

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

### ATA DA ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA DE CONSTITUIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE, DO GRUPO CLARO S.A. E EMBRATTEL TVSAT TELECOMUNICAÇÕES S.A., REALIZADA EM 01 DE JULHO DE 2022, ÀS 09:00 HORAS

- 1. DATA, LOCAL E HORA:** Conforme convocação a mesma foi realizada no dia 01 e julho de 2022, às 09:00 horas, sendo a mesma realizada de forma híbrida, por meio do aplicativo Microsoft Teams e presencial realizada na filial do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat Telecomunicações S.A., localizada na Av. Agamenon Magalhães, 1114, 3.º andar, Parque Amorim – Recife/PE.
- 2. CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 3ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste 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). Amara Brito Pereira; Isley Tamares Moreira da Rocha; Daniel Gutemberg Ribeiro da Silva; João Maria Varela; Potira Lima da Silva; e Moacy Alves Matias Filho e; ii) **Como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor** os(as) Sr(as). Maria José dos Santos, representando a ASSODECONEAL - Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e privados no Estado de Alagoas; Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcante, representando a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor; José Cícero Vieira de Oliveira, representando a Federação das Associações de Moradores de Alagoas; Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de defesa dos direitos dos consumidores do Estado de Alagoas IDECON-AL; Juscelino Tavares da Rocha, representando a OAB – Subseccional de Olinda; e Pablo Bismack Oliveira Leite, representando o Fundo Municipal de defesa do Consumidor - PROCON Recife.

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. PRESENÇAS:** Estiveram presentes, na forma presencial, os membros que representam os usuários Srs(as). Daniel Gutemberg Ribeiro da Silva; João Maria Varela e Potira Lima da Silva; e, como representantes das entidades com características de defesa dos interesses do consumidor os(as) Sr(as). Kessia Liliana Dantas Bezerra Cavalcante, representando a Autarquia de Proteção e Defesa do Consumidor; José Cícero Vieira de Oliveira, representando a Federação das Associações de Moradores de Alagoas; Maria José dos Santos, representando a ASSODECONEAL - Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e privados no Estado de Alagoas; Juscelino Tavares da Rocha, representando a OAB – Subseccional de Olinda; e Pablo Bismack Oliveira Leite, representando o Fundo Municipal de defesa do Consumidor - PROCON Recife.

Esteve presente, na forma virtual e por algum tempo, Moacy Alves Matias Filho

3.1 – O conselheiro Tony Cloves Pereira, representando o Instituto de defesa dos direitos dos consumidores do Estado de Alagoas IDECON-AL, justificou sua ausência. As conselheiras Sra. Amara Brito Pereira e Isley Tamares Moreira da Rocha estiveram ausente sem justificative.

---

3.2 – A reunião contou com a participação virtual do Sr. Aloisio e Sra. Andrea do Regulatório, Sr. Diego da área de infraestrutura de energia e presencial da Sra. Iris da Ouvidoria todos do grupo Claro.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 01.07.2022 às 09:00 horas

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais a Presidente, o Sra. Potira apoiada pelo Sr. Renato Pimenta Figueiredo, representante da Claro, 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 3º Reunião Ordinária:
    - 1 – Cobrança Indevidas e Cobrança Indevidas;
    - 2 – Planos de Longa;
    - 3 – Faturas Fraudulentas;
    - 4 - PORTABILIDADE do Oi Fixo para o Claro Fixo Fone;
    - 5 - Relação da Escolas atendidas das Zonas Rurais dos Estados do Maranhão e Bahia;
    - 6 – Apresentação da Anatel sobre Fiscalização do funcionamento das Escolas Públicas Estaduais, Municipais do PNBLE das Zonas Urbanas e Rurais (a confirmar);
    - 7 – Apresentação sobre a usina solar Claro;
    - 8 - Telemarketing 0303;
    - 9 – Momento Reflexão;
    - 10 – Assuntos Gerais.
  - 5.2. No início da reunião foi esclarecido a todos os presentes que os temas 1, 2, 3 e 4 eram questões pontuais e que não eram temas a serem debatidos no conselho de usuários, contudo os casos foram analisados pela Claro que deu o parecer individualmente.
  - 5.3. Para os temas 5 e 6, o secretário informou que havia encaminhado à todos a relação das escolas solicitadas pelo conselheiro Sr. João Varela que informou que nas escolas situadas na localidade em Barão de Grajaú o serviço não funciona além de informar que existem localidades em que a Claro tem a obrigação de atender e não atende. Assim, para o tema ficou consensado que:
    - 5.3.1. A Claro irá verificar o funcionamento das escolas localizadas em Barão de Grajaú;
    - 5.3.2. O Conselheiro, Sr. João Varela irá encaminhar todas as localidades e Escolas em que a Claro tem a obrigação de atender e, supostamente, não atende.
    - 5.3.3. Ficou também de encaminhar as localidades em que a Claro não tem obrigação de atender para que seja realizado um estudo de viabilidade.
    - 5.3.4. Foi deliberado pelo o Conselho de Usuários, a Reivindicação do Vice Presidente João Varela e também do Conselheiro Daniel Gutemberg, ambos Residente na Cidade de Floriano - (PI), referente às cobranças de 2ª(Segunda) via de faturas de qualquer produto da Operadora CLARO na LOJA de FLORIANO. Em resposta a prestadora informou já ter entrado em contato com a LOJA denunciada e esclareceu/ajustou o procedimento.

**Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 01.07.2022 às 09:00 horas**

- 5.4.** No tema 7, 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.
- 5.5.** Para o tema 8, “0303 Telemarketing” foi realizada apresentação pela Sra. Andrea Guimaraes, em que pode ser constatado que haverá a conversão do número original do parceiro para o 0303 720 1234 que será feita na rede da CLARO.
- 5.5.1.** Por deliberação do Conselho, foi sugerido para novos chips, que na habilitação/cadastro da linha, já seja disponibilizado para o consumidor a opção de bloqueio de seu terminal para receber chamadas de Telemarketing.
- 5.6.** Antes do término da reunião, o Sr. Secretário apresentou novo fluxo de solicitação de ressarcimento das despesas dos membros do conselho que está sendo adotado com o intuito de fornecer maior celeridade ao processo.
- 5.7.** 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.
- 5.8.** Ficam estabelecidas as próximas reuniões do Conselho para os dias 26 de agosto de 2022 e 14 de outubro de 2022.

Por deliberação do conselho sugerem que a próxima reunião (24/08/22) seja realizada na cidade de Brasília, na Anatel com os seguintes itens de Pauta:

- Apresentação da Anatel sobre Fiscalização do funcionamento das Escolas Públicas Estaduais, Municipais do PNBLE das Zonas Urbanas e Rurais;
- Anatel falar sobre a implantação do 5G;
- Apresentação do centro de monitoramento.

Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente deu por encerrada a reunião, da qual, para constar, eu, Renato Pimenta Figueiredo, lavrei a presente Ata, que, lida e aprovada, vai por todos assinada.

Continuação da Ata da Assembleia Geral de Usuários do Grupo Claro S.A. e Embratel TVsat  
Telecomunicações S.A. realizada em 01.07.2022 às 09:00 horas

**ASSINATURAS:**

**DANIEL GUTEMBERGUE RIBEIRO DA SILVA**  
Representante dos Usuários – PI

**JOÃO MARIA VARELA**  
Representante dos Usuários – PI  
**Vice-Presidente**

**POTIRA LIMA DA SILVA**  
Representante dos Usuários – AL  
**Presidente**

**MOACY ALVES MOTA FILHO**  
Representante dos Usuários – SE

**MARIA JOSÉ DOS SANTOS**  
Representante do ASSODECONEAL - AL

**LISSA LILIANA DANTAS BEZERRA CAVALCANTE**  
Representante do PROCON – PB

**JOSÉ CÍCERO VIEIRA DE OLIVEIRA**  
Representante do FAMOAL – AL

**JUSCELINO TAVARES DA ROCHA**  
Representante do OAB Olinda – PE

**PABLO BISMACK OLIVEIRA EITNER**  
Representante do PROCON Recife – PE

**RENATO PIMENTA FIGUEIREDO**  
Secretário

**VERSÃO ORIGINAL ASSINADA**