

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Aos vinte e cinco de outubro de dois mil e dezenove, foi realizada a décima segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Ciranda do Hotel Nobile Recife – sito à Avenida Boa Viagem, 344 - Pina – Boa Viagem – Recife, Estado da Pernambuco, tudo conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Conselheiro Presidente Senhor LUIZ EMANOEL VIEIRA DA SILVA, a qual teve seu início às 10h00, em segunda convocação.

**Documento de convocação:** Através de e-mail de 13/09/2019 às 15h20 (conforme abaixo) enviado a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO PARA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA  
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

sex 13/09/2019 15:20

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

**Para:** lipedealbuquerque@uol.com.br, "Joseano - Pres. SKY Nordeste", "Joseano Santana", joseanotelecentro@yahoo.com.br, jmaxwellalbuquerque@gmail.com, profluzemanoel@mail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro"

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019, a ser realizada no próximo dia 25 DE OUTUBRO DE 2019 - SEXTA FEIRA, em RECIFE - PE.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade 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 20 DE SETEMBRO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e 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 27 de OUTUBRO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar um ótimo final de semana.

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, nos respondendo sobre a possibilidade ou não de participação na reunião

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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**Presentes nesta reunião:** O Conselheiro Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier, o Conselheiro Presidente Luiz Emanuel Vieira da Silva, o Conselheiro José Valmiro dos Santos, o Conselheiro José Maxwell de Albuquerque, o Conselheiro Vice Presidente Joseano de Santana Lima e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da ANATEL:** Sr. ADELSON BERNARDINO DE AMORIM

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 27/09/2019 às 12h05. (Conforme abaixo)

**PAUTA E LOCAL PARA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO  
DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

sex 27/09/2019 12:05

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

**Para:** lipedealbuquerque@uol.com.br, "Joseano - Pres. SKY Nordeste", "Joseano Santana", joseanotelecentro@yahoo.com.br, jmaxwellalbuquerque@gmail.com, prof Luiz Emanuel de  
mail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro"

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

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região NORDESTE -  
Prestadora SKY, bom dia!**

Estamos encaminhando a pauta da nossa 12.ª Reunião Ordinária a partir do envio de temas para compor a agenda da reunião (abaixo descrita) pelo Sr. Presidente Luiz Emanuel e assim para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

AGENDA

PAUTA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE – CICLO  
2017 - 2019

PRESTADORA SKY

DATA: 25/10/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: HOTEL NOBILE RECIFE

ENDEREÇO: Avenida Boa Viagem, 344 - Pina - Recife - PE

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/y2v36tY6ar8HEmN87>

1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.

2 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 11ª Reunião Ordinária realizada em 16 de agosto de 2019.

3- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

4- Assuntos Gerais.

(sic)

4.1. Qual o motivo da Sky fazer uma cobrança para religação de sinal daqueles clientes que pagam em atraso, visto que a punição do não pagamento em dia já gera multas, juros e consequentemente deixam de serem exibidas as imagens do pacote que o cliente tenha?

4.2. Porque a cada ano quando se tem a mudança de pacotes pela Sky o cliente não é comunicado? O mesmo só sabe da mudança (migração) quando a fatura chega a sua residência.

4.3. Quando é feita uma cobrança indevida no débito automático o controle financeiro da Sky não consegue detectar o erro e assim pelo menos enviar ao cliente um pedido de desculpas e mostrar as formas de como

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

pode ser reparado o equívoco? O cliente tem que "mendigar" muitas vezes para ter o dinheiro devolvido e depois de árduos minutos na "URA" saber que o valor cobrado só retornará a conta num prazo de 30 dias.

5- Encerramento previsto para as 15h30.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**1 – ABERTURA DA REUNIÃO**

O Conselheiro Presidente Senhor Luiz Emanuel Vieira da Silva fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e em especial ao representante da Anatel. Aproveitou para desejar a todos um excelente e produtivo dia de trabalho.

**2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

Em seguida, solicitou ao secretário para que apresentasse a cópia em papel da ata da 11ª Reunião realizada em 16 de agosto de 2019, a qual já fora enviada a todos os conselheiros através de e-mail em 17 de agosto de 2019 às 17h58 para leitura e aprovação, bem como as respectivas adequações, sendo possível nesta oportunidade coletar as assinaturas dos participantes naquela reunião e presentes nesta.

Em seguida, conforme pautado, o secretário iniciou a apresentação dos itens contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 11ª reunião, os quais foram registrados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a sua numeração, cada uma das respostas que foram projetadas em tela a partir do arquivo "APRESENTAÇÃO DA 12ª REUNIÃO REGIÃO NORDESTE" (gravado em Power Point – PDF), que como rotina, será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros e participantes desta reunião.

## 2.1 – PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

### (ITENS APRESENTADOS DURANTE A 10ª REUNIÃO – 24/05/2018)

**2.1.1** – Item 2.1.3 da ata da 11ª Reunião – O Conselheiro Luiz Emanuel solicitou informações e esclarecimentos sobre a política de cobrança das faturas quando o pagamento é realizado a vista, quando é utilizado o cartão de débito e também quando se realiza o pagamento com cartão de crédito.

#### Resposta da SKY:

*As regras aplicáveis à forma de cobrança estão previstas em diversas normas, notadamente o RGC, editado pela Anatel. Além disto, o contrato de prestação de serviços e o regulamento de cada oferta estabelecem as normas aplicáveis.*

RÉPLICA. Os conselheiros não estão questionando a metodologia utilizada pela SKY e acreditam que a questão não foi entendida com clareza. O que se questiona é a recente alteração na forma, ou seja, por exemplo: quando o pagamento era realizado através de cartões de débito ou crédito se obtinha um desconto e atualmente foi cancelado. Gostaríamos de uma explanação simples para isso, pois somos bastante questionados pelos nossos representados.

#### Resposta da SKY:

*A oferta de benefícios e promoções é facultativa. Todas elas obedecem a textos legais e regulamentos. No caso dos benefícios com prazo determinado, a extinção ocorre conforme previsto no texto legal/regulamento. No caso de benefícios com prazo indeterminado, a extinção é precedida de aviso aos clientes.*

### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK

**2.1.2** – Item 4.3 da ata da 11ª reunião – Os conselheiros ressaltam e ratificam sua sugestão conjunta para que na medida do possível que as reuniões sejam realizadas no mesmo local das hospedagens, tal comentário se faz importante para juntos conseguirmos as reduções de custos citadas no item acima.

#### Resposta da SKY:

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

Informamos que os responsáveis pela contratação de infraestrutura sempre buscam os melhores preços e estruturas para os Conselheiros. No entanto, algumas vezes a contratação conjunta não é viável, justamente em atenção à redução de custos. Agradecemos o empenho e apoio dos Conselheiros.

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK

**2.1.3** Item 4.4 – Com o mesmo espírito colaborativo, o Sr. Ricardo Cavalcanti, sugeriu que a prestadora verifique a possibilidade de se criar facilidades para pessoas idosas na utilização dos equipamentos instalados na prestação de serviços da SKY.

(Por exemplo: Controle com caracteres maiores, legendas com caracteres maiores, etc)

#### Resposta da SKY:

A SKY agradece ao representante da Anatel, Sr. Ricardo e informa que a sugestão foi encaminhada para a área de desenvolvimento de produtos.

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK

### 3 – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES

Documento enviado a todos os conselheiros em 7 de outubro de 2019, às 14h12.

#### RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019

seg 07/10/2019 14:12

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

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luizemanoel@gmail.com

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Nordeste referente ao período a ser tratado durante a 12.ª Reunião Ordinária a ser realizada em 25/10/2019, já adaptado ao formato sugerido e solicitado pelos diversos conselhos.

Como de hábito nos mantemos à disposição.

Atenciosamente.

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

Os conselheiros entenderam que a melhor forma de análise é o acompanhamento dos dados com foco na evolução a cada período e como outros conselhos já estão adotando tal prática, irão procurar os representantes das regiões Sudeste (Sr. Hélio José Pereira) e Região Sul (Sra. Cristiane Piton) que já se encontram em um estágio mais avançado.

**4 – ASSUNTOS GERAIS**

4.1 – Qual o motivo da Sky fazer uma cobrança para religação de sinal daqueles clientes que pagam em atraso, visto que a punição do não pagamento em dia já gera multas, juros e conseqüentemente deixam de serem exibidas as imagens do pacote que o cliente tenha?

4.2 – Porque a cada ano quando se tem a mudança de pacotes pela Sky o cliente não é comunicado? O mesmo só sabe da mudança (migração) quando a fatura chega a sua residência.

4.3 – Quando é feita uma cobrança indevida no débito automático o controle financeiro da Sky não consegue detectar o erro e assim pelo menos enviar ao cliente um pedido de desculpas e mostrar as formas de como pode ser reparado o equívoco? O cliente tem que “mendigar” muitas vezes para ter o dinheiro devolvido e depois de árduos minutos na “URA” saber que o valor cobrado só retornará a conta num prazo de 30 dias.

4.4 – Qual a política da SKY junta com os seus prepostos (empresas credenciadas) para o cumprimento do disposto no Art. 19, §§ 5º e 8º da Resolução nº 488/2007 da Anatel, que normatiza o prazo de recolhimento de equipamento em até 30 dias depois da solicitação de cancelamento do serviço.

4.5 - Na reunião de 22.03.2019 (Recife/PE), o Conselheiro José Maxwell sugeriu a inclusão de mais elementos no registro de protocolo; E, na reunião de 24.05.2019 (Salvador/BA), a SKY informou que encaminhou a sugestão para a área responsável pelo desenvolvimento das comunicações com clientes. Ao estudar a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 - o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, observei no art. 10, § 1º:

**Art. 10. O Consumidor tem direito de acesso, sem ônus, ao histórico de suas demandas.**

(...)

**§ 1º O histórico das demandas deve apresentar, no mínimo: o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora. (grifo meu)**

4.5.1) Então, a SKY está descumprindo o art. 10, §1º, da Resolução nº 632/2014 (RGC) ao disponibilizar apenas parte do §1.º?

4.5.2) Este Conselheiro interpretou equivocadamente o referido artigo?

4.5.3) A SKY já tem previsão de quanto a área responsável fará os ajustes sugeridos e/ou obrigatórios?

**6 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar a reunião foi concluída as 15h30, quando o Presidente fez seu encerramento, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos presentes nesta reunião.

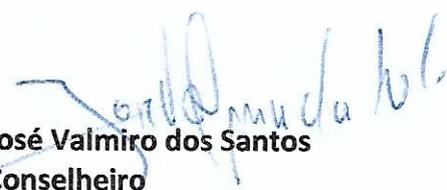
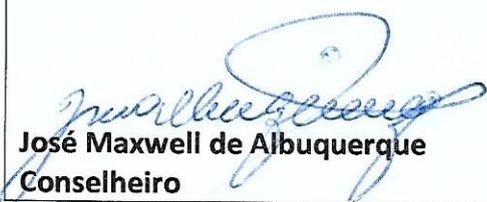
Recife - PE, 25 de outubro de 2019.

 <b>Luiz Emanuel Vieira da Silva</b> Conselheiro Presidente Presidente desta Reunião	 <b>Joséano de Santana Lima</b> Conselheiro Vice Presidente
--	---

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)

*bel*

 Felipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro	 José Valmiro dos Santos Conselheiro
 José Maxwell de Albuquerque Conselheiro	EM BRANCO

  
FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO  
Secretário dos Conselhos Usuários  
da Prestadora SKY