

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

Aos 6 de novembro de 2015, o Conselheiro Presidente Sr. Bernard Falcão em primeira chamada solicitou aos presentes que devido a ausência de alguns conselheiros que fosse aguardado o tempo regulamentar de 30 minutos. Passado o tempo regulamentar o Senhor Presidente determinou que fosse dado início às 09h30, a oitava reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste sendo a quarta do ano de 2015, em Goiânia - GO, realizada na sala de reuniões Foyer do Hotel Oitis, sito a Rua Teresina, 260 – Setor Alto da Glória – Goiânia – GO.

Às 09h30, em segunda chamada, o Senhor Presidente fez a abertura da reunião agradecendo a presença e a colaboração dos conselheiros, estando presentes os conselheiros: Dr. Adeilson Alves dos Santos, Aleksander de Oliveira Cunha, Hanléryo Arantes e o secretário Francisco Carlos de Araujo.

Ausências justificadas: Conselheiro Alexandre Rodrigo Veloso, através do e-mail enviado no dia 5 de novembro de 2015, às 20h34 e o Conselheiro Hala Santiago de Jesus, que encaminhou e-mail em 4 de novembro de 2015 às 20h10.

Ausências Injustificadas: Conselheiro Israel Saul de Almeida Silva e Conselheiro Giordano Bruno.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

No início da reunião o secretário informou que as reuniões dos conselhos da prestadora SKY terão as suas atas redigidas com maior fidelidade e textualmente, devendo conter seus registros com maior nível de detalhamento, tendo por objetivo manter todo o histórico e evolução dos temas de forma rigorosa, não permitindo interpretações e sem deixar qualquer dúvida.

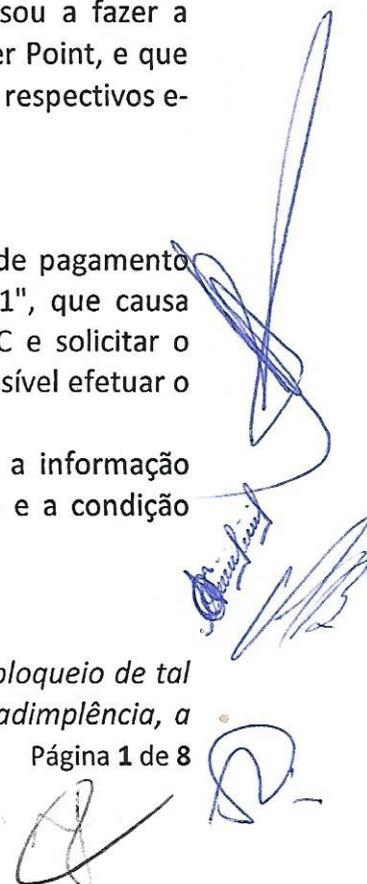
Por solicitação do Conselheiro Presidente, o secretário Francisco passou a fazer a Apresentação das questões levantadas na 7ª Reunião, no formato Power Point, e que será encaminhada a todos os conselheiros dentro de cinco dias, em seus respectivos e-mails e seguira em anexo a este para devida publicação.

1- 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.

REITERAÇÃO: O conselheiro Aleksander solicitou que fosse verificada a informação prestada na SÉTIMA REUNIÃO, pois afirmou que não houve alteração e a condição ainda persiste.

Resposta da SKY:

Conforme esclarecido nas reuniões anteriores, não é possível efetuar o bloqueio de tal comando – mensagem – a pedido do consumidor, pois, em caso de inadimplência, a



ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

SKY busca se utilizar de todos os meios e ferramentas de comunicação para alertar o assinante sobre a ausência de identificação de seu pagamento. Isso é usualmente utilizado por outras empresas, a exemplo, empresas de telefonia que enviam SMS aos seus assinantes quando não identificam o pagamento da mensalidade após um determinado período do vencimento da mesma.

A ferramenta utilizada pela SKY encontra respaldo regulamentar que prevê a obrigatoriedade da prestadora de comunicar por escrito a inadimplência do assinante, fato que é feito por meio do e-mail decoder, dentre outros.

Consultamos as áreas responsáveis pela parte operacional relativa a esse tema e eles nos confirmaram que o teor da mensagem foi alterado, conforme as telas abaixo:



POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS: Os conselheiros ratificam seu entendimento que tais mensagens quando divulgadas na tela do televisor, por si só de forma pública, compulsória e sem permitir controle sobre sua remoção pelo usuário responsável pelo pagamento, são vexatórias, criando constrangimentos aos usuários, amigos e mesmo entre sua família (não cabe a crianças serem expostas, tão cruelmente, as dificuldades econômicas dos pais).

Quanto ao envio de e-mails e SMS, por serem de visualização pessoal, os conselheiros entendem tal modalidade atende e é suficiente e corretas.

Ainda pior foi observado pelo Conselheiro Aleksander Cunha que existem diversos casos que as mensagens são inseridas e direcionadas ao usuário, mesmo estando este "adimplente", não podendo ser deletada através de comando direto e, absurdamente, nem mesmo com solicitação ao Centro de Atendimento 10611 e comprovado o adimplemento. Somente foi obtido êxito, com a retirada da mensagem, após reclamação no site oficial do consumidor www.consumidor.gov.br,

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

O representante da OAB-DF, informou que acionará a justiça comum, através de uma Ação Declaratória, pedindo se tal inserção de mensagem tem previsão legal ou se a SKY está cometendo algum abuso contra o consumidor.

2- Sugestão para implementação de funcionalidade com download nos decoders, de forma a:

- 1- possibilitar a inserção e retirada de legendas;
- 2- escolher o áudio com a linguagem de preferencia;
- 3- escolher o tamanho da legenda.

Resposta da SKY:

As legendas se dividem em 3 categorias:

legenda oculta (closed caption);

legenda queimada; e

legenda eletrônica.

A legenda oculta é um recurso de acessibilidade que permite a leitura por deficientes auditivos e descrevem tudo o que acontece no ambiente (sons, ventos), além dos diálogos. Esse recurso pode ser habilitado e desabilitado pelo assinante, de acordo com a sua preferencia.

A legenda queimada é aquela que já vem embutida no vídeo, não havendo como desabilitá-la. Nessa esteira, a SKY em conjunto com as Geradoras de Radiodifusão e Programadoras, vem trabalhando em um projeto para alterar as legendas queimadas por legendas eletrônicas para maior comodidade dos telespectadores e assinantes de televisão por assinatura.

Legenda eletrônica é aquela usualmente utilizada para, por exemplo, a tradução de filmes. Há um projeto, cuja implementação foi iniciada no final de outubro deste ano, chamado "legendas eletrônicas", com o objetivo de ampliar a gama de canais nos quais o cliente pode escolher se assistirá o conteúdo com ou sem legenda, podendo ser habilitada ou desabilitada a seu critério. A primeira fase do projeto compreende apenas os canais HD. Num segundo momento serão incluídos também os canais SD. Vale ressaltar que a responsabilidade pela inserção de qualquer conteúdo – legenda e áudio dublado ou original – é integral das Geradoras de Radiodifusão e Programadoras. Em relação ao tamanho, não é possível sua alteração, pois as legendas são padronizadas.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Foi solicitado pelo Conselheiro Bernard Falcão, que a SKY informe percentualmente o cronograma de implementação, discriminado pelas tecnologias HD – High Definition e SD – Standard Definition.

Também foi sugerido pelo Conselheiro Aleksander Cunha que a partir do conhecimento do assunto e por participar de diversos fóruns sobre Televisão, que o

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

tamanho ideal de legenda é a que se utiliza normalmente na “legenda queimada”. Sugere-se estudos para a implementação no firmware para opção do usuário de fontes de ao menos 3 tamanhos dado a haverem tamanhos telas acessíveis pelos varios usuários desde smartphones (os servisse-plays e Smartglass para Xbox) a gigantescos telões tornando esta funcionalidade quase essencial para os novos tempos.

3- O Conselheiro Bernard Falcão sugeriu a Implementação do padrão CEC nos decoders que já dispõe de conexão HDMI, pois assim permitiria a complementação de ações nos "controles remotos" universais, já disponibilizados pela SKY, os quais passariam a emular os controles para acionar vários outros dispositivos. Por ex.: Com um único controle remoto (da SKY) poderia se controlar além dos decoders da SKY (troca de canais + escolha de legenda + navegação), os aparelhos de televisão, home theaters, Tocadores de CD/Blue Ray, (áudio + zoom, + etc).

Resposta da SKY:

Com os nossos controles universais antigos era possível controlar outros equipamentos, porém os novos controles só possibilitam o controle da TV (liga, desliga, volume) e do decoder. Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Consideremos que há claro ganho na solução CEC mesmo sobre os “antigos controles” visto que esta além permitir e automatizar os controles básicos (*liga, desliga, volume*) sem necessidade de complexas programações pelo usuário mais importante ainda faz a seleção da entrada usada pela Sky na tela o que facilita muito a vida de usuários pouco afeitos a tecnologia.

Apresentação dos temas agendados e que não puderam ser tratados na a 1ª Reunião Extraordinária

Os tópicos abaixo, previstos para serem discutidos na 1ª Reunião Extraordinária, ocorrida em 30 de outubro de 2015, através de “áudio conferência”, mas que em função das complexidades de um método já defasado tecnologicamente e a interrupção total na comunicação telefônica, devido aos problemas de telefonia e/ou energia elétrica em Nazário – GO, o conselheiro que faria as exposições, Sr. Aleksander Cunha, não teve condições de fazê-lo, passar a apresentar nesta reunião:

- a)- Demasiadas cobranças indevidas ocorridas no mês de Setembro;
- b)- Retirada do canal SPORTS+ da grade da operadora, sem a substituição por outro, contrariando norma da ANATEL/ANCINE

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

Quanto ao item c) abaixo, também pendente na reunião extraordinária, passou-se a apresentar nesta reunião:

c)- Assuntos pendentes de reuniões passadas (já publicados em pauta portanto) que não puderam ainda ser tratados

c.1) Regularização e informações detalhadas sobre o programa de vantagens VIVA SKY, que segundo informações em reuniões anteriores, devido a problemas nos sistemas de controles de pontos, a SKY havia decidido pelo congelamento das expirações, e quando o mesmo voltasse a ter seu funcionamento normalizado, os procedimentos também seriam retornados a condição normal.

No entanto, não houve qualquer informação a respeito posteriormente e em virtude do comunicado sobre a extinção do programa VIVA SKY em 6 de novembro de 2015, o Conselheiro Bernard Falcão e Aleksander Cunha solicitam posicionamento oficial sobre a política a ser adotada com os usuários que dispõe de pontos a serem resgatados, principalmente quanto ao processo e validade inclusive sobre o período que o mesmo ficou inalcançável por “erros sistêmicos”.

c.2) O Conselheiro Bernard Falcão solicita posicionamentos na formatação (16:9 e 4:3) de tela dos canais SD, uma vez que em outras operadoras, os canais HBO, A&E, HISTORY, AXN, SONY, COMEDY CENTRAL, CINEMAX, DISCOVERY KIDS e LIFETIME são transmitidos em “widescreen” e na SKY não é disponível neste formato.

c.3) O Conselheiro Bernard Falcão (que é consultor em TI e em específico na área de segurança) informa que realizou testes sobre os procedimentos pela SKY no caso de usuários que por engano, efetuaram pagamentos divergentes (a menor e a maior) das suas faturas. Além dos problemas já identificados e tratados em outros tópicos com não pagamento ou pagamento a menor, gostaríamos de destacar sugestões de melhoria no processo de pagamento a maior:

c.3.1 – Solução direta através do Centro de Atendimento 10611, pois a garantia de segurança se torna indiscutível, uma vez que a originação da chamada é realizada pelo assinante diretamente envolvido no problema.

c.3.2 – Caso a alternativa seja a utilização de e-mail, que o mesmo seja encaminhado por uma conta de conhecimento do assinante e não de e-mail de áreas internas da SKY, que não se comunicam constantemente com o mesmo. Tal sugestão visa evitar que o destinatário possa ficar com a impressão de estar recebendo um “fishing” ou ainda o provedor de e-mail de destino encaminhar para a caixa de spam. E evite-se a solicitação de dados que já fazem parte do cadastro do assinante, que leva a questionamentos sobre a veracidade do comunicado.

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

c.3.3- Encaminhamento de carta oficial, com campos pré-preenchidos, solicitando apenas o complemento com a conta corrente de preferência do assinante para efetuar o possível depósito da diferença encontrada.

c.4) O Conselheiro Bernard Falcão solicita posicionamento sobre as disponibilização do "Media Server e Client", bem como do Identificador de a Chamadas telefônica, que anteriormente eram disponíveis e atualmente não são mais possíveis de serem utilizados.

AGENDA PARA O ANO 2016

As reuniões foram agendadas para as seguintes datas:

DATA	LOCALIDADE
4 DE MARÇO DE 2015	CUIABÁ - MS
10 DE JUNHO DE 2015	CAMPO GRANDE - MS
5 DE OUTUB DE 2015	BRASÍLIA - DF
11 DE NOVEMBRO DE 2015	GOIÂNIA - GO

Assuntos Gerais

1 - Os conselheiros solicitaram que fosse consignado em ata que consideram que a primeira reunião extraordinária foi a reunião havida entre o conselho e o PROCON-DF ocorrida em 17 de junho de 2015. A segunda reunião extraordinária foi entre o conselho e o PROCON-GO ocorrida em 3 de setembro de 2015, oportunidade em que a superintendente deste Procon-Go, solicitou que seja otimizado o canal de atendimento da empresa SKY aos Procon's, visto que "as vezes demora até quarenta minutos a tentativa de resolver um problema de um consumidor que está aguardando presencialmente no órgão" Por consequência, consideram que a reunião extraordinária ocorrida em 30 de outubro de 2015 se trata da 3ª Reunião Extraordinária.

O secretário, consigna também que entende de forma diferente, não considerando que as reuniões com os PROCON's tenham sido extraordinárias.

2 - Os conselheiros consideram também que a opção pelo método de áudio conferência foi totalmente ineficaz e pouco produtiva, especialmente considerando as dificuldades de comunicação com o município de Nazário-GO, ressaltadas na nota 2 da ata da reunião extraordinária. Acreditam que seria muito mais eficaz se realizadas por vídeo conferência em sala equipada para tanto, onde os conselheiros de cada estado se reuniram, em Brasília e Goiânia.

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

3 - O Conselheiro Hanléryo Arantes havia enviado os temas abaixo descritos através de e-mail em 20 de outubro de 2015, às 15h39, porém não foi lido pelo presidente em virtude de viagem e conseqüentemente não pautados para esta reunião:

- 01) Agendamento de todas as reuniões extraordinárias próximas possíveis, inclusive nos outros estados representados por este Conselho;
 - 02) Salubridade da estrutura básica mínima fornecida pela Sky aos conselheiros em reuniões extraordinárias.
 - 03) Visita ao Procon de outros Estados, os quais são representados por este Conselho.
 - 04) Estabelecer expressamente o papel "objetivo" deste conselho em relação ao usuário.
 - 05) Prestar informações ao usuário acerca da atividade deste conselho.
 - 06) Criar mecanismos deste conselho ter acesso ao usuário de forma periódica.
 - 07) Discutir processos, que tem a prestadora SKY como parte, transitado em julgado, de preferência, assuntos reincidentes.
 - 08) Discutir e sugerir meios internos e judiciais para o usuário ter mais facilidade no acesso aos seus direitos, tendo em vista que muitos são lesados e não buscam solução em virtude da "aparente burocracia" apresentada.
- Obs: Sugiro que o vice-presidente, Dr Giordano Bruno, faça essa busca dos julgados pra discussão em reunião.

4- O Conselheiro Aleksander Cunha reitera a necessidade de ser emitido um documento formal, e individual, que legitime a seu mandato como conselheiro representantes dos usuários.

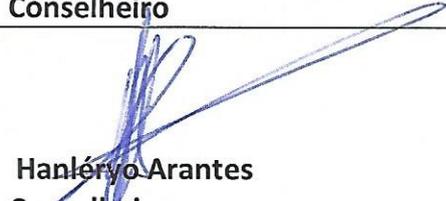
5 – O Conselheiro Bernard Falcão, acrescenta que os documentos deverão conter suas efetivas posições e cargos no conselho.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que foi lida e aprovada pelos presentes, sendo assinada por mim, Francisco Carlos de Araujo, secretário e pelos conselheiros presentes.

Goiânia, 6 de novembro de 2015.

ASSINATURAS NA PÁGINA 8 DE 8

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

 Antonio Bernard Falcão Costa Presidente	 Dr. Adeilson Alves dos Santos – OAB-DF Conselheiro
 Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha Conselheiro	 Hanléryo Arantes Conselheiro



Francisco Carlos de Araujo
Secretário dos Conselhos de Usuários da SKY