

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO-OESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 27 DE OUTUBRO DE 2017, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 27 de outubro de 2017, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado à SCS Quadra 05 – Bloco E Asa Sul, Brasília - DF.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro-Oeste todos 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). Alessandro Paula Zanin, Woshington Luiz dos Reis, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Alexandre Rodrigo Veloso, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional do Distrito Federal; iii) Para ocuparem as vagas não preenchidas pela falta de representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor, conforme previsto no § 1º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foram convocados os representantes dos usuários Srs(as). Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Felipe Duarte de Figueiredo, Anderson Evangelista Monge de Oliveira; iv) em vaga não preenchida pela falta de interesse por parte do membro eleito, representante dos Usuários, conforme previsto no § 2º do Art. 9º do Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, de 18 de outubro de 2013, foram convocados os representantes de usuários Srs(as). Ricardo de Figueiredo Caldas e Wilians Zandona Galvão Moreira, observado o critério de maioria de votos.
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros: Srs(as). Anderson Evangelista Monge de Oliveira, Fabrício Antônio Duarte Figueiredo, Felipe Duarte de Figueiredo, Hebert Ferreira de Melo, Karolayne da Silva Pinto, Woshington Luiz dos Reis e Ricardo de Figueiredo Caldas.
 - 3.1 – O Conselheiro Sr. Wilians Zandona Galvão Moreira justificou sua ausência.
 - 3.2 – O Conselheiro Sr. Alexandre Rodrigo Veloso participou da parte da tarde na reunião.
 - 3.3 – A Ordem dos Advogados do Brasil – Conselho Federal, não indicou substituto ao representante inicialmente indicado por essa entidade, motivo pelo qual não se faz presente.
 - 3.4 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sra. Fabiana e Sr. Octávio.
 - 3.5 – A reunião contou com a participação do Sra. Letícia, representando a área de Mercado Residencial e Combos do grupo Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do **Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat**
Telecomunicações S.A. realizada em 27.10.2017 às 10:00 horas

4. **DESISTÊNCIA:** A conselheira Sra. Marcia Emmel do Nascimento, por motivos particulares, apresentou, em 09/10/2017, sua renúncia. O Grupo tomou as providências para convocação de suplente, observado o critério de maioria de votos.
5. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Sr. Hebert Ferreira de Melo, apoiado pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região.
6. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos usuários e entidades presentes:
 - 6.1. Os trabalhos foram iniciados com as boas-vindas do Sr. Presidente e orientação com relação às atividades do dia. Pauta sugerida aprovada.
Pauta da 4ª Reunião Ordinária:
AÇÕES DO PERÍODO MATUTINO - 10H AS 12H
Informes da Presidência para deliberações da mesa;
GT 1 – PROPOSTA DE REGIMENTO PARA CONSELHO DA REGIONAL CENTRO OESTE
GT 2 – ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS A PESSOA JURÍDICA.
AÇÕES DO PERÍODO VESPERTINO 13H30 – 17H
Deliberações e Encaminhamentos
Fiscalização Regulatória sobre os serviços de valor adicionado.
Representante Anatel
Calendário das Reuniões do Conselho para 2018.
 - Eleições para Presidente e Vice-Presidente Gestão 2018.
 - Leitura e Aprovação de Ata.
 - Balanços de Atividades 2017
 - 6.2. O Grupo de Trabalho do Acompanhamento dos serviços de pessoa jurídica levantou os seguintes temas:
 - ✓ Aumento da tarifas e produtos com menos de 1 ano de contrato assinado, algumas vezes dois aumentos;
 - ✓ Ligações publicitárias, solicitado retirada, passam trinta dias e continuam sendo publicitárias de outras empresas que não são claro;
 - ✓ Erros de faturas, cobrança sob tarifa zero, valor minuto diferente do contratado;
 - ✓ Consumo da internet acabando rápido, como ter um extrato para validar e checar o consumo;
 - ✓ Entrega da internet fora do contratado, podiam ter ressarcimento, ainda maior q 40%;
 - ✓ Internet da NET com constante instabilidade;
 - ✓ Multa mesmo após gravação de ligação que consta o atendente que não haveria multa.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 27.10.2017 às 10:00 horas**

Para cada um dos itens levantados o GT do Acompanhamento dos serviços de pessoa jurídica se comprometeu em encaminhar ao Secretário um detalhamento acerca das pesquisas e evidências a fim de que o Grupo possa internalizar os itens e prestar os devidos esclarecimentos ou ajustes na conduta.

- 6.3. Por deliberação do conselho foi eleito como Presidente do Conselho, Sr. Woshington Luiz dos Reis, e como Vice-Presidente, Sr. Anderson Evangelista Monge de Oliveira, para o mandato de um ano no período de 01 de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018.
- 6.4. 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.
- 6.5. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 23 de fevereiro de 2018, 25 de maio de 2018, dia 17 de agosto de 2018 e 26 de outubro de 2018 todas inicialmente previstas para Brasília – DF.
- 6.6. Por deliberação do conselho sugerem que a próxima reunião seja realizada na cidade de Goiânia, Goiás, ficando estabelecido que até o dia 23 de janeiro 2018 será encaminhada por e-mail pela presidência do conselho uma justificativa com os necessários objetivos para que a mesma seja realizada na cidade mencionada, tendo o Grupo um prazo máximo de 5 dias úteis para responder a demanda.
- 6.7. O conselho aprovou neste dia o regimento interno do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste por unanimidade.

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.

ASSINATURAS:

ALEXANDRE RODRIGO VELOSO
Representante da OAB - Seccional do DF

FELIPE DUARTE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

ANDERSON EVANGELISTA MONGE DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – GO

FABRÍCIO ANTÔNIO DUARTE FIGUEIREDO
Representante dos Usuários – MT

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 27.10.2017 às 10:00 horas

KAROLAYNE DA SILVA PINTO
Representante dos Usuários – MT

WOSHINGTON LOPES OLIVEIRA
Representante dos Usuários – GO

HEBERT FERREIRA DE MELO
Representante dos Usuários – GO
Presidente do Conselho

MASSANDRO PAULA ZANIN
Representante dos Usuários – GO
Vice-Presidente do Conselho

RENATO FERNANDA FIGUEIREDO
Secretária

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA