

GRUPO AMÉRICA MÓVIL

ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL

1 – Data, Local e Hora: 19 de fevereiro de 2016, realizada nas instalações da NET, localizado na Rua Verbo Divino, 1356, Chácara Santo Antônio, São Paulo/SP, tendo início às 10:00.

2 – Convocação: Foram convocados para a reunião do Conselho de Usuários da Região Sudeste os representantes das Entidades e dos Usuários indicados, respectivamente: Hélio Ferraz de Oliveira, Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo; Gilmar Pereira Narciso, Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas Departamento de Minas Gerais – ABEE-MG; Eduardo Novais, Instituto Brasileiro de Cidadania – IBRACI; Antonio Carlos Ferreira -Gabriel, Federação das Associações de Favelas do Estado do Rio de Janeiro; Fábio Silva, Procon Município de Vinhedo – SP; Roney Roberto Cunha Medice; João Climaco Neto; Enderson Leiva Zambeli; Hélio Nonato de Oliveira; Leandro Frenham Chemalle; Claudio Ramos da Silva e Alan Balaban Sasson.

3 – Presenças: Estiveram presentes os Conselheiros: Claudio Ramos da Silva, Eduardo Novais, Enderson Leiva Zambeli, Leandro Frenham Chemalle, Alan Balaban Sasson, Fábio Silva e Hélio Nonato de Oliveira.

3.1 – Os Conselheiros Antonio Carlos Ferreira Gabriel, Federação das Associações de Favelas do Estado do Rio de Janeiro, Hélio Ferraz de Oliveira, Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo e Roney Medice, justificaram a ausência. João Climaco Neto, não compareceu e não justificou.

3.2 – Representante da Anatel, Sr. Marco Perin, participou da Reunião.

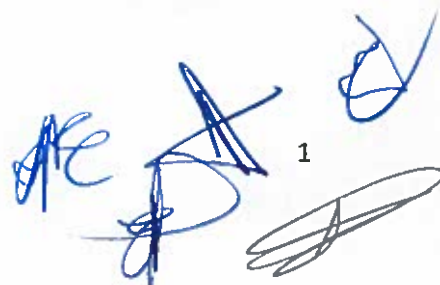
3.3 – A reunião contou com a participação dos Srs. Renato Pimenta do Regulatório da Embratel, Marcos Honda, engenheiro da Claro e Nestor Neto Torres Barreto, Gerente de Atendimento do Grupo AMX.

4. Mesa: Presidiram os trabalhos o Dr. Claudio Ramos da Silva, 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 – Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta do dia.



1. Leitura da ata da reunião anterior;
2. Apresentação do(s) convidado(s) presente(s) (ANATEL e outros);
3. Retorno das pendências/assuntos pelo Grupo América Móvil;
4. Palavra dos Conselheiros (pendências, encaminhamentos, sugestões, reclamações etc);
5. Outros assuntos de interesse.

5.2- A Ata da reunião anterior foi lida e assinada.

5.3 – Na sequência, o Sr. Presidente pediu que os membros se apresentassem, visto a presença de representante da Anatel e do Sr. Fábio Silva, representante do Procon de Vinhedo.

5.4 - O Sr. José Antônio Felix, Presidente do Grupo América Móvil Brasil apresentou-se e respondeu um conjunto de perguntas apresentadas pelos membros do Conselho. O Presidente agradeceu a presença e participação do Presidente do Grupo.

5.5 – Em atenção à solicitação do Conselho a Anatel foi convidada a participar da Reunião. Em paralelo, o representante da Anatel, além de fornecer um conjunto de esclarecimentos às observações e perguntas apresentadas pelos membros do Conselho presentes, informou que a Anatel deverá participar das demais reuniões do Conselho, assim como de todos os demais Conselhos. O Representante da Anatel sugere maior educação de consumo. O Presidente agradeceu a presença e participação do representante da Anatel.

5.6 – O Sr. Fábio Silva, representante do Procon de Vinhedo, se apresentou, visto ser sua primeira reunião em substituição ao Sr. Matheus Galbes.

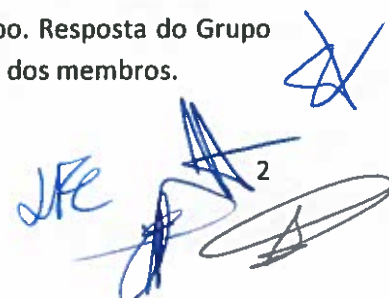
5.7 – Em atenção à solicitação do Conselho o Engenheiro Marcos Honda, da Claro, realizou apresentação e esclarecimentos sobre como funciona a tecnologia do Serviço Móvel Celular e respondeu e esclareceu dúvidas dos membros presentes.

5.8– Passado para o próximo item da Pauta, Informes do Grupo.

Retornos do Grupo:

- As sugestões de revisão na alteração de modelo de Carta de Cobrança, conforme documento apresentado, foi internalizado no Grupo e está em avaliação. Resposta do Grupo AMX: Retorno na próxima reunião.

- O pleito de análise de contratação de seguro em benefício dos Conselheiros na atuação de suas atividades ainda não teve um posicionamento do Grupo. Resposta do Grupo AMX: Foi autorizado a emissão de seguro viagem para os deslocamentos dos membros.



- O Conselheiro Hélio Ferraz sugere a avaliação de solução que permitisse a localização de, por exemplo, crianças perdidas, por seus responsáveis. Resposta do Grupo AMX: Retorno na próxima reunião.

- O Conselheiro Leandro solicita a avaliação de revisão da metodologia de cobrança da taxa de conexão, de modo a que haja uma tolerância de alguns kbits e garantir que houve a conexão. Resposta do Grupo AMX: A demanda foi internalizada. Retorno na próxima reunião.

- O Conselheiro Leandro solicita informações sobre o cronograma de atividades para a eleição do próximo mandato para membros do Conselho de Usuários. Resposta do Grupo AMX: Foi informado cronograma inicial e o Sr. Chemalle sugere melhorias no ritual e na metodologia adotada pelas Prestadora. Tal sugestão foi apresentada à Anatel.

5.9 – Palavra dos Conselheiros:

- Procon pede mais autonomia aos Usuários por meio do sistema para os serviços do Grupo. Nestor fez esclarecimentos sobre a reestruturação que está ocorrendo e a expectativa de melhoras para os próximos meses.

- Eduardo Novais – Denúncia apresentada na última reunião. Resposta do Grupo AMX: A denúncia foi internalizada e a conduta apresentada em vídeo foi levada para as providências administrativas.

- Enderson – Claro Fixo CDMA que foi descontinuado e no último mês reajustou o valor do equipamento. Pede esclarecimentos. O tema será internalizado, no entanto já foi apontado que existe no mercado, atualmente, fornecedor único para a tecnologia CDMA.

- Leandro – Indica que o fórum do CGI acontecerá em julho de 2016; ratifica o pedido de avaliação de revisão da metodologia de cobrança da taxa de conexão, de modo a que haja uma tolerância de alguns kbits e garantir que houve a conexão. Resposta do Grupo AMX: A demanda foi internalizada. Retorno na próxima reunião.

- Leandro - As Lojas autorizadas da Claro não estão aceitando realizar a migração/portabilidade de outra prestadora para a Claro na modalidade pré-pago. O tema será internalizado.

- Claudio – Observa que recebeu diversas ligações de oferta insistente para aquisição de produtos do Grupo. O tema será internalizado. Pleito de melhoria do relacionamento da Prestadora com os consumidores e potenciais consumidores.

- Hélio – Menciona dificuldade de encontrar informações sobre mídia no site da NET. O tema será internalizado.



5.10 – A Secretária informou que a partir da próxima reunião o Sr. Renato Pimenta passará a exercer a atividade de Secretaria do Conselho da Região Sudeste. A substituição deveu-se a reorganização e otimização dos recursos do Grupo.

5.11 – As ausências de Gilmar Narciso, Helio Ferraz e Roney Medice foram justificadas. Fica pendente a confirmação da utilização das passagens pelo convidado representando a Federação das Associações de Favelas do Estado do Rio de Janeiro;

5.12 – Será realizada comunicação ao conselheiro João Glimaco Neto, de sua substituição por Paulo Rodrigues Cardoso, devido a ausência não justificada;

5.13 – Os conselheiros trocarão e-mails para deliberar sobre o formato e pauta de encontro com os demais conselheiros do grupo AMX das outras regiões;

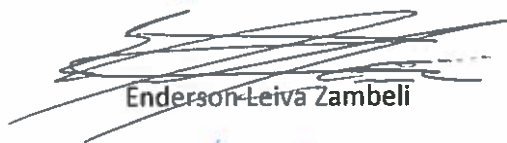
5.14 – Cronograma das próximas reuniões - dia 13 de Maio de 2016 em São Paulo/SP, 12 de Agosto de 2016 em Espírito Santo, e 25 de novembro de 2016 em Belo Horizonte, em local a ser definido pelo Grupo. Entre os temas: a) organograma do grupo; b) ações de melhorias das ações; c) participação de representante da Claro móvel; c) Convidar a Anatel a participar da próxima reunião.

Nada mais havendo a tratar, a reunião foi encerrada.

Rio de Janeiro, 19 de fevereiro de 2016.


Claudio Ramos da Silva


Eduardo Novais


Enderson-Leiva Zambeli

Fábio Silva


Leandro Frenham Chemalle


Hélio Nonato de Oliveira

Alan Balaban Sasson

Ana Luisa Azevedo de Mello

Secretária