

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 22 DE JUNHO DE 2018, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 22 de junho de 2018, às 11:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Av. Gilberto Laste, 52 – Bairro Santa Tereza, Porto Alegre -RS.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 6ª 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)., Fernando Luiz Vanin; Viviane Lando; Rogério de Abreu Lopes; Daniel Moraes Pinheiro; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, representando o PROCON de Santa Maria/RS; Sra. Alcília 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, na desistência dos representantes de usuários Sra. Maisa Machado Saldanha e Sr. Thiago Elias Barbosa, além da entidade PROCON de Novo Hamburgo/RS, 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 o Sr. André Ernesto Dalmina , Sr. Younes Maia Younes e a Sra. Eliane Carmanim Lima, observado o critério de maioria de votos.

3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os membros eleitos que representam os usuários Srs(as). Fernando Luiz Vanin, Daniel Moraes Pinheiro, Alexandre Appel da Silva, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor – FEDC, Alcília Keller Felsky, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina e o Gustavo Teles Azar, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social – INTECS e Sr. Daniel Moraes Pinheiro. Toram posse nesta reunião os Srs(as) Younes Maia Younes, André Ernesto Dalmina e Eliane Carmanim Lima

- 3.1 – Os conselheiros, Sr. Rogério de Abreu Lopes, Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, Sr. Silvio José Lupschiski e Sra. Viviane Lando justificaram suas ausências.

- 3.2 - Registra-se a presença do representante da ANATEL, Sr. Cristiano.

- 3.3 – A reunião contou com a participação dos seguintes representantes do Grupo Claro: Sra, Camila Bernardes Souza – Ouvidoria; Sr. Ewerton – Coordenador da área de vendas Pequenas e Médias Empresas e Sr. Flávio - Soluções.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.06.2018 às 10:00 horas**

3.4 – A reunião também contou com a presença do Sr. José Luiz da Silva presidente do INEC Instituto Nacional de Educação ao Consumidor.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos a Presidente Sra. Alícia Keller Felsky, 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. Procedida à posse dos Conselheiros, a composição do Conselho de Usuários da Região Sudeste, passa a ter a seguinte composição: (a) Sra. Márcia Regina Moro da Rocha, Funcionária Pública, representado o PROCON de Santa Maria/RS; (b) Sra. Alícia Keller Felsky, Advogada, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Santa Catarina; (c) Sr. Silvio José Lupschiski, Servidor Público, representando o PROCON de Medianeira/PR; (d) Sr. Alexandre Appel da Silva, Administrador, representando o Fórum Latino Americano de Defesa do Consumidor – FEDC; (e) Sr. Gustavo Teles Azar, Engenheiro, representando o Instituto Nimbus de Tecnologia Social - INTECS; (f) Sr. Fernando Luiz Vanin, Administrador, como representante dos usuários; (g) Sra. Viviane Lando, Advogada, como representante dos usuários (h) Sr. Rogério de Abreu Lopes, Gerente Comercial, como representante dos usuários; (i) Sr. Daniel Moraes Pinheiro, Professor Universitário, como representante dos usuários; (j) Sr. André Ernesto Dalmina, Representante Comercial, como representante dos usuários; (k) Sr. Younes Maia Younes, Empresário, como representante dos usuários; (l) Sra. Eliane Carmanim Lima, Psicóloga, como representante dos usuários; todos devidamente qualificados no termo de posse assinado nesta data e permanecendo empossados até 31.12.2019 ou até que renunciem ou sejam destituídos ou substituídos em razão de alteração na regulamentação vigente, e (m) Sr. Renato Pimenta Figueiredo, no cargo de secretário deste conselho de usuários. Toda a documentação pertinente ao presente processo de eleição passa a integrar esta ata, devendo permanecer arquivada junto aos demais livros e registros relacionados ao Conselho de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A.

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

Pauta do dia.

1. Posse conselheira Eliane, André Dalmina e Younes;
2. Apresentação do controle das visitas técnicas da Net Tv e Claro TV na Região Sul;
3. Critérios de contratação e gerenciamento dos terceirizados/agentes autorizados na comercialização dos serviços prestados pelo Grupo (Residencial e Corporativo); (Qualidade no atendimento e venda);
4. Apresentação da área de atendimento do grupo (Apresentação ficará para a próxima Reunião)
5. Política de portabilidade (problemas com prazo, instalação, ausência de diretrizes para o consumidor);
6. Reclamação pelo app, ausência de possibilidade de relatar os fatos, ausência de atendimento “fale conosco”;

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.06.2018 às 10:00 horas

7. Problemas com sinal, pois regularmente o consumidor com problemas de sinal tem cobrado o valor de R\$ 90,00 de visita técnica na fatura, ou seja o consumidor paga por um serviço, esse serviço não é disponibilizado com qualidade e o consumidor tem que pagar para que o mesmo seja restabelecido, além da ausência de política de desconto durante o prazo defeituoso.

8. Velocidade da banda larga contratada X velocidade efetiva;

9. Filmes na NET e Claro TV, de qualidade duvidosa, repetidos X filmes de ótima qualidade e lançamentos no NOW.

- 5.3.** Devido ao tempo de reunião, ficou prejudicado os itens 2 e 4 que devem ser revisitados na próxima reunião.
- 5.4.** Na parte da manhã, antes do almoço, foi deliberado pelo conselho o encaminhamento de sugestões para que a prestadora pudesse criar canal próprio para denuncia de ligações excessivas para oferta de produtos e criar mecanismos eficazes que possam inibir a contratação de terceirizados/agentes autorizados na comercialização dos serviços prestados pelo Grupo.
- 5.5.** Na parte da tarde, após o almoço, o coordenador Sr. Ewerton, representando a Claro Empresas, da gerencia de canal com os parceiros responsáveis pelo atendimento dos clientes do Mercado corporativo Pequenas e Médias Empresas (PME) teceu comentários acerca dos mecanismos utilizados para a contratação de terceirizados/agentes autorizados na comercialização dos serviços prestados pelo Grupo. Nesta oportunidade, o mesmo, enfatizou e esclareceu os mecanismos que foram implementados para a inibição de contratação de terceirizados/agentes autorizados que ultrapassam os limites estabelecidos para a oferta de produtos. Como consequência dos esclarecimentos e, tendo em vista que tais mecanismos foram implementados recentemente, ficou descartado, por ora, a análise de criação de canal próprio para denuncia sugerida no item 5.4 desta Ata.
- 5.6.** Em seguida o Sr. Flávio, da área de soluções, teceu os comentários acerca do planejamento da operadora Claro com relação ao processo de desativação de sua rede 2G e outras questões técnicas específicas levantadas pelo conselheiro Sr. Younes.
- 5.7.** Restou deliberado pelo conselho as primeiras sugestões acerca do processo eleitoral pelo Grupo Claro São elas:
- Divulgação das eleições por meio do App do Grupo;
 - Divulgação por “pop up” no site e nas faturas;
 - Divulgação de forma específica para esclarecimento de que Pessoa Jurídica (PJ) pode participar e se candidatar normalmente nas vagas destinadas aos usuários.
- 5.8.** 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.
- 5.9.** Fica estabelecida as próximas reuniões do Conselho para os dias 14 de setembro de 2018 e 30 de novembro de 2018 inicialmente previstas para Porto Alegre – RS.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 22.06.2018 às 10:00 horas

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:

ELIANE CARMANIM LIMA
Representante dos Usuários – RS

ALEXANDRE ARAÚJO DA SILVA
Representante do FEDC - RS

ALÍCIA KELLER FELSKY
Representante da OAB/SC

ANDRÉ ERNESTO DALMINA
Representante dos Usuários – RS

FERNANDO LUIZ VANIN
Representante dos Usuários – RS

DANIEL MORAES PINHEIRO
Representante dos Usuários – SC

GUSTAVO TELES AZAR
Representante do INECS - SC

YOUNES MAIA YOUNES
Representante dos Usuários – RS

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA