claro Clube ocorra automaticamente à adesão ao serviço.

##### Pré-Pago:

- Conta detalhada (hora da chamada, valor da tarifa aplicada, duração da ligação e o saldo). Opcional, envio por SMS ou e-mail.

##### Pós-Pago:

- Rollover. Saldo de minutos não utilizados no mês anterior, serem utilizado no mês seguinte. Só um mês.
- Divulgação do sistema Gestor Online, gratuito, para controle de uso.
- Sugestão de oferta de pacotes de minutos intermediários, por exemplo, pacotes múltiplos de 50 minutos e internet múltiplo de 500 Mbs.

##### Serviço de mensagens:

- O recebimento de mensagens apenas se o assinante pedir para receber tais chamadas.

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

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature with 'AR.' in the middle, and several other signatures on the right, one of which has a '5' written below it.

Ana Luísa A. de Mello

Ana Luísa Azevedo de Mello  
SECRETÁRIA

André Luiz Teles Duarte  
PRESIDENTE

André Ernesto Dalmina

Marcos Niemezewski

Bernardo Ibagy Pacheco

Ronald Márcio de Lima

Terêncio Rebelo de Aguiar Júnior

Alexandre Appel

A.  
Aline RODRIGUES

L. de Santos Andréino Santos