

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

### ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 10 DE JUNHO DE 2020, ÀS 09:00 HORAS

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** 10 de junho de 2022, às 09:00 horas, realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizado à Rua Henri Dunant, 780 - torre A, 2º andar, São Paulo-SP.
- 2. CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 6ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste os membros eleitos por maioria de votos, conforme processo eleitoral, ocorrido no período de 11 de setembro de 2019 a 18 de setembro de 2019, previsto no Edital de convocação veiculado no site do Grupo Claro no dia 03 de junho de 2019, a saber: i) **Como representantes dos Usuários:** Srs(as). Enderson Leiva Zambeli, representando a pessoa jurídica Enderson Leiva Zambeli ME PRIME TELECOM; Alexandre Job Kinock; Claudio Tadeu Hirata; Ângela Alcântara; Friza Stella Nunes da Silva; André Yooiti Muramoto; Luis dos Santos Pereira; e Talita Beluzo Silvério e; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** os(as) Sr(as). Jurandyr Vital Danielli Filho, representando a ABRADECONT; Juliana Moya Rios Ferreira Silva, representando o PROTESTE – Associação de Defesa do Consumidor; Álvaro Araújo Valentim, representando o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES; Leandro Vinicius da Conceição, representando o PROCON Municipal de Votuporanga; e Eduardo Novais de Souza, representando a pessoa jurídica UNEGRO – União de Negras e Negros pela Igualdade.

O Edital de convocação, que passa a fazer parte desta ata, e lista de votação encontra-se à disposição dos interessados, tendo sido dispensada a leitura e a transcrição dos mesmos.

- 3. PRESENCAS:** Estiveram presentes, na forma presencial, os membros que representam os usuários Srs(as). Enderson Leiva Zambeli, representando a pessoa jurídica Enderson Leiva Zambeli ME PRIME TELECOM; Ângela Alcântara; André Yooiti Muramoto; e Luis dos Santos Pereira e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor os(as) Sr(as). Jurandyr Vital Danielli Filho, representando a ABRADECONT e virtualmente o Sr. Leandro Vinicius da Conceição, representando o PROCON Municipal de Votuporanga.
  - 3.1 –** Os conselheiros Alexandre Job Kinock; Eduardo Novais de Souza, representando a pessoa jurídica UNEGRO – União de Negras e Negros pela Igualdade estiveram ausentes e justificaram;
  - 3.2 –** Os conselheiros Friza Stella Nunes da Silva; Juliana Moya Rios Ferreira Silva, representando o PROTESTE – Associação de Defesa do Consumidor; Álvaro Araújo Valentim, representando o Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES; Claudio Tadeu Hirata; e Talita Beluzo Silvério, estiveram ausentes e não justificaram.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 10.06.2022 às 9:00 horas

3.3 – Registra-se a presença virtual do representante da ANATEL, Sr Murilo.

3.4 – A reunião contou com a participação do Sr. Nestor da área de Atendimento, do Sr. Leandro da Ouvidoria e do Sr. Diego da área de infraestrutura de energia todos do grupo Claro.

4. **MESA:** Presidiram os trabalhos iniciais o 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 junto aos usuários e entidades presentes:

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

Pauta da 6º Reunião Ordinária:

1 – Autorregulação;

2 - Processo Eleitoral 2023/2025;

3 - Andamento, notícias do Fórum dos Conselhos na Anatel

4 - Devolutivas já pontuadas abaixo;

- Demanda; venda do produto Claro Fone, cliente não consegue comprar; Próxima reunião chamar alguém de produto para falar....
- Demanda; vazamento de informações/cadastro de clientes Net Claro; Internalizar para fraude/comercial.
- Demanda; cliente Combo Mult não consegue atendimento para o produto móvel dentro do combo. Em análise. Ok, possivelmente foi pontual

5 - Valor das despesas com Marketing/Propagandas/mídia pela Prestadora Claro no ano de 2021 e estimativa para 2022;

6 – Programas sociais (sem Governo) os quais a Claro/Net/Embratel participa hoje, por Estado;

7 - Informação/apresentação sobre o 5G Claro, nível Brasil (cronograma);

8 - Informação/apresentação sobre a usina solar Claro.

5.2. Com a inversão da pauta, foi abordado o tema acerca do Processo Eleitoral 2023/2025 e em seguida foram abordadas as questões do Fórum dos Conselhos, que ainda não há novidades e os temas relacionados às devolutivas sendo que não houve retorno integral dos temas:

- Demanda; venda do produto Claro Fone, cliente não consegue comprar; Próxima reunião chamar alguém de produto para falar....
- Demanda; vazamento de informações/cadastro de clientes Net Claro; Internalizar para fraude/comercial.

5.3. Com mais uma inversão de pauta, foi realizada a apresentação sobre a usina solar da Claro pelo Sr. Diego da área de infraestrutura de energia do grupo Claro na qual foi possível conhecer o projeto de energia renovável da Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 10.06.2022 às 9:00 horas

- 5.4. No que tange as despesas com Marketing/Propagandas/mídia, a Claro solicitou mais esclarecimentos acerca dos motivos tendo em vista considerar que tais informações são de cunho estratégico.
- 5.5. Para os itens 6 e 7, foi informado que todos os programas sociais estão contemplados e podem ser obtidos no site do instituto Claro <https://www.institutoclaro.org.br/nossos-projetos/> e quanto ao cronograma do 5G, o mesmo está ligado aos compromissos de abrangência do leilão do 5G que podem ser obtido no site da Anatel [https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/compromissos-do-leilao-do-5g#:~:text=At%C3%A9%2031%2F07%2F2022%3A,cada%2050%20mil%20habitantes\)%3B](https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/compromissos-do-leilao-do-5g#:~:text=At%C3%A9%2031%2F07%2F2022%3A,cada%2050%20mil%20habitantes)%3B).

Contudo, a Claro irá contatar as áreas responsáveis para uma futura apresentação dos temas propostos.

- 5.6. 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.
- 5.7. Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 19 de agosto de 2022 e 18 de novembro de 2022.

Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente deu por encerrada a reunião às 16:51 horas, da qual, para constar, eu, Renato Pimenta Figueiredo, lavrei a presente Ata, que, lida e aprovada, vai por todos assinada.

**ASSINATURAS:**

**ENDERSON LEIVA ZAMBELI**  
Representante dos Usuários – SP  
**PRESIDENTE**

**ANDRÉ YOOI M. RAMOTO**  
Representante dos Usuários – SP

**LUIS DOS SANTOS PEREIRA**  
Representante dos Usuários – SP

**ÂNGELA ALCÂNTARA**  
Representante dos Usuários – RJ

**LEANDRO VINICIUS DA CONCEIÇÃO**  
Representante do PROCON Votuporanga – RJ

**JURANDYR VITAL DANIELLI FILHO**  
Representante da ABRADECONT – RJ

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
**SECRETÁRIO**

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**