

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

Aos 7 de Agosto de 2015, o Senhor Presidente Antonio Bernard Falcão Costa deu início às 10h30, a sétima reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste sendo a terceira do ano de 2015, em Brasília - DF, na sala de reuniões II do Hotel SIA PARK, sito a SIA SUL – QUADRA 2C BLOCO D – Brasília – DF.

Presentes na reunião: Conselheiro Presidente Antonio Bernard Falcão Costa, Conselheiro Vice Presidente Dr. Giordano Bruno, representando a OAB-GO, Conselheiro Dr. Adeílson Alves do Santos, representando a OAB- DF, Conselheiro Sr. Aleksander Eduardo Oliveira Cunha, Conselheiro Sr. Hala Santiago de Jesus e Conselheiro Dr. Alexandre Rodrigo Veloso.

Ausências justificadas: Conselheiro Hanléryo Arantes de Oliveira Matos, através do e-mail enviado no dia 24 de julho de 2015 às 09h02 e Conselheiro Israel Saul Almeida Silva, através de contato telefônico com o Sr. Presidente do Conselho.

1 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

A reunião foi iniciada sem a presença do secretário, Francisco Carlos de Araujo, que em função de ter sido acometido por uma indisposição de saúde temporária, consultou e obteve a concordância do Sr. Presidente sobre a postergação de sua participação para as 13h00, em virtude de ter que adiar seu vôo.

Inicialmente o Senhor Presidente do Conselho Bernard Falcão deu as boas vindas a todos os conselheiros, agradecendo a presença e colaboração. Também distribuiu uma cópia da pauta da reunião (anexo 1), passando a comentar superficialmente sobre cada um dos itens da pauta, feito isto se optou por tratar dos temas segundo a afinidade dos já presentes.

a) LEGENDA ELETRÔNICA

Os Conselheiros sugeriram a implementação da funcionalidade já utilizada na DirecTV – USA, que pode ser feito por mero download nos decoders. Ou seja, além das opções de inserir ou retirar a legenda, escolher a língua de preferência, principalmente poder escolher o tamanho da legenda de modo que ela melhor se adapte a tela onde está sendo projetada com natural ganho de qualidade e legibilidade.

b) Implementação do PADRÃO HDMI CEC (Consumers Electronic Control)

Foi sugerido pelo Conselheiro Bernard Falcão implementação do padrão CEC nos decoders que dispõe de conexão HDMI. Isto seria no sentido de complementar a ação dos "controles remotos" universais disponibilizados pela SKY que embora tenha uma vasta base de dados de códigos de IR - para emular os controles originais de varias TV e outros aparelhos para Home Theater - já se encontra algo desatualizada não atendendo equipamentos mais modernos. Desta forma abre-se a possibilidade de os decoders comunicarem-se com os demais dispositivos por esta forma prática e moderna aproveitando as facilidades contempladas pelo padrão HDMI – CEC como já é

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

possível nos firmwares mais recentes da DirecTV – USA. Exemplificando: com o CEC seria possível controlar as funções tanto dos decodificadores SKY (troca de canais, escolha de legenda, navegação, etc.) quanto nos aparelhos de televisão (áudio, zoom, etc.) dos diversos fabricantes de forma integrada.

Observou também que o Conselho, através da presidência, convidou representantes do PROCON – DF para participar desta reunião. O convite foi aceito e ficou agendada a presença de seus representantes para às 15h00.

Às 12h30 foi realizada a pausa para o almoço, ficando combinada a volta para as 14h00, quando seria aguardada a vinda dos representantes do PROCON-DF.

Por volta das 14h30, foram recebidos os representantes do PROCON – DF, Dr. FELIPE e Dra. JULIANA MANES, os quais se apresentaram e inicialmente teceram comentários sobre suas atuações na instituição PROCON. Fizeram um breve histórico sobre o instituto de defesa do consumidor e observaram que o sucesso da melhoria do nível da qualidade dos serviços depende da conscientização de todo o conjunto da sociedade, lembrando que as reclamações devem ser registradas e acompanhadas pelos reclamantes até a sua conclusão com a solução do problema inicialmente apresentado.

Foram apresentados os principais números de reclamações nos últimos anos, referentes ao atendimento da prestadora SKY (anexo 2). Oportunidade em que foi comentado que a prestadora SKY vem se mantendo como “top one”, nas reclamações junto ao PROCON - DF no segmento de televisão por assinatura, ressaltando que as reclamações técnicas são em menor quantidade, e que o grande ofensor são as reclamações por dificuldades de relacionamento.

Durante a exposição do PROCON, o Senhor Presidente solicitou que o secretário fizesse a apresentação das questões discutidas na 6ª Reunião e que trazem suas respectivas respostas.

Atendendo ao solicitado passamos a apresentar os itens contidos no arquivo PPT (Power Point), que será encaminhado a todos os conselheiros em até cinco dias, nos seus respectivos endereços de e-mails.

APRESENTAÇÃO DAS QUESTÕES APRESENTADAS NA SEXTA REUNIÃO

1- Qual foi a data de entrada do Channel Sundance?

Resposta: A data de inclusão no line up foi em 4 de novembro de 2014, que havia sido solicitado na terceira reunião e para efeitos de formalização fica registrada nesta data a resposta da SKY.

Comentários dos Conselheiros: OK

2 - Foi solicitado na terceira reunião que os valores cobrados nas faturas sejam demonstrados de forma detalhada, como era feito anteriormente, o que facilitava a conferência da fatura. Foi sugerido pelo Conselheiro Bernard Falcão que o formato poderia ser através de subcategorias.

Resposta: A partir de consultas/pesquisas juntos aos assinantes, a demonstração da cobrança de forma detalhada não foi um item de interesse dos mesmos, sendo afirmado por uma significativa maioria, que o formato detalhado em subcategorias dificulta a compreensão e a conferência dos valores.

Comentários dos Conselheiros: Os conselheiros discordaram da afirmativa, ressaltando que em seu entendimento o detalhamento importante e necessário para permitir a perfeita conferência da fatura, ainda que a informação seja demonstrada somente através do site da SKY.

3 - Foi apresentado pelo Conselheiro Aleksander uma reclamação sobre o item Código 4 e Código 6, que trás por consequência a perda de sinal. E ao buscar auxílio junto ao SAC, a atendente informou que não localizava no CRM os dados do equipamento que permitisse a reabilitação do sinal.

Resposta: A SKY está finalizando a migração sistêmica e a partir da sua conclusão o problema apontado será solucionado. Os assinantes estão sendo comunicados a respeito deste fato.

Comentários dos Conselheiros: OK

4 - Foi reclamado pelo Conselheiro Aleksander que no caso de atraso de pagamento está sendo inserido uma mensagem na tela "Ligue urgente no 10611", que causa constrangimento aos usuários. Registrou também que ao ligar no SAC e solicitar o bloqueio de tal mensagem foi alegado pelo atendente que não seria possível efetuar o bloqueio dessa mensagem.

Resposta: A SKY se utiliza se utiliza dos métodos disponíveis para se comunicar com o cliente, e neste caso específico, aprimorou o teor da mensagem, observando que os pagamentos podem ser realizados em casas lotéricas, ou através do site "www.sky.com.br" – na aba Autoatendimento/Pagamento.

Comentários dos Conselheiros: O conselheiro Aleksander informou que não houve alteração e que a condição persiste.

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

5 - Reclamação do Conselheiro Aleksander sobre a existência de dificuldades por parte dos clientes em se comunicar com as URA – Unidades de Respostas.

Resposta: Não existem relatos de dificuldades registrados no sistema, pois as unidades de respostas estão programadas para conduzir a diálogo de forma bastante clara e compreensível. Caso haja pontos específicos, solicita-se que sejam trazidas as dificuldades nas próximas reuniões, com nível de detalhamento mais profundo.

Comentários dos Conselheiros: O conselheiro Aleksander informou que os usuários com quem se relaciona informam que existe grande dificuldade em navegar nas URA's, e se comprometeu a trazer as informações com maior nível de detalhes na próxima reunião.

6 - Verificar o sistema de contratação nos casos de pacotes ou opcionais disponíveis para contratação, pois a contratação não está se efetivando.

Resposta: Em análise, associado com a alteração sistêmica.

Comentários dos Conselheiros: Fica-se no aguardo.

7 - Os conselheiros sugeriram que fosse criado um diploma que registrasse a formalização de suas posses.

Resposta: Em fase de criação

Comentários dos Conselheiros: Fica-se no aguardo.

8 - O Conselheiro Giordano Bruno encaminhará, via e-mail, apresentando e detalhando suas considerações sobre os aspectos referentes a emissão da nota fiscal fatura. A partir deste documento é esperado que a SKY detalhe cada um dos itens normalmente descritos na fatura.

Resposta: Não foi encaminhado o e-mail com os detalhes sobre a emissão da fatura.

Comentários dos Conselheiros: Aguardando a manifestação do conselheiro.

9 - O Conselheiro Presidente Bernard Falcão, sugeriu que as reuniões do conselho sejam realizadas na sede da prestadora SKY, na capital de São Paulo, buscando com isso facilitar o deslocamento dos conselheiros, evitando os tradicionais problemas de logística, além de encontrar maior eficiência nos custos, uma vez que as 6 reuniões foram encontrados problemas de participação em função dos problemas de transporte.

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

Resposta: A SKY agradece a sugestão, mas em função das determinações regulamentares, não é possível o seu atendimento.

Comentários dos Conselheiros: O Conselheiro Presidente Bernard Falcão ressaltou que sua sugestão tinha por princípio a facilitação logística e uma provável redução nos custos, uma vez que contemplava reuniões nas dependências da SKY, além do menor custo de despesas com passagens aéreas nos trechos entre BSB/GYN-SPO-BSB/GYN.

Ao final da apresentação os representantes do PROCON – DF agradeceram e ratificaram sua disposição em receber o Conselho de Usuários da Região Centro Oeste – Prestadora SKY para eventuais consultas e trabalhos em total parceria.

O Senhor Presidente Bernard Falcão, agradeceu a presença de ambos os representantes, informando que este Conselho de Usuários se engrandeceu com as explanações e orientações ora apresentadas, solicitando que tais agradecimentos sejam estendidos a todos os servidores dessa respeitável instituição e em especial ao seu Diretor Geral Dr. PAULO MARCIO SAMPAIO.

Em seguida, o Senhor Presidente solicitou ao Conselheiro Senhor Aleksander Eduardo Cunha, que encaminhasse um ofício ao PROCON-GO na tentativa de agendar uma reunião em data a ser escolhida entre as sugestões de 21 de agosto ou 3 de setembro de 2015.

Também foi solicitado ao Conselheiro Dr. Alexandre Rodrigo Veloso que faça contatos e agende uma reunião com representantes do PROCON-MT em data oportuna.

Ficou acordado também que o Senhor Presidente irá procurar representantes do MPE-DF (Ministério Público do Governo do Distrito Federal) na busca de agendar uma reunião sobre este conselho.

O Conselheiro Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha consultou a todos, obtendo consenso sobre a elaboração de um registro, relacionados as dificuldades sobre sua solicitações na alteração de sua hospedagem em Goiânia, que sequer geraria custos adicionais.

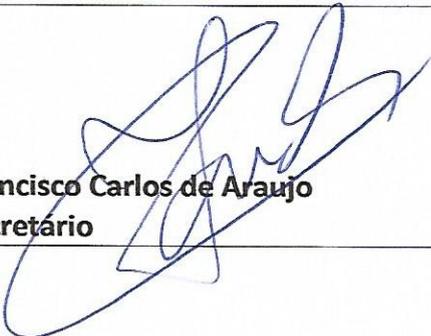
2 - ASSUNTOS GERAIS

Dado que o grande período ocupado pela apresentação do PROCON-DF (pela profundidade dos debates sobre os temas trazidos), agravado pelas habituais complicações logísticas, limitaram a apreciação a somente os dois tópicos (citados acima) dos propostos na pauta os Conselheiros decidiram por requerer uma reunião extraordinária pra tratar dos demais temas (até porque a próxima ordinária se realizaria somente em novembro próximo). Ficou definido por economia que tentar

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

se-á coincidir com a reunião do Presidente com o PROCON-GO assim diluindo os custos.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente deu a reunião por encerrada, solicitando que fosse lavrada a presente ata, que se fará circular eletronicamente e pré-aprovada pelos conselheiros presentes de modo que possa ser lida e firmada na próxima reunião deste conselho.

 Antonio Bernard Falcão Costa Conselheiro Presidente	Dr. Giordano Bruno Conselheiro Vice Presidente
 Dr. Adeilson Alves dos Santos - OAB-DF Conselheiro	 Sr. Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha Conselheiro
Dr. Alexandre Rodrigo Veloso Conselheiro	Sr. Hala Santiago de Jesus Conselheiro
 Francisco Carlos de Araujo Secretário	

Anexo 1

Pauta da reunião do CUCO - SKY 150807

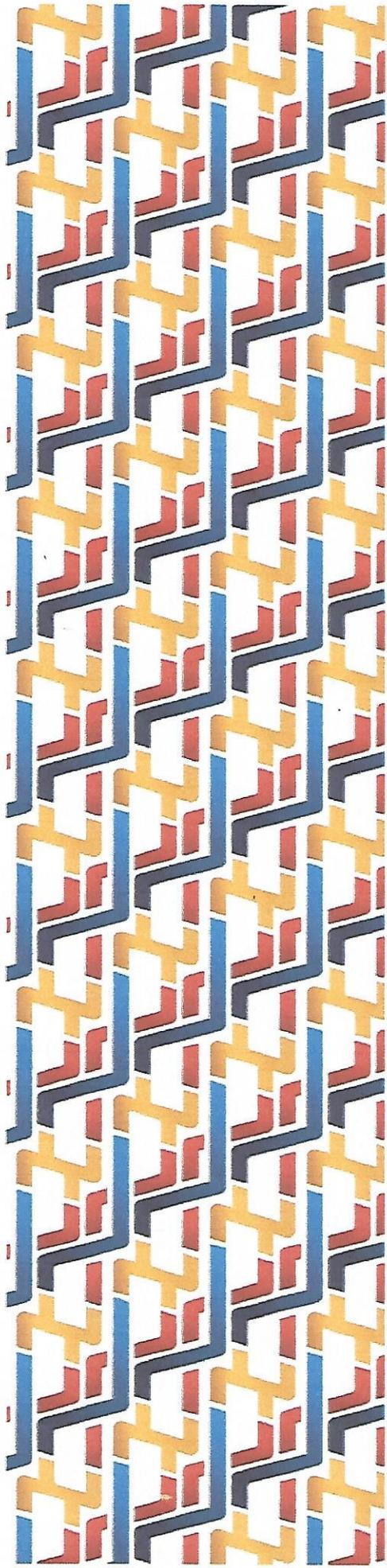
Pauta da reunião do CUCO - SKY 150807

- * Equipamentos sendo desabilitados à revelia (Código: 6) Cons. Aleksander
- * Equipamentos tendo a programação suspensa à revelia (Código: 4). Cons. Aleksander
- * Cobrança de "Taxa de Manutenção". Cons. Aleksander
- * Mensagem de cobrança na tela da TV, mesmo com pagamento em dia. Cons. Aleksander
- * Retirada do canal "Sports+" (28) e "Sports+ HD" (228) em 15/08, sem informações de algum canal que irá substituí-lo. Cons. Aleksander

- * Palestra com representante convidado do Procon Felipe - DF Cons. Hanleyro

- * Regularização do Viva SKY Resgastes - Dezembro e Abril - Cons. Falcão
- * Canais 32, 108 e 109 com cód. 4 para quem mudou para os novos pacotes ? Cons. Falcão
- * Falta de legendas eletônicas nos canais SD/HD: canais HBO, canais Telecine, AXN, Warner, FX, Universal, TNT, Space, TBS, Sony, Paramount HD, TBS; Cons. Falcão
- * Falta do áudio original (SAP) na MTV; - Cons. Falcão
- * Pequenas falhas no áudio Dolby 5.1 nos canais ESPN; - Cons. Falcão
- * Canais SD transmitidos em widescreen em outras operadoras e não na SKY: Canais HBO, A&E, History, AXN, Sony, Comedy Central, Cinemax, Discovery Kids, Lifetime. -Cons. Falcão
- * Reembolso de valores pagos a maior - Cons. Falcão
- * Recursos uteis nos Decoders CEC, Midia Server e client, legendas etc. /e saída do identificador de chamadas - Cons. Falcão

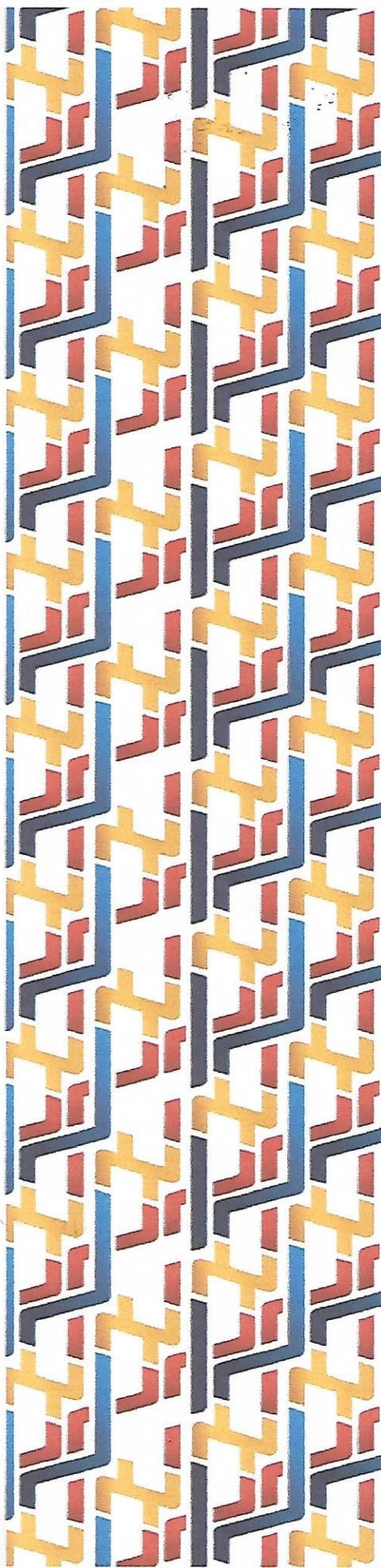




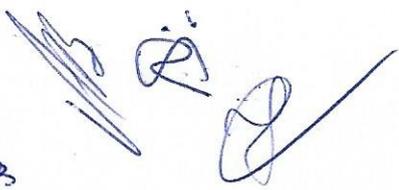
PROCON

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DF

sua defesa é nosso dever



Prof.ª



NÚMEROS SKY

NO

PROCON/DF

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Total de Atendimentos SKY Brasil Serviços

Período	Quantidade
---------	------------

2015 (até 05/08)	2.659
------------------	-------

2014	5.340
------	-------

2013	5.243
------	-------

TOTAL	<u>13.242</u>
--------------	----------------------

Procon DF

[Handwritten signatures]

PROBLEMAS - SKY BRASIL SERVIÇOS PERÍODO: 01/01/2015 - 05/08/2015	QUANTIDADE
Cobrança indevida/abusiva	964
Serviço não fornecido (entrega/installação/não cumprimento da oferta/contrato)	294
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	215
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	196
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	130

Frederico

[Handwritten signature]



SCS Venâncio 2000 Bloco B-60
Sala 240 - Brasília - DF - CEP: 70.333-900



www.facebook.com/procondf



Atendimento: 151



www.procon.df.gov.br

ProconDF

[Handwritten signatures]



CONSELHO DE USUARIOS DA REGIAO CENTRO-OESTE

Ofício n.º 001/2015 – /CUCO

Brasília, 07 de agosto de 2015.

Senhora Superintendente,

O Conselho de Usuários da Região-Centro da SKY, criado pela Resolução n° 623/2013 da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), por meio de seu Presidente, solicita a Vossa Senhoria Audiência com essa Superintendente de Proteção dos direitos do Consumidor, no próximo dia 21 de agosto ou 03 de setembro, no período vespertino.

Por oportuno, neste espírito de mútua cooperação, este Conselho consulta a possibilidade de ter acesso aos dados públicos, em trâmite nessa Autarquia, que trata da demandas que envolvam a empresa SKY, como também de eventual penalização/multa que já foi aplicada a empresa. Tudo, para que este Conselho possa oferecer suas contribuições perante à ANATEL e a sociedade.

Na expectativa de atendimento do solicitado, coloco-me à disposição para estabelecer os ulteriores contatos com esse PROCON-GO, onde indico o Conselheiro, Sr. Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha, telefone (64) 9911-4411.

Ao ensejo, firmo-me com elevada estima e distinta consideração a esse respeitável órgão, em que esperamos, o mais breve possível, retornar nossas tratativas, em audiência nesse PROCON-DF.

Cordialmente,

Professor Bernard Falcão

Presidente do Conselho

Sua Senhoria a Sra. **Darlene Costa Azevedo Araújo**
Superintendente PROCON-GO
Em mãos