

Aos trinta de agosto de dois mil e dezenove, foi realizada a décima primeira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Cumbica do Hotel Slaviero Slim Congonhas, situado à Rua Baronesa de Bela Vista, 499 – Vila Congonhas no bairro Campo Belo, na cidade de São Paulo, capital do Estado de São Paulo, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo a mesma presidida pelo Senhor MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 10h00, em segunda chamada.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 23/07/2019 às 13h04 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

ter 23/07/2019 13:04

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: helio@clic.srv.br, caetanosf@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com, thairbs121@gmail.com, ansemloluz@gmail.com, donizetti31@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios", paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

Prezada Senhora Conselheira e Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE**, a ser realizada no próximo dia **30 DE AGOSTO DE 2019 - SEXTA FEIRA, em SÃO PAULO - SP.**

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões, atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, bem como ao previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir toda a agenda, estamos prevendo o **início às 09h30 e término às 15h30.**

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até **SEXTA-FEIRA, dia 2 DE AGOSTO.**

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências de deslocamentos assim como as especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada.

Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia **9 de AGOSTO de 2019**, concentrando no Conselheiro Presidente MÁRIO LUIS NETTO, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que mesmo prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: Sra. Conselheira Thainá Ribeiro de Souza, Conselheiro Donizetti Alves Nogueira, Conselheiro José Caetano, Conselho Humberto Teixeira Conselheiro Presidente Mário Luis Rodrigues Pereira Netto, e como secretário da reunião, Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Ausentes: Sr. Conselheiro Willian Botan, que enviou e-mail justificando sua ausência em 25 de julho de 2019 às 16h44, impedido de participar por compromissos profissionais, também o Sr. Conselheiro Hélio José Pereira que enviou e-mail em 27 de agosto de 2019, às 06h16, informando sua impossibilidade em participar da reunião por compromissos profissionais e também o Sr. Conselheiro Anselmo Apolinário da Luz que fez contato por telefone com o Presidente informando sua ausência por imprevistos profissionais.

Representante da ANATEL: Senhor Carlos Alberto Santos Galha

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada através de e-mail enviado no dia 08/08/2019 às 10h23. (conforme abaixo)

**fw: PAUTA DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

qui 08/08/2019 10:23

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: anselmoluz@gmail.com, donizetti31@gmail.com, helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, teixeirahumberto@live.com, willian.botan@gmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, thairbs121@gmail.com, "CC - Conselhosdeusuarios"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezada Sra. Conselheira Thainá, prezados senhores conselheiros da Região SUDESTE, bom dia!

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Segue anexada a pauta a ser tratada na nossa próxima reunião, elaborada pelo Sr. Presidente do Conselho Mário Luis Netto.

Ressaltamos que a infra estrutura a ser utilizada se encontra em fase de contratação e assim que tivermos a confirmação do endereço, imediatamente encaminharemos a todos.

Ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY
KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

From: "Mario Luis Netto" <marioluisnetto@hotmail.com>
Sent: Wednesday, August 7, 2019 9:55 PM
To: "francisco.araujo@kialo.net.br" <francisco.araujo@kialo.net.br>
Cc: "helio@clic.srv.br" <helio@clic.srv.br>, "paula.meirim@kialo.net.br" <paula.meirim@kialo.net.br>
Subject: PAUTA DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)

Prezado Sr. Francisco, boa noite!!

Em conformidade com o estabelecido no presente e mail envio, em anexo, a pauta da nossa reunião, a ser realizada em 30/08/2019.

Atenciosamente.

Mario Luis R. Pereira Netto
Presidente
Conselho de Usuários da SKY- Região Sudeste

ANEXO: 

PAUTA DA 11ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SKY EM 30/08/19

REGIÃO SUDESTE

LOCAL:

ENDEREÇO: – - São Paulo/SP

Fone

HORÁRIO: Início: 9h30 – Término: 15h30

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

- 2.1. Aprovação da ata da reunião anterior;
- 2.2. Apreciação das respostas da SKY relativo as pendências da ata anterior do Conselho;
- 2.3. Inscrição e votação para eleição de Membros dos Conselhos de Usuarios da SKY;
- 2.4. Relato dos assuntos ocorridos no V Fórum da ANATEL realizado em Junho/2019;
- 2.5. Relato da carta entregue a ANATEL e SKY pelos Conselheiros da SKY;
- 2.6. Relato da reunião virtual dos Presidentes e VP dos Conselhos da SKY com a SKY;
- 2.7. Legislação que trata do impedimento de escolha dos canais pelo usuários;
- 2.8. Avaliação do Relatório de Reclamação enviado pela SKY;
- 2.9. Posicionamento quanto ao Código de Conduta pelos demais Conselhos da SKY;
- 2.10. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

Local da Reunião: O local da reunião foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 22/08/2019 às 11h23, (abaixo)

**re: fw: PAUTA DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

qui 22/08/2019 11:23

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: anselmoluz@gmail.com, donizetti31@gmail.com, helio@clic.srv.br, caetanofs@hotmail.com, teixeirahumberto@live.com, willian.botan@gmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, thairbs121@gmail.com, "CC - Conselhosdeusuarios"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezada Conselheira e Conselheiros do Conselho de Usuários da Região Sudeste, bom dia!

Conforme adiantamos, segue o endereço do local de realização da nossa 11ª Reunião do Conselho.

HOTEL SLAVIERO SLIM CONGONHAS

Rua Baronesa de Bela Vista, 449 - Vila Congonhas - São Paulo - SP

Nos mantemos à disposição.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 29/08/2019 às 08h45, (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE
(2017 - 2019)**

qui 29/08/2019 08:45

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com, thairbs121@gmail.com, anselmoluz@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

Prezada Senhora Conselheira, Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, bom dia !

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES referente ao período anterior à 11ª Reunião Ordinária do Conselho de usuários da Região SUDESTE.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

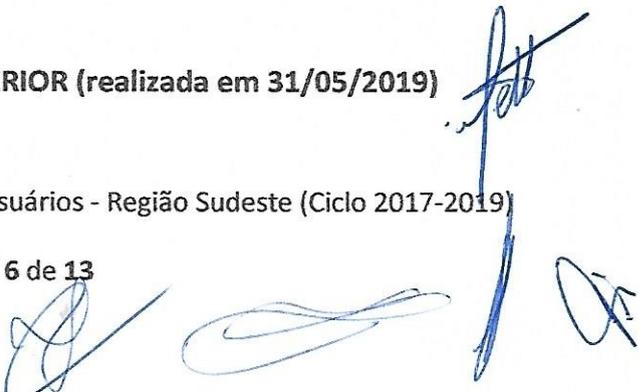
1 - ABERTURA

O Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Mário Luis Rodrigues Pereira Netto fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do aguardo de conselheiros que haviam confirmado presença, a reunião foi iniciada em segunda convocação ÀS 10h00. Reforçou as boas-vindas a todos, em especial ao representante da Anatel, Sr. Carlos Alberto dos Santos Galha. Em seguida o senhor presidente questionou o secretário se esta reunião estava sendo gravada por qualquer tipo de equipamento, meio ou tecnologia de áudio ou vídeo, respondido pelo secretário que a reunião não estava sendo gravada; foi então solicitado para que essa resposta ficasse consignada nesta ata.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 31/05/2019)

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário para que fosse procedida a leitura da ata da reunião anterior, para posterior aprovação dos conselheiros presentes naquela reunião. Sendo prontamente atendido, seguiu-se a coleta das assinaturas.

2.2 – APRECIÇÃO DAS RESPOSTAS SKY RELATIVO ÀS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR DO CONSELHO

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

(CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 10ª REUNIÃO)

Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, e assim foi iniciada a apresentação das respostas conforme mostrados na “APRESENTAÇÃO DA 11ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE” projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF). Sendo ressaltado que este arquivo será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros e ao representante da Anatel, pois contém as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 10ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.

O secretário passou a mostrar e comentar a projeção com as respostas da prestadora aos questionamentos, os quais seguem registrados abaixo de maneira fidedigna:

2.2.1 - Item 3.2 da ata de reunião de 31/05/19 – Os conselheiros questionaram sobre a visita ao Centro Técnico de Transmissão em Jaguariúna, lembrando que tal evento não deverá comprometer as duas últimas reuniões, as quais estão programadas para os dias 30 de agosto e 29 de novembro de 2019.

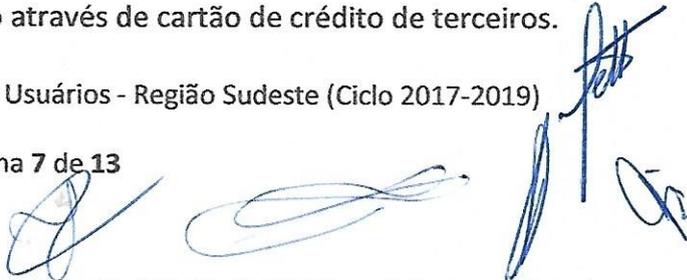
Resposta da SKY:

A solicitação está em análise.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros ficam no aguardo, observando que os conselhos estão se movimentado internamente no sentido de sugerirem/preferirem uma reunião no dia 18 de outubro, mas que sensíveis aos acordos já firmados com a SKY, que venha a substituir a última reunião do ano de cada uma das regionais.

2.2.2 - Item 3.3 da ata de reunião de 31/05/19 – Os conselheiros questionaram quais são as atuais regras para o usuário realizar o pagamento das faturas, através de Cartão de Crédito do próprio titular da assinatura ou o pagamento através de cartão de crédito de terceiros.



Resposta da SKY:

As formas de pagamentos disponíveis são:

- Débito automático (cartão de crédito ou conta corrente)
- Boleto Cadastre ou altere a forma de pagamento, clicando aqui ou acesse o App Minha SKY > Faturas.

(!) Importante:

Não são aceitos contas ou cartões de terceiros, conta poupança ou jurídica e cartões emitidos no exterior.

Para quem tem conta no Itaú, Banco do Brasil ou Citibank, é necessário autorizar essa função no site do banco, caixa eletrônico ou app do banco.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros agradeceram a informação prestada, no entanto sugerem/solicitam que tais procedimentos sejam esclarecidos aos usuários, pois por estarem desavisados ao efetuarem o eventual pagamento com cartões de terceiros, todo o processo é realizado normalmente à vista do pagador, mas quando o sistema tenta concluir, o mesmo é rejeitado para posteriormente ser estornado e a fatura se manter em aberto, sem pagamento.

2.2.3 - Item 3.4 da ata de reunião de 31/05/19 – O conselheiro Hélio J. Pereira sugeriu que seja criada uma facilidade nos app para a consulta de protocolos, inclusive com a possibilidade de registrar o histórico das chamadas com abertura de protocolos.

Resposta da SKY:

Agradecemos a sugestão. Conselheiros de outra região também sugeriram a criação desta funcionalidade, já encaminhamos para área responsável.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros esperam que tal contribuição seja implementada com agilidade de forma a atender os anseios de grande parte dos usuários.

2.2.4 - Item 3.5 da ata de reunião de 31/05/19 – O conselheiro Mário sugeriu que a inserção do usuário adimplente no sorteio “Promoção SKY em dia” seja automática, dispensando a necessidade de se preencher, mensalmente, após o recebimento da respectiva mensagem, todos os campos a quem fizer juz a participação no sorteio.

Resposta da SKY:

A SKY agradece a sugestão e informa que encaminhará para área responsável.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros esperam que tal contribuição seja implementada, entendendo-se que motivará grande parte dos usuários.

2.2.5 - Item 3.6 da ata de reunião de 31/05/19 – O conselheiro Humberto Teixeira observou que o equipamento conhecido como PLUS, somente vem a se restabelecer após 10 minutos quando desligado por falta de energia elétrica.

Resposta da SKY:

Agradecemos a observação. Encaminharemos o relato para área responsável para que sejam estudadas melhorias técnicas.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros esperam que tal contribuição seja implementada, entendendo-se que será um facilitador significativo durante a utilização dos equipamentos.

2.2.6 - Item 3.7 da ata de reunião de 31/05/19 – O conselheiro Humberto Teixeira observou que o serviço On Demand SKY PLAY vem apresentando constantes quedas na conexão. Solicita-se conhecer o que está sendo providenciado para a solução.

Resposta da SKY:

Agradecemos a observação. Encaminharemos o relato para área responsável para que sejam estudadas melhorias técnicas.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK

Por fim, os Conselheiros registraram a satisfação pelo reconhecimento da SKY no acolhimento das sugestões efetuadas e que certamente vai ao encontro dos objetivos do Conselho.

2.3 – INSCRIÇÃO E VOTAÇÃO PARA ELEIÇÃO DOS MEMBROS DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DA SKY

Foi ressaltado pelo Sr. Presidente a importância de participação dos atuais conselheiros no novo processo eleitoral em curso de forma a darmos continuidade nos procedimentos que já estão sendo tratados por este Conselho de Usuários da Região Sudeste, haja vista, como a exemplo das resposta acima descritas, muitas sugestões de melhorias são apresentadas e em sua maioria acatadas pela prestadora, comprovando assim a eficácia dos conselhos na representatividade dos usuários.

Ato contínuo, dois Conselheiros tentaram efetuar suas inscrições no site da SKY que informava já estar encerrado, embora o prazo fosse até o fim do dia, ou seja 30/08/19.

Prontamente o Secretário da reunião, Sr. Francisco, através da Sra. Paula efetuou contato com a SKY que restabeleceu a viabilidade de inscrição respeitando assim o prazo normal e possibilitando que os Conselheiros fossem incluídos no processo eleitoral.

Complementado as informações, o Sr. Presidente observou que as inscrições para a composição do Comitê de Defesa dos Usuários de Telecomunicações – CDUST estão ocorrendo até o próximo dia 11 de setembro de 2019, bastando acessar o site da Anatel e seguir as instruções. Lembrando que a participação neste processo é realizada através da análise curricular e a escolha do candidato, realizada por sua experiência e vivência nas relações com os direitos do consumidor, conhecimento tecnológico, relações mercadológicas, dentre outras capacitações.

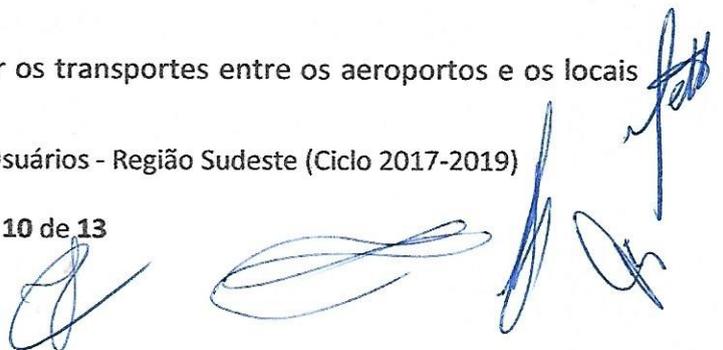
2.4 – RELATO DOS ASSUNTOS OCORRIDOS NO V FORUM DA ANATEL REALIZADO EM JUNHO DE 2019

Naquela oportunidade foram apresentados diversos temas, os quais podem ser visitados no site da Anatel, ressaltando que os presidentes e vice-presidentes presentes e representando os Conselhos de usuários da prestadora SKY entregaram para o Senhor PIERO AUGUSTO SELLAN, através do secretário Francisco, que se fez portador, uma carta, com cópia aos representantes da Anatel, registrando suas posições contrárias sobre a proposta da SKY em realizar as reuniões ordinárias através de plataforma de vídeo conferencia, ou seja, que as reuniões ordinárias passem a ser realizadas à distância. Assim como, a tentativa da SKY de inviabilizar a participação dos vice-presidentes no Forum, o que foi contornado após dialogo.

2.5 – RELATO DA REUNIÃO VIRTUAL DOS PRESIDENTES E VP DOS CONSELHOS DA SKY COM REPRESENTANTES DA SKY

O Sr. Presidente comentou e ressaltou que no dia 23 de julho de 2019, às 14h30 foi realizada uma vídeo conferencia com os presidentes e vice-presidentes da prestadora SKY (Regiões SE, CO e SUL), coordenada pelo mesmo senhor Piero Augusto Sellan, oportunidade em que foi comentado sobre os pleitos da carta acima citada, decidindo-se que:

- a) As reuniões do exercício 2019 continuarão a ser realizadas de forma presencial;
- b) Que os documentos referentes às despesas a serem reembolsadas poderão ser encaminhados apenas por via digital, dispensando-se a obrigatoriedade do envio do comprovante original pelos Correios;
- c) Que sejam envidados os maiores e melhores esforços no sentido de juntos, praticarmos total economia nos custos diretos e indiretos;
- d) Que na medida do possível serão evitadas as contratações de cafés de boas vindas pela manhã e café no período da tarde;
- e) Que os conselheiros busquem compartilhar os transportes entre os aeroportos e os locais de reunião;



f) Enfim, que em conjunto busquemos reduzir ao extremo as despesas com as reuniões e em conjunto sensibilizarmos todo o grupo de conselheiros a seguirmos com essa postura.

2.7 – LEGISLAÇÃO QUE TRATA DO IMPEDIMENTO DE ESCOLHA DOS CANAIS PELOS USUÁRIOS

Foi comentado e amplamente discutido sobre o atual quadro regulatório (ANATEL e ANCINE) e também os aspectos legislativos, onde, inclusive já estão envolvidos os membros do Congresso Nacional na apresentação de novos projetos de lei que tratam alteração da normatização e regramento para a exploração do serviço de TV por assinatura. Os conselheiros entendem que podem e tem muito a contribuir com essas discussões, apresentando a visão do usuário e para tanto já se colocaram a disposição da prestadora SKY na tentativa de colaborarem com esse complexo tema.

2.8 – AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES ENVIADO PELA SKY

Nas reuniões anteriores (item 2.5 da ata da reunião de 31 de maio de 2019) ficou acordado que alguns conselheiros iriam trabalhar numa proposta de melhorias de entendimento dos dados contidos no relatório de reclamações encaminhado rotineiramente aos conselhos. Essa proposta está sendo elaborada dentro de algumas regionais (SE + S) e não foi possível se concluída, ficando para ser apresentada nas próximas reuniões. Foi direcionado que este conselho fará contato com a Presidente da Região Sul, para formatação de modelo.

2.9 – POSICIONAMENTO QUANTO AO CÓDIGO DE CONDUTA PELOS DEMAIS CONSELHOS DA SKY

Conforme prometido durante o V Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, foi remetido pelo Sr. Octavio Penna, da ANATEL, o Código de Conduta elaborado pelo Conselho da SKY-Região Sudeste, solicitando que o documento fosse encaminhado aos diversos conselhos, para análise e eventual subsídio.

Desta forma, o Conselheiro Presidente Mário Luis, encaminhou no dia 18 de agosto, às 16h56, um e-mail aos P e VP dos cinco Conselhos Regionais, lembrando da necessidade de contribuições e comentários a respeito do Código de Conduta dos Conselhos de Usuários da Prestadora SKY, a serem enviadas à secretária até o dia 19 de julho para efeitos de consolidação dos textos.

Alguns Presidentes de Conselhos enviaram seus comentários ao secretário, o qual providenciará e consolidará para apresentar o documento final na próxima reunião deste Conselho.



2.10 – OUTROS ASSUNTOS DE CARÁTER URGENTE POR VENTURA APRESENTADOS NO DIA DA REUNIÃO

Não houve temas urgentes, apenas os temas que se incluem no próximo item – ASSUNTOS GERAIS.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – O Presidente ressaltou que o curso “Direito do Consumidor de Serviços de Telecomunicações”, desenvolvido pela UIT em parceria com a Anatel, continua com suas inscrições abertas e se encerrará no próximo dia 30 de novembro de 2019. Lembrou a todos que puderem divulgar que o façam, pois é de grande valia para o conhecimento tanto dos conselheiros, bem como para todos os cidadãos que tiverem interesse pelo tema.

O curso está sendo realizado na modalidade a distância, por meio da plataforma ITU Academy. Qualquer interessado pode realizar o curso de forma gratuita. No portal do consumidor da Agência consta um [tutorial \(www.anatel.gov.br/consumidor/curso-sobre-direitos-do-consumidor\)](http://www.anatel.gov.br/consumidor/curso-sobre-direitos-do-consumidor) com orientações aos participantes.

O curso está dividido em sete módulos. Para acessar cada um deles, o aluno terá que realizar o teste referente ao módulo anterior e acertar, pelo menos, 5 de 8 questões. Os módulos são os seguintes:

Módulo 1: Como está organizado o mercado de serviços de telecomunicações

Módulo 2: A regulação setorial e a legislação sobre direitos dos consumidores

Módulo 3: Papel da Anatel na relação com o consumidor e atuação de outras entidades

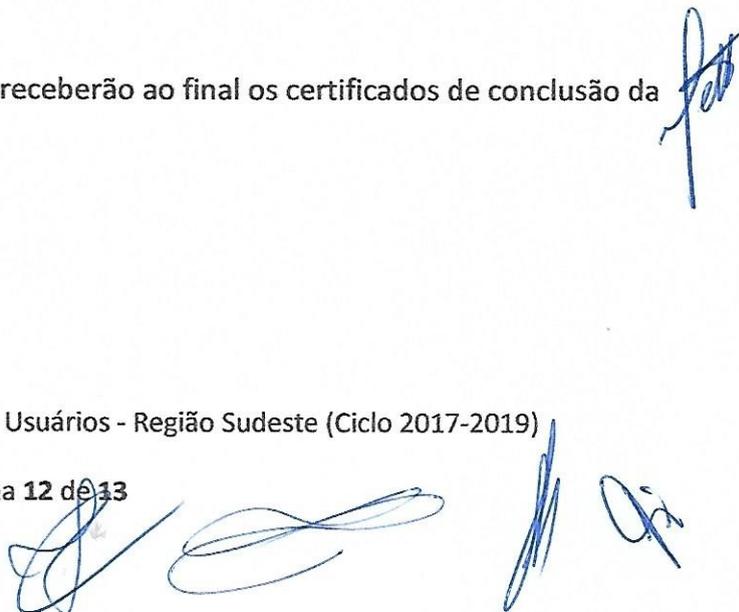
Módulo 4: Oferta de serviços de telecomunicações

Módulo 5: Atendimento dos consumidores

Módulo 6: Cobrança pelos serviços

Módulo 7: Outros regulamentos

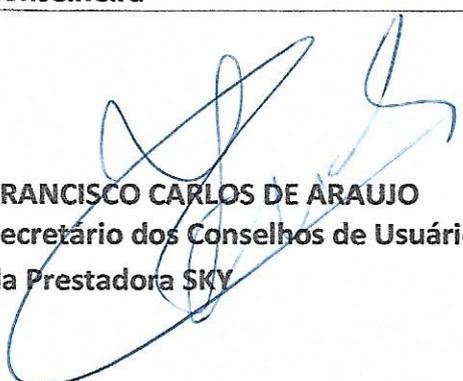
Os alunos que concluírem o curso com êxito receberão ao final os certificados de conclusão da UIT.



4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para ser aprovada e firmada pelos conselheiros presentes.

São Paulo, 30 de agosto de 2019.

 Mário Luis Rodrigues Pereira Netto Conselheiro Presidente	 Donizetti Alves Nogueira Conselheiro
 Humberto Teixeira Conselheiro	 José Caetano Silva Filho Conselheiro
 Thainá Ribeiro de Souza Conselheira	


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos de Usuários
da Prestadora SKY