

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

ATA DA 10ª ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATTEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 15 DE FEVEREIRO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 10 de maio de 2019, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Av. Agamenon Magalhães, 1114, 3.º andar, Parque Amorim, Recife/PE.
2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste 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). José Cícero Vieira de Oliveira; Aldereda Silva de Souza; Robinson Barroso Soares; Juscelino Tavares da Rocha; Elias dos Santos; Cleidenilson José de Vasconcelos Meira; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sr. Luiz Savio Aguiar Lima, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Ceará - OAB-CE; Sra. Maria Danyelle Sena Marinho Falcão, representando o PROCON Estadual de Pernambuco; o Sr. Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL; e o Sr. Jackson Reis dos Santos, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS.
3. **PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados: Srs(as). Juscelino Tavares da Rocha e Cleidenilson José de Vasconcelos Meira, José Cícero Vieira de Oliveira representantes dos usuários e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor, Jackson Reis dos Santos, representando o Instituto Brasileiro de Atenção Social – IBRAS, Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de Defesa dos Consumidores do Estado de Alagoas – IDECON-AL.
 - 3.1 – Os Conselheiros, Sr. Luiz Savio Aguiar Lima, representando a Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Ceará - OAB-CE, Sra. Maria Danyelle Sena Marinho Falcão, representando o PROCON Estadual de Pernambuco, Sra. Aldereda Silva de Souza, Sr. Ednaldo Dantas da Silva Magalhães e Sr. Robinson Barroso Soares não justificaram suas ausências.
 - 3.2 – A Conselheira Sra. Raquel Timóteo Moraes, representando o PROCON Municipal de Recife não foi convocada função da mesma não pertencer mais ao PROCON e a entidade ainda não indicou novo representante.
 - 3.3 – O Conselheiro Sr. Elias dos Santos apresentou por e-mail sua desistência.
 - 3.4 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, Sr. Franklin Luiz Freitas da Silva Coordenador Relacionamento com Consumidores - GR06RC e Sr. Adelson Bernardino de Amorim, Coordenador Adjunto de Relacionamento com Consumidores - GR06RC.
5. **MESA:** Presidiram os trabalhos o Sr. Tony Cloves Pereira, 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 da Presidente e orientação com relação às atividades do dia.

Pauta sugerida aprovada.

Pauta do dia.

 1. Esclarecimento sobre Cobrança do Serviço de Valor Adicionado – SVA;
 2. Esclarecimento sobre as regras envolvendo Ligações de cobrança pois no entendimento do Conselho há abusividade nestas cobranças;

3. Relação das lojas Físicas distribuídas na região Nordeste em atenção ao artigo 33 e seguintes do RGC, aprovado pela Resolução 632/2014 da Anatel.
- 6.2. O secretário do conselho teceu os comentários acerca do tema envolvendo o SVA esclarecendo o processo envolvendo as melhorias já implantadas para o tratamento do tema que já resultou em uma queda na ordem de 65% das reclamações junto à Anatel;
- 6.3. Por deliberação do conselho, foi sugerido a possibilidade do cliente pudesse solicitar por meio de SMS a informação de todos os SVA`s contratados;
- 6.4. Também foi esclarecido pelo próprio secretário do conselho as regras envolvendo a régua de cobrança adotada pelo grupo em que não foi detectado abusividade nas cobranças. Assim, foi solicitado pelo mesmo exemplos para que o grupo possa apurar melhor o tema;
- 6.5. Por deliberação do conselho ficou estabelecido que será encaminhado ofício para todos os membros faltantes em mais de uma reunião no intuito de verificar o interesse em continuar ou não como membro do conselho.
- 6.6. Foi proposto pelo conselho que a próxima reunião deverá ser realizada em Salvador – BA, para tanto, o presidente Sr. Tony Cloves Pereira ficou de encaminhar justificativa para que tal reunião seja realizada no local pretendido. Neste sentido, tal justificativa deverá ser encaminhada por e-mail 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. Contudo, tal informação deverá ser encaminhada ao Secretário impreterivelmente até o dia 30 de julho de 2019.
- 6.7. Autorizar que a lavratura da ata que se refere à assembleia geral de usuários seja feita na forma sumária e que a sua publicação no site do Grupo seja feita com a omissão das assinaturas dos respectivos representantes.
- 6.8. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 30 de agosto de 2019 e 13 de dezembro de 2019.

E, nada mais havendo a tratar, o Presidente deu como encerrada a reunião da qual será enviada o conteúdo da ata para todos os conselheiros, a qual será assinada por todos os Conselheiros presentes, Recife 10 de maio de 2019.

TONY CLOVES PEREIRA
Representante do IDECON-AL
Presidente do Conselho

JOSÉ CELINO TAVARES DA ROCHA
Representante dos Usuários – PE
Vice-presidente do Conselho

CLEIDENILSON JOSÉ DE VASCONCELOS MEIRA
Representante dos Usuários – PE

JACKSON REIS DOS SANTOS
Representante do IBRAS – BA

JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA
Representante dos Usuários – AI

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
Secretário Executivo
Representante da Operadora

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA