

## GRUPO AMÉRICA MÓVIL

### ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO DE 2015 DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DO GRUPO AMÉRICA MÓVIL.

1. **DATA, LOCAL E HORA:** 27 de fevereiro de 2015, às 9h00min, realizada na filial de Manaus/AM do Grupo América Móvil, localizada na Rua Emílio Moreira 605, Praça 14 de janeiro.

2. **CONVOCAÇÃO:** Foram convocados para 1ª Reunião Ordinária de 2015 do Conselho de Usuários da Região Norte os Conselheiros empossados.

3. **PRESENCAS:** Presentes os membros que confirmaram presença e que representam os usuários e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, características de defesa dos interesses do consumidor, quais sejam: Daniel da Costa Bittencourt, Daniel Santos Ramôa Farias, Julián Javier de La Santísima Trinidad Aude Santacruz e Reginilson Correa de Carvalho Guimarães (Vice-Presidente).

3.1. O Conselheiro Presidente Anderson Mendes de Souza não compareceu em virtude de uma falha na informação prestada pela agência de viagens quanto à disponibilidades de vôos de Araguaína/TO até Manaus. A falha foi sanada posteriormente, mas o Conselheiro não mais se encontrava disponibilidade para o deslocamento; A Conselheira Diana da Costa Fontenele não compareceu, mas justificou sua ausência; O Conselheiro Erisvaldo França Moreira também justificou sua ausência; O Conselheiro Luiz Gregório Eleutério Júnior foi contatado por diversas vezes, mas não se conseguiu confirmação de sua presença; o Conselheiro Roberto Assis de Freitas informou que não compareceria à reunião e não apresentou justificativa. O Conselheiro Adelmo Cardoso Mascarenhas justificou sua ausência em função de problema de saúde.

3.2. Registra-se ainda a presença dos Ilustres representantes dos órgãos de defesa do consumidor, Dr. Maurílio César Nunes Brasil, do Procon/AM, e Dr. Otávio de Souza Gomes, da 51ª Promotoria de Justiça Especializada em Defesa do Consumidor do Estado do Amazonas.

4. **MESA:** Presidiu os trabalhos iniciais o Sr. Frank Robson Almeida e Silva, na qualidade de Secretário do Conselho de Usuários desta Região Norte. Constatada a presença do Vice-Presidente, Reginilson Correa de Carvalho Guimarães, passou este a presidir os trabalhos.

5. **ORDEM DO DIA E DELIBERAÇÕES:** Foram adotadas as seguintes deliberações pelos Conselheiros:

5.1. Em atenção ao item 5.2 da reunião anterior em que os Conselheiros Reginilson e Erisvaldo apresentaram os números de reclamações no Procon Rondônia, o Secretário fez uma

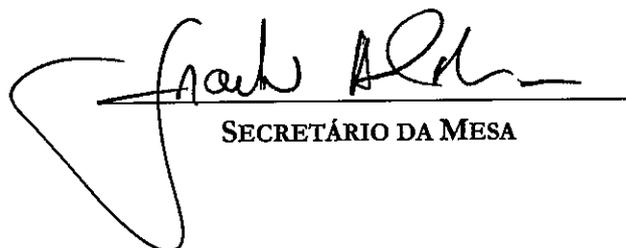
1ª Reunião Ordinária de 2015 do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil realizada em 27.2.2015 às 9h00min

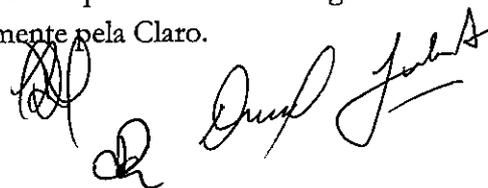
abordagem com uma apresentação dos números de demandas nos estados de Rondônia, Amazonas e Tocantins e as formas de solução dadas, demonstrando-se o alto percentual de resolução de demandas. Quanto a este tema, requer o Conselheiro Daniel Farias que sejam apresentados na próxima reunião os dados do estado do Pará. Além disso, requer-se ao Grupo que na próxima reunião se apresente os principais motivos de reclamação da região, por estado, por empresa;

- 5.2. O Conselho solicita um posicionamento do Grupo quanto à implementação de um canal de fácil acesso aos clientes para reclamação sobre problemas relacionados à cobertura, queda de chamadas, chamadas não completadas e ausência de sinal;
- 5.3. O Conselho solicita que quando da redução de preços praticados nos serviços ou nos planos, que isto seja informado aos clientes de forma individualizada, como já praticado em anos anteriores. Solicita ainda que quando houver alguma promoção direcionado aos novos clientes, que estes benefícios sejam repassados automaticamente aos clientes antigos, conforme estabelecido no art. 46 da Resolução 632 da Anatel.
- 5.4. O Conselho solicita que na hipótese de manutenção da rede, problemas relacionados à falhas de sinal, indisponibilidade dos serviços e demais situações em que sejam exigíveis o ressarcimento aos clientes, que o valor respectivo atribuído a cada cliente seja feito de maneira mais transparente e de fácil entendimento, destacando-se a forma de cálculo e a qual período se refere o ressarcimento. Sugere que as informações relacionadas às interrupções na prestação dos serviços estejam disponíveis no portal da internet;
- 5.5. Quanto à suspensão do acesso à internet ao final da franquia no plano de serviço de telefonia móvel, o Conselho informa que submeterá a matéria à apreciação do Ministério Público e Procon do estado do Amazonas, conforme recomendação ofertada na reunião do Conselho, em especial quanto à abusividade da restrição imposta no contrato;
- 5.6. O Conselho questiona as regras para aquisição de aparelho e vinculação ao Claro Up. Informa o Conselheiro Julián que nunca vê aparelhos disponíveis nas lojas do estado do Amazonas. O Conselheiro Daniel Farias informa que tentou se vincular ao Claro Up em Belém/PA, mas a gerente da loja no Parque Shopping informou que ele não seria elegível por não atender ao “ranking de clientes” que é feito internamente pela Claro.

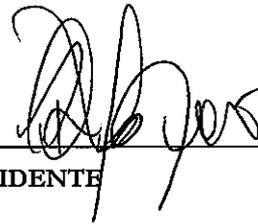
E, nada mais havendo a tratar, assinam a ata os presentes.

ASSINATURAS:

  
SECRETÁRIO DA MESA



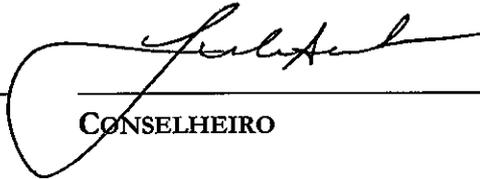
1ª Reunião Ordinária de 2015 do Conselho de Usuários do Grupo América Móvil realizada em 27.2.2015 às 9h00min



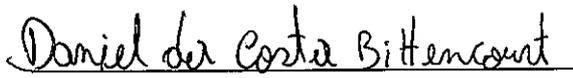
VICE-PRESIDENTE



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO



CONSELHEIRO

CONSELHEIRO