

ATA DA SEXTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE
(SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2016)

Aos 24 de junho de 2016, na sala de reuniões Marajó do Andrade Hotéis - Hangar, situado à Travessa Alferes Costa, 2716 - Bairro Marco, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará, foi realizada a sexta reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, a qual, cumprindo as determinações regulamentares, ficou sob a presidência do Senhor Conselheiro Odilomar Silva de Souza, em função das ausências já anteriormente comunicadas da Sra. Presidente e do Sr. Vice Presidente, tendo início em segunda convocação às 10h00, sendo esta, a segunda reunião do ano 2016.

Participantes presentes: O Conselheiro Odilomar Silva de Souza e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo. E representando a ANATEL o Senhor Jayme Zagury Ferreira Rodrigues Pará e o Senhor Luiz Roberto Carmona Pereira.

Ausências Justificadas: Conselheira Irenice Batista da Silva, através de e-mail enviado em 31/05/2016 às 15h10, Conselheiro Maigson Alves Fernandes, Conselheiro Maíque Miranda de Brito, através de e-mail enviado em 24/06/2016 às 08h28, Conselheiro Nadielson Siqueira Costa, através de mensagem eletrônica enviada no dia 31 de maio de 2016 às 16h11, Conselheiro Ronilson Silva da Silva, através de e-mail enviado 01/06/2016 às 13h58 registrando sua decisão de não participar da reunião, Conselheiro Ruy Prado Alves, justificando por e-mail enviado em 20/06/2016 às 14h09 e Conselheiro Sandro Rodrigues da Silva, justificando por e-mail enviado em 20/06/2016 às 20h56.

Ausências Não Justificadas até esta data: Conselheiros Adevaldo Nonato Oliveira de Souza, Khayke Walkier A. Zambrano e Marcio Greiton Miranda de Brito.

Convocação: Encaminhada através de e-mail em 21 de maio de 2016 às 14h10.

Pauta: Encaminhada através de e-mail em 10 de junho de 2016 às 17h00.

PAUTA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE / PRESTADORA SKY- 2016

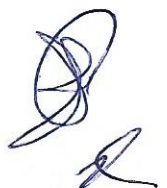
Data: 24/06/2016

Local: Belém - PA

Horário de início: 9h30

Temas a serem discutidos:

- 1 - Apresentação dos pontos observados na 5.ª Reunião do Conselho em Belém – PA.**
- 2 – Assuntos gerais a serem apresentados para obtenção de posições da prestadora SKY na próxima reunião.**
- 3 – Discussão sobre as melhores formas dos conselheiros serem notificados a respeito dos seus reembolsos de despesas de viagem.**



DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Odilomar, deu as boas vindas aos presentes, agradecendo a presença de todos e convidando-os a dar início aos trabalhos, observando primeiramente que foi incumbido de trazer as mensagens de grande parte dos conselheiros ausentes, registrando que:

- a) O conselheiro Maigson entende que a SKY dificultou sua participação nesta reunião, pois o mesmo se propôs a viajar de Araguaína – TO à Belém – PA com seu automóvel, porém houve a discordância da SKY.
- b) O Conselheiro Maique enviou e-mail justificando sua ausência, em função de ter perdido seu voo com partida de Marabá, às 07h30, ainda que, o conselheiro Odilomar tenha informado que já havia sido comentado que o horário de voo do seu retorno (00h55) seria inconveniente, em função das dificuldades quanto a troca de roupas, higiene pessoal, etc...
- c) O Conselheiro Odilomar solicitou que a SKY estude a viabilidade de majorar o valor para fazer frente a alimentação, uma vez que os atuais R\$60,00 por dia não são suficientes para as refeições básicas.

O secretário Francisco ressalta que no caso do Conselheiro Maigson, a SKY formalizou sua preocupação quanto aos riscos inerentes a viagem rodoviária e através de e-mail ao conselheiro ofereceu alternativas de participação a distância por meio de áudio conferência, vídeo ou “Skype”, as quais não foram aceitas.

Dando continuidade, o Senhor Presidente solicitou que o secretário apresentasse as respostas da prestadora SKY, aos questionamentos e sugestões havidas na 5.ª Reunião, ocorrida em Belém - PA, em 29 de abril de 2016.


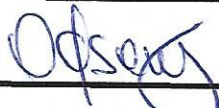
Atendendo ao solicitado, o secretário passou a apresentar as respostas aos questionamentos/sugestões ocorridas na reunião, que por sua vez foram projetadas em tela, a partir de arquivo Power Point que será encaminhado em versão PDF atodos os conselheiros e representantes da Anatel em seus respectivos e-mails já cadastrados, no prazo máximo de dez dias úteis a contar desta data.

APRESENTAÇÃO DOS ITENS SOLICITADOS NA QUINTAREUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, ocorrida em BELÉM - AP em 29 de abril de 2016.

A descrição dos itens contidos nesta ata corresponde numericamente aos da apresentação projetada:

2.1.1 - Os conselheiros observaram que os eventos patrocinados são de pleno conhecimento de seus membros. Porém a sugestão oferecida se refere à promoção de eventos destinados e dirigidos aos clientes ativos como forma de fidelizá-los e incentivá-los a ter uma aproximação mais forte com a prestadora SKY e reconhecimento por parte da SKY de seus clientes.

Resposta da SKY:



A SKY esclarece que a realização de eventos desse gênero é feita de acordo com a estratégia do negócio. Apesar disso, conforme mencionado na última oportunidade, já internalizamos a sugestão ao setor responsável.

Cumpra destacar que são realizadas diversas promoções em âmbito nacional destinadas a estreitar o relacionamento da SKY com seus clientes. Vejamos:

Somente em 2015, foram realizadas 14 promoções, através das quais foram premiadas 966 pessoas:

- ✓ 3 carros
- ✓ 4 casas
- ✓ 5 quartos decorados
- ✓ 22 viagens
- ✓ 58 prêmios em dinheiro e;
- ✓ 874 Eletrônicos

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK.

2.1.2 –Os conselheiros solicitam a previsão com data aproximada para a resposta definitiva sobre a sugestão da criação de um evento sobre “Responsabilidade Social na Região Norte”.

Resposta da SKY:

Considerando a instabilidade econômica enfrentada pelo país, a SKY informa que, neste momento, ainda não é possível posicionar os conselheiros acerca da viabilidade de realização do evento.

Reafirmamos apenas que o setor de responsabilidade social já encaminhou a proposta para o Diretor regional que valida essas atividades. Tão logo obtemos uma resposta mais concreta, posicionaremos o conselho.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK.

2.1.3 –Em resposta ao questionamento das áreas da SKY sobre quais plataformas estão ocorrendo as mensagens de cobrança.

Os conselheiros informam que tal fato está ocorrendo em todas as plataformas de comunicação, ou seja: ligações telefônicas (voz), mensagens curtas (SMS) nos celulares, e-mails e mensagens na tela do televisor.

Observam ainda que anteriormente havia uma forma de mensagem mais discreta, com “ícone” localizado num dos cantos superiores da tela do televisor, na cor vermelha, onde mensagens diversas podiam ser acessadas sob o controle do assinante.

Resposta da SKY:

A SKY apurou a reclamação internamente e não identificou problemas sistêmicos que justifiquem a reclamação referente a cobranças indevidas.

O que ocorreu foi uma intensificação das ações de cobrança na Região Norte, tendo em vista que a inadimplência nesta região está bem acima do resto do país.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK.

2.1.4 - Os conselheiros agradeceram a explanação sobre a incidência de cobranças indevidas, principalmente com o acumulo de faturas (somando 2 meses, numa única fatura), mas observam que as pendências ainda existentes caracterizam a manutenção do problema e assim solicitam que seja informada a data de conclusão prevista para a regularização total.

Resposta da SKY:

Com relação aos problemas relatados pelos conselheiros, os mesmos foram decorrentes de problemas sistêmicos que a SKY experienciou em novembro/15.

Os últimos casos pontuais a respeito do não recebimento da fatura foram tratados em 14/06/2016. Contudo, estamos apurando a ocorrência de novas "cobranças indevidas", conforme apontam os conselheiros.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

OK.

2.1.5 - Os conselheiros entendem que as formas de comunicação são reguladas nas diversas esferas que tratam o relacionamento com o consumidor, no entanto, sugerem que a redação referente à cobrança enviada na tela, que evite o constrangimento do assinante, como por exemplo:

- 1- LEMBRAMOS QUE SUA FATURA PODE SER RECEBIDA NAS CASAS LOTÉRICAS APENAS INFORMANDO O CPF DO TITULAR.
- 2- SOLICITAMOS QUE NOS INFORME A DATA DE SEU PAGAMENTO, POIS ATÉ O MOMENTO NÃO RECEBEMOS A CONFIRMAÇÃO PELO BANCO.

Resposta da SKY:

*A SKY reitera os termos da resposta anterior, reafirmando que o alegado "constrangimento" ocasionado pela mensagem já foi objeto de Ação Civil Pública **julgada improcedente**, por não ter sido demonstrada ilicitude praticada pela SKY (Processo: 0069275-43.2014.8.19.0001 – INSTITUTO NACIONAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR INPCON).*

Destacamos que o alerta em nada prejudica o assinante: eis que não interrompe a programação e fica disponível por apenas por 1 minuto nos intervalos em que é disparado.

A retirada da mensagem ocorre mediante o processamento do pagamento que pode demorar algumas horas. Nessa hipótese, o cliente pode ter a mensagem disparada mesmo já tendo adimplido com a obrigação. Contudo, é possível solicitar a retirada da mensagem antes do processamento do pagamento, para isso, basta que o cliente entre em contato com a SKY na Central de Atendimento.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5

OK.

2.1.6 - A presidente do Conselho, Senhora IRENICE BATISTA, informa que já vem fazendo contato com os diversos representantes dos PROCON's da Região Norte, estando no aguardo da confirmação de seus representantes quando poderão nos passar as informações sobre as reclamações demandadas. Serão encaminhados ofícios, formalizando as solicitações e possíveis participações nas reuniões deste Conselho.

Resposta da SKY:

Ciente.

Apenas informamos que, caso seja necessária qualquer providencia por parte da SKY, precisamos ser avisados com uma antecedência de, no mínimo, 25 dias da realização evento.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6

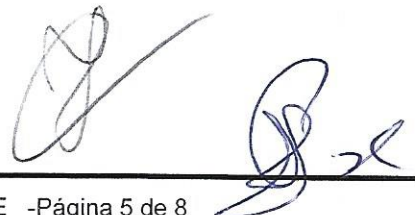
OK.

2.1.7 - O Conselheiro Vice Presidente Nadielson Siqueira Costa, após sua participação no II Fórum Nacional de Conselhos de Usuários, aproveitou para fazer contato com outros presidentes e percebeu que outras operadoras vêm fazendo pelo menos uma reunião anual com a participação conjunta dos conselheiros de maneira a equalizar as informações sobre as prestadoras em todas as regiões. Desta forma vem consultar sobre a possibilidade de realização desta reunião, em localidade a ser escolhida pela SKY.

Resposta da SKY:

Conforme o Regulamento que instituiu o Conselho de Usuários, os fóruns que envolvem a integração e troca de experiências entre conselheiros das diversas regiões geográficas do país, bem como de outras prestadoras, serão instituídos pela própria Anatel. Portanto, a verificação dessa possibilidade não compete à Sky. Vejamos:

*“Art. 15. **A critério da Anatel**, poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação de Conselhos de Usuários.*



§ 1º Além de membros de Conselhos de Usuários, poderão ser convidados representantes de órgãos e entidades voltados à defesa dos interesses do consumidor.”

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.7

O conselheiro Odilomar informou que irá retornar ao tema na próxima reunião, uma vez que o entendimento de reunir todas as prestadoras, ficou incorreto, sendo esta atribuição da Anatel. O que solicita-se é uma reunião com todos os conselheiros das 5 Regiões da SKY.

2.1.8 - A Presidente IRENICE BATISTA DA SILVA, em alinhamento com as políticas de redução de custos da SKY, solicita que seja envidado esforço no sentido das reuniões ocorrerem em salas dos hotéis em que estejam hospedados seus membros. E também com a contratação do almoço neste mesmo local.

Essa observação diz respeito a evitar os gastos de deslocamentos com transporte (taxi), pois percebe-se claramente que a somatória das despesas estão ficando acima do método atual.

Resposta da SKY:

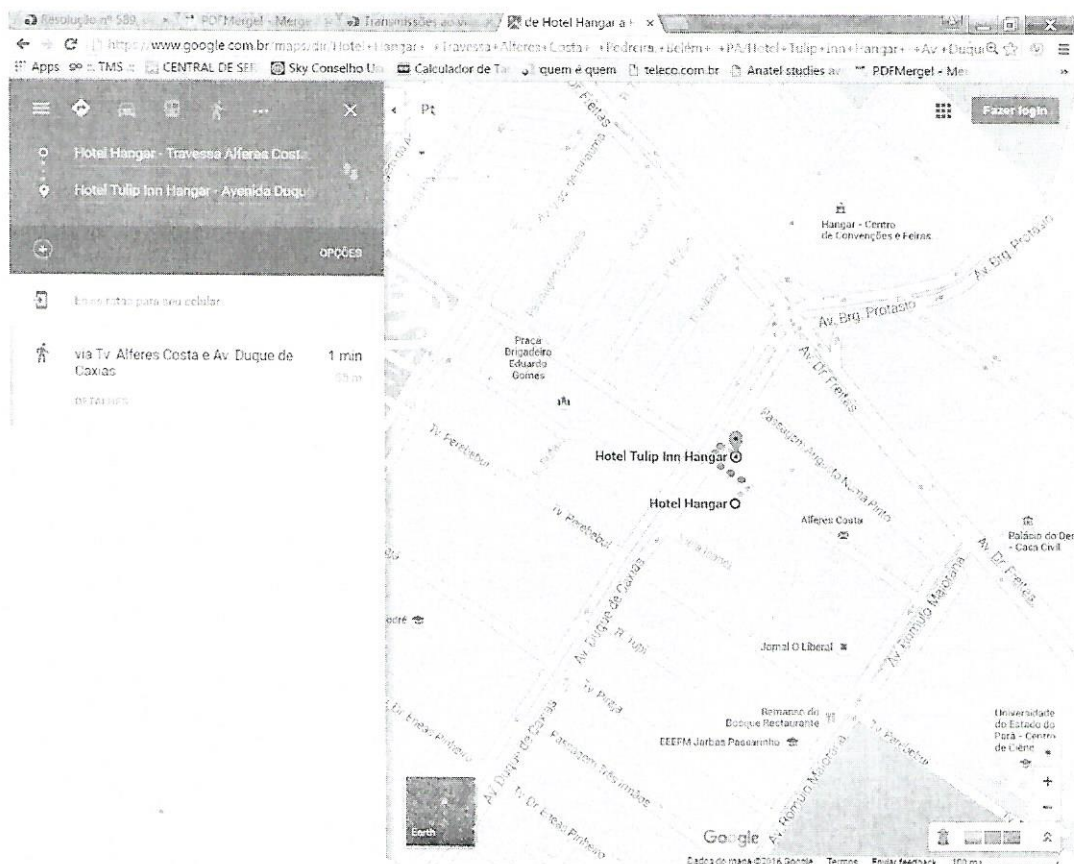
A SKY considera muito válidas as considerações da Conselheira e informa que, na medida do possível, as implementará nas próximas reuniões.

Ocorre que a cotação e aquisição das passagens e hospedagens é feita por um sistema da SKY, o qual nem sempre nos envia opções de hospedagem compatíveis com a infraestrutura.

Por exemplo, nesta reunião não nos foi enviada a opção de hospedar os senhores no mesmo hotel da reunião, contudo conseguimos um hotel a menos de 1 quarteirão do mesmo, como mostra o mapa:



**ATA DA SEXTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2016)**



Comentários dos conselheiros ao item 2.1.8

OK.

2.1.9 - O Conselheiro Vice Presidente Nadielson Siqueira, registra e solicita que nas próximas reuniões seja dada maior assistência aos conselheiros nos horários e na hospedagem, pois a seu exemplo pessoal, nesta reunião, o mesmo saiu de sua residência às 05h00, e com previsão de retorno no voo das 23h00, com chegada em sua residência à 01h00, sem direito a mínima hospedagem para banho e muda de roupa, logo solicita que sejam consideradas estas informações, esperando um maior suporte na logística nas futuras viagens.

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que sempre atua de forma a tornar as viagens dos Conselheiros o menos desgastantes possíveis. Porém, a Região Norte não apresenta infraestrutura tão vasta, o que ocasiona situações como as descritas pelo Conselheiro. Muitas vezes não há opções de voo, o que acaba por limitar a possibilidade de escolha da empresa.

Outrossim, esclarecemos que, sempre que viável, optamos pelo regresso dos Conselheiros no mesmo dia da reunião, a fim de não prejudicá-los em seus ofícios e famílias.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.9

OK.




3 - ASSUNTOS GERAIS

Os representantes da Anatel ratificam que a Agencia disponibiliza na internet os aplicativos referentes a registros e acompanhamentos de demandas.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a ser tratado, o senhor presidente concluiu, agradecendo a presença de todos e encerrando a reunião, solicitando ao secretário que lavrasse a ata, a qualfoilida aprovada e firmada por todos os participantes.

Belém - PA, 24 de junho de 2016.

CONSELHEIROS:

 1- ODILOMAR SILVA DE SOUZA CONSELHEIRO (Presidente da Reunião)	 2-JAYME ZAGURY FERREIRA RODRIGUES PARÁ Representante da ANATEL
 3-LUIZ ROBERTO CARMONA Representante da ANATEL	


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
SECRETÁRIO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS SKY