

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY
(PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Aos 22 de abril de 2016, de acordo com o instrumento de convocação, foi realizada em segunda chamada, nas dependências do Hotel Blue Tree Millenium – Porto Alegre, sito à Avenida Borges de Medeiros, 3120 – bairro Praia de Belas, na cidade de Porto Alegre - RS, com início às 10h00, a 8.ª (oitava) Reunião do Conselho de Usuários da Região Sul da prestadora SKY, (sendo esta, a primeira reunião do ano 2016).

Participantes presentes: O Conselheiro Presidente Fabiano Ferreira Rocha, o Conselheiro Éder Sulei Santiago da Silva e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Justificadas: O Conselheiro Jeferson Hitiro Kadowaki, que por problemas de ordem pessoal justificou sua ausência através de telefonema em 29 de março de 2016 às 10h15 e o Conselheiro Deivid Moraes Mendes, que justificou sua ausência através de e-mail enviado no dia 22 de abril de 2016 às 11h27.

Ausências Injustificadas: Senhor Conselheiro Paulo Junior Gasparin.

Inicialmente o senhor Presidente do Conselho, Fabiano Ferreira Rocha deu as boas vindas a todos, desejando que tenhamos uma ótima reunião.

Dando prosseguimento o Senhor Presidente consultou o Conselheiro Éder Sulei Santiago da Silva, obtendo a concordância e indicando ao secretário Francisco Carlos de Araujo que a aprovação do REGIMENTO INTERNO devesse ser postergada para a próxima reunião, a se realizar em 1.º de julho de 2016, para assim contarmos com as presenças dos conselheiros ausentes, que por motivos de força maior não puderam comparecer nesta reunião.

Dando continuidade, foi solicitado que fossem apresentados os comentários da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião de Porto Alegre – RS, em 4 de dezembro de 2015.

- DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Ao iniciar a apresentação, o secretário observou que a transcrição da “Apresentação” nesta ata seguirá a mesma numeração utilizada no arquivo Power Point, sendo acordado que esse arquivo será encaminhado aos Senhores Conselheiros dentro dos próximos cinco dias, através de seus respectivos endereços eletrônicos (e-mails).

Cada item foi apresentado através das “lâminas” contidas em arquivo “Power Point” sob o nome “Apresentação da 8.ª Reunião do Conselho da Região Sul”, tendo sido registrado ao final de cada item, os comentários dos conselheiros.

APRESENTAÇÃO EM TELA

2.1- *Foram apresentados os problemas referentes às dificuldades de pagamentos, inclusive quanto às orientações dadas pelos atendentes sobre as emissões de 2.ª vias.*



Também foi questionado sobre a manutenção de pagamento em casas lotéricas, solicitando-se que tal recomendação seja divulgada no Canal do Cliente e no site.

Solicitamos alguns esclarecimentos para que possamos direcionar os problemas à área responsável da melhor forma possível. Nesse sentido, indagamos:

- Quais são as dificuldades enfrentadas com o pagamento?*
- Quais são as orientações dadas pelos atendentes que os conselheiros entendem ser inadequadas?*
- Qual o questionamento que envolve o pagamento em casas lotéricas? Poderiam explicar melhor este ponto?*

RESPOSTAS AOS CONSELHEIROS:

- a) Os usuários estão passando por problemas na emissão da segunda fatura (pelo site) no último dia de pagamento. Solicitações de emissão pelo 10611 tem retornado aos usuários muito tempo após a data de vencimento da fatura, contudo a segunda via ainda vem com a data de vencimento original. Exemplo: protocolo 16549025914 (fatura de Junho), na sexta-feira que era a última data de pagamento, o usuário tentou acesso ao site para emissão da segunda via para pagamento. O sistema estava fora do ar, impedindo acesso ao bloqueto. O usuário entrou em contato no 10611, pedindo a fatura, segundo atendente levaria 24 horas para receber a mesma. Contudo a fatura somente foi gerada 4 dias após, sendo recebida na terça-feira seguinte com a data retroativa de vencimento da sexta-feira (quando foi solicitada a mesma). Neste caso o usuário tem o temor que venha juros por pagamento atrasado, sendo que o mesmo não foi culpado (sistema indisponível e envio da segunda via do bloqueto em atraso).
- b) Quanto ao pagamento em casas lotéricas, sem a fatura, os atendentes devem informar que o CPF a ser apresentado no momento de se efetuar o pagamento é o do titular da assinatura e não o CPF da pessoa que está fazendo o pagamento, o que provavelmente vêm gerando incongruências administrativas.

Resposta da SKY:

Em relação a emissão de 2ª via de fatura pelo site, efetivamente houve uma instabilidade no site da SKY, a qual já foi integralmente solucionada. Pedimos desculpas pelos transtornos e esclarecemos que, desde o início, a SKY envidou todos os esforços para solucionar o problema.

Em relação a solicitação de 2ª via de fatura pelo 10611, nosso protocolo é que o documento de cobrança seja enviado por e-mail em até 24 horas ou, se impresso, pelos Correios em até 10 dias úteis.

Quanto ao pagamento em casas lotéricas, a necessidade do CPF do titular para pagamento é amplamente divulgada na internet. Vejamos: (foi apresentada uma lâmina que mostra as informações constantes do site da SKY, mostrando que a comunicação entre a SKY e seus usuários é realizada através do site da prestadora e lá está a grande maioria das informações sobre os pagamentos, orientações sobre os serviços, formas de pagamentos, dentre outras.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1:

O Conselheiro Fabiano Ferreira da Rocha ressaltou que a atendente do serviço 10611, no momento em que estiver prestando consulta ao usuário sobre as possibilidades de pagamento, deve ser instruída a dar a orientar sobre a necessidade de levar o número do CPF do titular da assinatura quando for efetuar o pagamento através da rede de casas lotéricas.

2.2- Foi solicitado pelo Conselheiro Éder Santiago se os filmes comercializados no sistema PPV, (pay per view), poderão ser acessados através de receptores de todas as tecnologias (por ex. HD TV Plus e HD TV Slim, Digital, dentre outros...).

Resposta da SKY:

Atualmente só é possível acessar os filmes alugados no Cine SKY HD na televisão conectada ao equipamento HDTV Plus. Mesmo que o cliente tenha um ponto com esse equipamento e outros pontos com equipamentos diferentes, os filmes só serão disponibilizados no ponto conectado ao HDTV Plus, pois a tecnologia não permite. O Cine SKY tem os filmes disponibilizados na caixa porque a SKY envia os filmes para a caixa via satélite e a caixa os grava e disponibiliza no Cine SKY. Se o cliente não tem uma caixa HDTV Plus, que possui a tecnologia DVR (caixa que tem gravação), a SKY não consegue disponibilizar os filmes.

Essas informações estão disponíveis no site <http://www.sky.com.br/site/compra-online/cine-sky/>



The screenshot shows a promotional banner for SKY HDTV Plus equipment. On the left, there is a '24H' icon. The main text reads: 'Veja quantas vezes quiser' followed by 'O filme escolhido fica disponível por 24 horas a partir do aluguel para você assistir quantas vezes desejar.' Below this, it states: 'Para acessar o Cine SKY HD, você precisa ter o equipamento SKY HDTV Plus.' To the right, there is an image of the 'RECEPTOR SKY HDTV PLUS' with a description: 'Com este equipamento, além de imagem em alta definição e som impecável, você tem muito mais tecnologia à sua disposição para ver TV de uma maneira nova! Utilize os recursos interativos para gravar e armazenar seus programas favoritos, pausar, voltar cenas, controlar a programação a que as crianças assistem e muito mais.' A 'SAIBA MAIS' button is located at the bottom right of the banner.

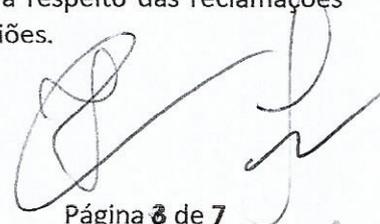
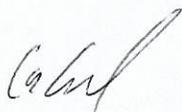
(Lâmina 9 – PPT)

Comentário dos Conselheiros ao item 2.2:

OK.

2.3 - Presidente reitera sua solicitação de encaminhamento dos registros a respeito das reclamações efetuadas pelos usuários da Região Sul no trimestre anterior a data das reuniões.

Resposta da SKY:



ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Motivo	Jan/2016	Fev/2016	Mar/2016	Total
ATENDIMENTO TÉCNICO (postura inadequada do técnico, técnico compareceu fora do horário agendado, cobrança indevida na visita técnica, danos causados na instalação, entrega do controle remoto fora do prazo, serviço mal executado, dentre outros)	2.605	3.366	3.757	9.728
COBRANÇA (não concordância com o débito, devolução de valores por débito indevido, reembolso não recebido, dentre outros)	3.177	1.816	1.338	6.331
ASSINATURA (recebeu cobrança após o cancelamento, permanece com imagem após o cancelamento, solicitação de cancelamento, venda irregular – não reconhece assinatura, cancelamento)	556	527	617	1.700
INADIMPLÊNCIA (cliente não concorda com o débito, cliente pagou e continua negativado, negatificação de assinatura, confirmação sobre baixa de pagamento – dentro do prazo, confirmação sobre baixa de pagamento - fora do prazo)	485	296	241	1.022
Total geral				18.781

(Lâmina 10 - PPT)

Comentário dos Conselheiros ao item 2.3:

Após reflexão sobre os números apresentados, os conselheiros observaram que no tocante ao ATENDIMENTO TÉCNICO a atual forma de avaliação dos serviços prestados corre o risco de estar sendo mascarada, pois o formato de avaliação, com a pontuação e comentários efetuados no formulário que é entregue pelo próprio técnico reparador no momento da visita, deixa o usuário que está avaliando bastante constrangido para registrar o seu real sentimento, deixando muitas vezes de expressar uma informação que seria de grande valia para a SKY aprimorar sua prestação de serviços através da rede terceirizada.

Por outro lado, quanto a avaliação de COBRANÇA, os conselheiros entendem que tal resultado se dá em função da enorme quantidade de planos e descontos oferecidos pela SKY, que gera uma infinidade de valores diferentes, que deixam muitas dúvidas, tendo por consequência inúmeras reclamações.

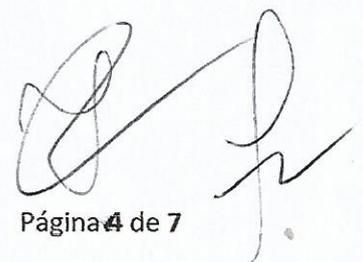
Quanto aos valores apontados nos tópicos ASSINATURA e INADIMPLÊNCIA, os conselheiros comentaram que entendem estar proporcional a média do mercado.

2.4 - Foi solicitado o número de assinantes existentes no mês anterior a data da reunião.

Resposta da SKY:



IV



**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)**

O número de assinantes da Região Sul representa 12,85% da base Total de Assinantes de TV da SKY.

Base de Assinantes TV - Região Sul - Março de 2016

Paraná	186.645
Rio Grande do Sul	132.671
Santa Catarina	367.706
TOTAL	687.022

BANDA LARGA

O número de assinantes da Região Sul representa 1 % da base Total de Assinantes de BL da SKY.

Base de Assinantes BL - Região Sul - Março de 2016

Paraná	1.319
Rio Grande do Sul	1.068
Santa Catarina	21
TOTAL	2.408

Comentário dos Conselheiros ao item 2.4:

OK.

2.5 - Os conselheiros questionam sobre a extinção do programa de vantagens VIVA SKY, uma vez que já foram publicadas informações sobre seu término no dia 9 de novembro e com possibilidade de resgate dos pontos no próximo dia 9 de dezembro.

Resposta da SKY:

O encerramento do VIVA SKY seguiu o regulamento oficial do programa, conforme detalhado abaixo:

- *Em 10/09/2015 a comunicação do encerramento foi iniciada, através de publicação no site, e perdurou por três meses, inclusive com uma FAQ para dúvidas frequentes. O Assinante ainda foi comunicado via e-mail sobre a descontinuação do programa.*
- *A pontuação ocorreu até 09/11/2015, bem como a correção dos créditos que não estavam sendo computados automaticamente.*
- *Tivemos por 90 dias diversos itens na Vitrine do VIVA SKY, compatíveis com todos os níveis de pontuação.*

Em 09/12/2015 o programa definitivamente encerrado e pontos cancelados.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.5:

OK.

2.6 - Os conselheiros insistem na necessidade das reuniões ordinárias serem realizadas aos "sábados", para maior presença e participação de todos os conselheiros que possuem compromissos de ordem profissional.

Resposta da SKY:

Conforme já argumentado anteriormente, o motivo de não podermos realizar reuniões aos sábados decorre de riscos trabalhistas. A Sky apresentou anteriormente à Anatel seu posicionamento sobre a realização de reuniões aos finais de semana e a Agência compreendeu a decisão da companhia.

Compreendemos que as reuniões em finais de semana seriam mais viável para alguns conselheiros, mas infelizmente, não são possíveis no momento. Avisaremos caso o posicionamento da empresa mude.

Comentários dos Conselheiros ao item 2.6:

Os conselheiros ressaltaram que tal sugestão tem por objetivo evitar ocorrências rotineiras, com o impedimento de vários conselheiros, como ocorrido também, nesta reunião.

2.7 - O Conselheiro Presidente solicita que as reuniões sejam realizadas em locais mais próximos dos aeroportos, visando a economia de tempo e despesas com deslocamentos.

Resposta da SKY:

A SKY possui uma área especializada na estruturação, planejamento e montagem de eventos que nos auxilia na organização das reuniões do Conselho de Usuários, inclusive em questões como a pesquisa e reserva do local de realização das reuniões. São eles que realizam os orçamentos e verificações das infraestruturas dos locais para saber se são compatíveis com os padrões da empresa. Sempre que solicitamos a cotação para o local das reuniões do Conselho de Usuários, especificamos que nossa preferência é por salas que fiquem próximas ao aeroporto, para facilitar a locomoção dos conselheiros e é baseado nessa premissa que é iniciado o trabalho.

Como o Conselho de Usuários da Região Sul possui poucos membros, dos quais nem todos comparecem juntos às mesmas reuniões, nos últimos eventos temos optado por deixar os próprios conselheiros decidirem se prefeririam realizar a reunião numa sala de hotel reservada pela SKY ou em algum outro ambiente em que se sentissem mais confortáveis devido ao número de participantes.

Já explicada como funciona o critério de escolha das salas reservadas pela SKY, deixamos à critério dos conselheiros participantes da reunião realizarem a reunião no local em que mais

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)**

acharem conveniente e adequado, caso optem por estrutura diversa da provida pela SKY, levando-se em consideração o número de participantes, nível de barulho do local, distância do aeroporto, possibilidade de discussão de assuntos mais delicados etc.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.7:

OK. Para as próximas reuniões, os Conselheiros tentarão contribuir com alternativas e sugestões, sempre buscando maior facilidade e economia na realização das mesmas do conselho da Região Sul.

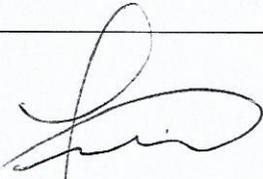
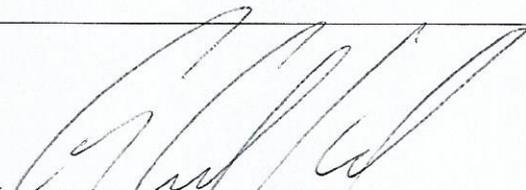
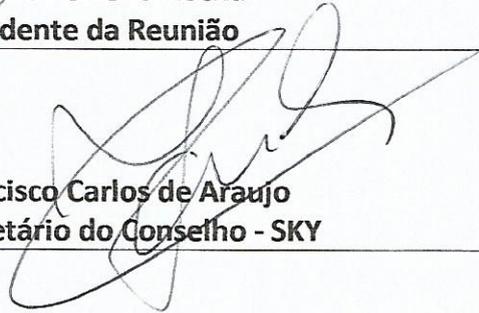
- ASSUNTOS GERAIS

1 - Foi apresentada uma sugestão de serem utilizados recursos de “videoconferência”, como forma alternativa das reuniões, na tentativa de poder-se contar com mais conselheiros presentes.

2 – Foi solicitado que as próximas reuniões tenham início após o almoço, por volta das 13h00.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o senhor presidente Fabiano Ferreira Rocha, deu a reunião por encerrada, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a ser lida, aprovada e firmada na próxima reunião a se realizar em 1º de julho de 2016.

PORTO ALEGRE - RS, 22 DE ABRIL DE 2016.

 Fabiano Ferreira Rocha Presidente da Reunião	 Éder Sulei Santiago da Silva Conselheiro
 Francisco Carlos de Araujo Secretário do Conselho - SKY	