

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

ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 14 DE JUNHO DE 2019, PARA O TRIÊNIO 2017/2019

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** 14 de junho de 2019, às 10:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado na Brasil Center – Rodovia do Sol, 3.700 – Praia de Itaparica – Vila Velha/ES.
- 2. CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste 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). Enderson Leiva Zambeli; Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Eduardo Novais de Souza; Paulo Roberto Moraes de Sá; Luis dos Santos Pereira; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** o Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP; Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, brasileira, representando Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG; iii) em vaga não preenchidas pela falta de interesse ou por falta de documentação necessária para a posse como entidades eleitas Sindsaude ABC; Quintale e Filhos Ltda; Latecoere do Brasil Industria Aeronautica Ltda; e Centro Cultural Egbe ifa gidi gidi, 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 Yooiti Muramoto, brasileiro, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP; o Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, representando Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADCONT-RJ, observado o critério de maioria de votos. iv) 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 suplentes Srs(as). Cláudio Tadeu Hirata; Francisco da Silva Andrade, Talita Beluzo Sivério, entretanto, pela falta de interesse ou por já pertencer ao conselho de usuários de outra prestadora, foi convocado a Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo e o Sr. Ailton Tenorio da Silva, observado o critério de maioria de votos.
- 3. PRESENCAS:** Estiveram presentes os conselheiros já empossados: Como representantes dos usuários Sr. Paulo Roberto Moraes de Sá, Sr. Enderson Leiva Zambeli; Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, indicada pela Associação Okinawa de Ferragens; Sr. Eduardo Novais de Souza; e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor a Sra. Carla de Paula Amaral Macedo, representando a Associação Brasileira de Engenheiros Eletricistas, Departamento de Minas Gerais - ABEE/MG; Sra. Andrea Isabel da Silva Thomé, representando PROCON de Votuporanga/SP, Sr. André Yooiti Muramoto, representando PROCON Municipal de Jaborandi-SP e Sr. Jurandyr Vital Danielli Filho, novo representante indicado pela Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – ABRADCONT-RJ.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 14.06.2019 às 10:00 horas

- 3.1 – A Conselheira Sra. Jaqueline Ribeiro Beluzo e o Sr. Luis dos Santos Pereira, justificaram suas ausências.
- 3.2 – O Conselheiro Sr. Ailton Tenório da Silva, estava programado a chegar a reunião, mas, por conta de problemas com a liberação do aplicativo de corridas de táxi Wappa, cedido pela CLARO S.A, não chegou a tempo para comparecer a reunião.
- 3.3 – Registra-se a presença dos representantes da CLARO S.A, do Sr. Virgílio Amoras, Ana Pimenta, representando a Brasil Center, Sra Camila, representando a área da Ouvidoria, Sra. Isamar, representando a área de Qualidade.
- 3.4 – Registra-se a presença dos representantes da ANATEL, do Sr. Augusto Drumond Moraes.
4. **MESA:** Presidiram os trabalhos a Presidente Sra. Cláudia Yukari Yamashiro, 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 da 10º Reunião Ordinária:
- Brasil Center Apresentação do perfil de reclamações
 - Procon apresentação de perfil de reclamações
 - Parecer da Anatel sobre a região do ES
 - Retorno sobre assuntos anteriores pendentes
 - Retorno sobre decreto (Decreto 9.759/2019) – Sobre o “Fim dos conselhos”
 - V Fórum Nacional de Conselho de Usuários
 - Política de Reembolsos da Claro
 - Sequestro de linhas e dados cadastrais dos usuários de telefonia móvel (nova modalidade de golpe)
- 5.2. Foi notada a ausência dos PROCONS convidados via ofício para esta reunião: Procon Estadual ES, Procon Vitória e Procon Vila Velha. O secretário do conselho, Sr. Renato Pimenta Figueiredo posicionou que, por falha, os Procons não haviam recebidos os convites via Ofício, escritos, assinados e datados em 08/05/2019 pela presidente do conselho, Sra. Claudia Yukari Yamashiro, e que por esse motivo o Sr. Renato compareceu pessoalmente no Procon de Vitória e Procon Estadual do Espírito Santo e realizou o convite pessoalmente aos Procons no dia anterior a reunião, 13/06/2019. E que por esse motivo (convite realizado muito próximo a reunião), deu-se a ausência dos Procons convidados.
- 5.3. Os conselheiros puderam entender o funcionamento da operação da Brasil Center, por meio de apresentação realizada pelo Sr. Virgílio.
- 5.4. Após a apresentação realizada pelo Sr. Virgílio, os participantes da reunião conheceram as instalações do Centro de Atendimento bem como alguns detalhes do atendimento realizado neste centro;
- 5.5. Após a visita nas instalações do Centro de Atendimento os conselheiros fizeram a pausa para o Almoço.
- 5.6. Após o Almoço o secretário do conselho precedeu com o retorno às questões levantadas anteriormente.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 14.06.2019 às 10:00 horas

Questão do Atendimento PJ, que necessita ter um “histórico” para que, em caso de mudança de GC, esse novo GC saiba sobre as questões que estão pendentes para não atrapalhar o processo que estava em andamento não volte a “estaca zero”, como ocorre hoje, levantado pela conselheira Sra. Claudia durante a última reunião 22/03/2019. A questão não foi solucionada e nem respondida pela CLARO S.A. Mas a Sra. Camila representante da Ouvidoria da CLARO S.A. se propôs a fazer um trabalho em paralelo para tratar destas questões do atendimento a Pessoa Jurídica em conjunto com a conselheira Sra. Claudia. Novas atualizações sobre o assunto devem ser tratadas na próxima reunião, inicialmente marcada para 20/09/2019.

- 5.7. Outro questionamento levantado anteriormente pelo Sr. Ailton, sobre um relato sobre envio de SMS para retirada de equipamentos para usuário sem contrato, cuja mensagem solicita ligar para o 0800 744 2222. O mesmo informa que, ligando para essa central, o atendente identifica o erro de cadastro, mas avisa que não pode corrigir o erro cadastral e solicita ao usuário que ligue em outra central. O conselheiro solicita que haja uma mudança interna para que o procedimento seja realizado internamente, sem o usuário ter a necessidade de nova ligação para outra central. A CLARO S.A. também não trouxe um posicionamento, mas esse assunto deve voltar a ser discutido durante a próxima reunião, inicialmente marcada para 20/09/2019.
- 5.8. Retorno sobre os questionamentos apontados pelo Sr. Ederson na reunião passada que passa a fazer parte desta Ata (ANEXO I).
- QUESTÃO DO CEP ÚNICO – Dificuldades de cadastro/correspondências.
Operadora tem conhecimento, é mesmo um problema e está tentando melhorar, não tem previsão de implantação.
 - CANCELAMENTO DE LINHA CELULAR PRÉ PAGA – Negativa de Reativação
Está analisando, vai rever conduta das lojas que fazem a reativação obrigando que esta seja em um plano pós-pago, diz que após cancelado não tem a obrigação de deixar o número em quarentena para o cliente, é necessário aprofundar, consultar a regulamentação Anatel.
 - CLARO TV LIVRE – Caso Migração de Pacote
Não ficou Claro, não tem uma posição definitiva, ver contrato e regulamentação Anatel.
 - CLARO TV LIVRE OU PRÉ PAGA – Atendimento
Entendem que mesmo levando a marca Claro e tendo a programação Claro, sendo vendida em lojas Claro é o fabricante que tem que atender, mas raramente o fabricante atende.
 - CASO CONTRATAÇÃO CLARO MÓVEL – Perfil/Segurança/Fraude.
É assim mesmo que a operadora atua, mesmo sendo severamente rigorosa com seus parceiros e lojas no canal de vendas de internet o sistema é o modelo que está hoje.
 - CASO CLARO FIXO/CLARO FONE - Migração de tecnologia cliente CNPJ
Pedi para apontar um caso real (será enviado), porém não ficou Claro qual o motivo de não fazer.
 - CASO NET – Serviço inteligente Conferência a 3
Sem solução, não há o que fazer.
 - Informações sobre despesas com Ações Judiciais separadas por; Ações de clientes, Ações de parceiros/terceiros/credenciados/prestadores e Ações de fornecedores
Dizem não ter isso separadamente, pediu para justificar qual a relevância, e mediante a justificativa talvez solicitar o levantamento que se daria processo por processo.
O conselheiro Sr. Ederson entende como empresa que é necessário sim, pois desta forma separado é possível saber qual é o maior ofensor e desta forma tratar na raiz.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 14.06.2019 às 10:00 horas

- 5.9.** A deliberação sobre o decreto (Decreto 9.759/2019) – Sobre o “Fim dos conselhos” foi rápida, sendo que pelo entendimento da prestadora e da Anatel, o conselho de usuários é um conselho previsto por resolução e por este motivo não entra no Decreto supracitado.
- 5.10.** Deliberação sobre V Fórum Nacional da Anatel, os conselheiros que já participaram anteriormente, argumentaram sobre a ausência dos GTs (Grupos de Trabalhos) e que isso poderia prejudicar o evento, mas que deveria ser notado, durante o evento, o porquê o formato do Fórum deste ano passou por alterações. Este assunto será retomado na próxima reunião do conselho, inicialmente marcada para o dia 20/09/2019, com o relato dos conselheiros que estarão presentes no evento.
- 5.11.** Após deliberação acerca do tema sobre o V Fórum Nacional, foi abordado a questão dos reembolsos dos conselheiros. Foi entregue pelo Conselho com direcionamento a CLARO S.A, o ofício 004/2019, cujo assunto é a solicitação de mudanças no processo de Restituição dos Conselhos com o propósito de não acarretar ônus indevidos aos conselheiros. Para mais detalhes sobre o assunto, verifique o documento anexado a Ata (ANEXO II).
- 5.12.** O último item da pauta, sobre o sequestro de linhas e dados cadastrais dos usuários de telefonia móvel (nova modalidade de golpe) deverá ser discutida em próxima reunião do conselho, inicialmente marcada para 20/09/2019.
- 5.13.** 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.
- 5.14.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 20 de setembro de 2019 e 06 de dezembro de 2019 todas inicialmente previstas para São Paulo – SP.

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:

ANDREA ISABEL DA SILVA THOMÉ
Representante do PROCON Votuporanga - SP

CLAUDIA YUKARI YAMASHIRO
Representante dos Usuários – SP

PAULO ROBERTO MORAES LEIVA
Representante dos Usuários – SP

ENDERSON LEIVA ZAMBELI
Representante dos Usuários – SP

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat
Telecomunicações S.A. realizada em 14.06.2019 às 10:00 horas

JURANDYR VITAL DANIELLI FILHO
Representante do ABRADCONT-RJ

EDUARDO DE ALMEIDA SOUZA
Representante dos Usuários – RJ

ANDRÉ YOOITI MURAMOTO
Representante do PROCON Jaborandi-SP

RENATO PIMENTA FIGUEIREDO
SECRETÁRIO

VERSÃO ORIGINAL ASSINADA