

GRUPO CLARO S.A E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A.

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 23 DE JUNHO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 23 de junho de 2017, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Rua Marechal Floriano, 249 – Centro, Porto Alegre -RS.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 2ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sul os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 21 de setembro de 2016 a 07 de outubro de 2016, previsto no Edital de convocação veiculado no site do Grupo Claro no dia 31 de agosto de 2016, a saber: i) **Como representantes dos Usuários:** Srs(as). Maisa Machado Saldanha, Fernando Luiz Vanin; Viviane Lando; Rogério de Abreu Lopes; Daniel Moraes Pinheiro; Thiago Elias Barbosa; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Leandro Alex Missagia Fernandes, representando o PROCON de Novo Hamburgo/RS; Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, representando o PROCON de Santa Maria/RS; Sra. Alcía Keller Felsky, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina; Sr. Silvio José Lupschiski, representando o PROCON de Medianeira/PR; e o Sr. Alexandre Appel da Silva, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor - FEDC iii) em vaga não preenchidas pela falta de interesse da entidade eleita Associação dos Bombeiros de Rio Grande, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foi convocado o Sr. Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social - INTECS, observado o critério de maioria de votos.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes e tomaram posse os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Fernando Luiz Vanin, Viviane Lando, Rogério de Abreu Lopes, Daniel Moraes Pinheiro, e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor o Sr. Leandro Alex Missagia Fernandes, representando o PROCON de Novo Hamburgo/RS, Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, representando o PROCON de Santa Maria/RS, Sr. Silvio José Lupschiski, representando o PROCON de Medianeira/PR, o Sr. Alexandre Appel da Silva, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor – FEDC, e o Sr. Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social - INTECS.
 - 3.1 – As Conselheiras Sra. Alcía Keller Felsky, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina e Sra. Maisa Machado Saldanha, justificaram sua ausência por motivos particulares e o Conselheiro Sr. Thiago Elias Barbosa, representante dos usuários não justificou sua ausência.
 - 3.2 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Cristiano.
 - 3.3 – A reunião contou com a participação da Sra, Camila Bernardes Souza, representando a Ouvidoria do

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do **Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.** realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas

grupo Claro.

4. MESA: Presidiram os trabalhos a Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.

5. ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES: Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários e entidades presentes:

5.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas da Sra. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.

Pauta do dia.

1.Dados do Procon do estado do Rio Grande do Sul;

2. Planos claro Pós controle e preço semanal, detalhamento, divulgação e material de mídia para análise;

3. Plano de investimentos para os três estados do Sul;

4.Reiterando pedido feito sobre as antenas com projetos e renovação que estejam paradas nos três estados do Sul;

5.Reclamações de consumidores com maior ocorrência nos três estados do Sul, e índice de resolutividade;

6. Comercialização externa de planos pelos terceirizados onde os contratos não são fornecidos, detalhando os deveres e direitos.

5.2. Com relação ao item 1 da pauta de reunião a presidente do conselho informou os maiores ofensores de reclamação registrada nos PROCON's, são eles:

- Inclusão de serviços e planos sem autorização do cliente;
- Contratação do Serviço de Valor Adicionado – SVA, principalmente por idosos;
- Ligação de call center terceirizado que não passam as informações adequadas e contratam serviços (SVA, Internet e etc..);

5.3. Com relação ao item 4 o conselheiro Alexandre Appel informou sobre a dificuldade de sinal em algumas regiões causado por falta de antenas que devido a impedimentos de algumas prefeituras as mesmas não podem ser instaladas. O conselho solicita informações acerca de quais os projetos de instalação de antenas estão parados para que o conselho possa interagir com as prefeituras no sentido de liberação destas instalações.

Ainda sobre este tema a representante da Ouvidoria, passou algumas informações sobre a quantidade de antenas existentes hoje e a previsão de aumento de capacidade e número de antenas para o primeiro trimestre de 2018 em algumas cidades do Rio Grande do Sul.

5.4. A presidente do conselho informou que será agendada uma reunião com a nova diretoria da Federação das Associações de Municípios do Rio Grande do Sul - FAMURS com todas as prestadoras para expor as necessidades com relação a legislação Federal e Municipal de instalação das antenas;

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas

- 5.5. Com relação ao item 6 da pauta de reunião o conselheiro Silvio informou sobre “Operação Arrastão” de terceirizados da Claro que estão realizando contratação sem as devidas informações e autorização dos clientes;
- 5.6. Com relação ao item 2 da pauta de reunião o conselho solicitou o envio dos folders e material de divulgação do Prézão da Claro estou dentro para análise;
- 5.7. O Conselho reputou importante consignar em Ata proposta de criação de fundo semelhante ao Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica que fora criado pela Resolução ANEEL nº 451/2011;
- 5.8. Quanto a ausência do conselheiro Sr. Thiago Elias Barbosa, ficou decidido que o Secretário contate novamente e encaminhe, se necessário, correspondência para o conselheiro.
- 5.9. Autorizar que a lavratura da ata que se refere à assembleia geral de usuários seja publicada no site do Grupo com a omissão das assinaturas dos respectivos representantes.
- 5.10. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 01 de setembro de 2017 e 01 de dezembro de 2017 todas inicialmente previstas para Porto Alegre – RS.

E, nada mais havendo a tratar, suspenderam-se os trabalhos pelo tempo necessário à lavratura desta Ata. Reaberta a sessão, foi esta lida, achada conforme e assinada por todos os presentes.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 03.03.2017 às 10:00 horas

ASSINATURAS:

LEANDRO ALEX MISSAGIA FERNANDES
Representante do PROCON Novo Hamburgo - RS

MÁRCIA REGINA FERREIRA DA ROCHA
Representante do PROCON Santa Maria - RS

SILVIO JOSÉ LUPSCHISKI
Representante do PROCON Medianeira - PR

ALEXANDRE APPEL DA SILVA
Representante do FEDC - RS

FERNANDO LUIZ VANIN
Representante dos Usuários – RS

VIVIANE LANDO
Representante dos Usuários – RS

ROGÉRIO DE ABREU LOPES
Representante dos Usuários – PR

DANIEL MORAES PINHEIRO
Representante dos Usuários – SC

GUSTAVO GOMES AZAR
Representante do INTECS - SC

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO