

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

Aos 27/11/2014, com início às 09:30 hrs, em Goiânia, realizou-se a quarta reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste do ano de 2014.

1/4

Presentes: A secretária do Conselho, Juliana Jensen Serur, o Presidente Adeilson Alves dos Santos, Vice Presidente Hanleryo Arantes de Oliveira Matos e os conselheiros Antonio Bernard Falcão Costa, Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha e Israel Saul de Almeida Silva, Alfredo Luiz de Sousa Junior, Hala Santiago e Giordano Bruno R. Barbosa Lima.

Inicialmente foi realizada a leitura e aprovação a Ata da 3ª Reunião Ordinária e em seguida deliberou-se sobre a infraestrutura disponibilizada pela SKY ao Conselho, em especial, no que se refere a viagem e hospedagem no dia anterior da reunião. Quanto ao tema o Conselho irá encaminhar formalmente a SKY um e-mail justificando os motivos e razões para que a Prestadora possa acatar sua solicitação. O Conselheiro Antonio Bernard Falcão destacou o prejuízo de metade do tempo disponível para a reunião, em razão de cancelamento do voo da Gol, que conseqüentemente comprometeu o tempo de deliberação.

Os conselheiros pontuaram como justificativa a dificuldade de tomar voo pela manhã, posto que alguns voos são muito cedo, outros são cancelados e já ocorreu o fato de um conselheiro perder o voo, pelo horário e distância.

Concernente ao tema "Mudança no procedimento de leitura da Ata. (realizar a leitura e aprovação da ata ao término de cada reunião)", o Conselho deliberou e votou a favor da elaboração da Ata e sua aprovação na mesma reunião corrente.

Sobre a Atualização da página do Conselho, foi esclarecido que a atualização ocorre após o fechamento de cada ciclo de reuniões ordinárias e foi explicado que ocorreram as seguintes inclusões: (i) data do mandato, (ii) endereço de correspondência do conselho, (iii) Local para inserção de Relatórios de análises. Quanto ao item ii, foi esclarecido que a SKY irá abrir as correspondências antes de trazer à reunião, para verificar e confirmar a destinação, bem como, para poder providenciar ações caso haja necessidade. O Conselho concordou com a metodologia.

Quanto ao ponto "Criação do email do Conselho", o Conselheiro Aleksander informou que registrou o domínio "@conselhosky.com.br".

Ficou decidido por votação que o email do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste será o centro.oeste@conselhosky.com.br

Sobre o item "Faturas", o Conselho pontuou algumas considerações. São elas:

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

- (i) descrições que tratam de descontos deixam o consumidor inseguro, de a qualquer tempo perder o benefícios (exemplo Anexo).
- (ii) a situação no caso de inadimplência de alguns dias, a exemplo, o consumidor atrasa alguns dias e paga mesmo antes de perder seu sinal. No próximo mês a SKY não manda a fatura referente ao mês corrente e no outro mês a SKY manda a fatura com o valor duplicado, pois é referente ao período de 02 (dois) meses. Foi pontuado pelo Conselho que embora não se trate de cobrança de valores indevidos, é uma forma de incorreta de cobrar do Assinante e causa prejuízo a este e a sua situação econômica.
- (iii) Outro ponto de debate do Conselho foi referente a cobrança de itens não contratados, a exemplo, foi apresentado uma fatura em que o consumidor comprou um Combo (Combo SKY HDTV Filmes Plus) e além do valor contratado, cobrou-se serviços de taxa de licenciamento de software, Locação de equipamento e Sky Prime 24 horas. Para este tema, o conselho requer uma manifestação formal da SKY, explicando o caso concreto e a prática adotada de cobrança desses itens adicionais.
- (iv) Por fim, foi identificado pelo Conselho que a nova fatura não traz uma consolidação das cobranças por categoria, como anteriormente era feito. Isso dificulta a compreensão do assinante e dificulta a conferência por este dos valores cobrados. Fica como ponto de sugestão do Sr. Antonio Bernard Falcão que a SKY aperfeiçoe sua fatura para que as cobranças relativas ao mesmo assunto sejam consolidadas, como subcategorias, a exemplo:

“Cobrança Aquisição de Futebol

Jogo do dia 7.11.2014 R\$ xx,xx

Jogo do dia 17.11.2014 R\$ xx,xx

Jogo do dia 28.11.2014 R\$ xx,xx”

Quanto ao item “Código 4 e código 6” o Sr. Aleksander trouxe um comunicado da SKY informando sobre a migração sistêmica e informou que diversos clientes, inclusive ele, estão sofrendo com a perda de sinal por estes motivos e que, no caso dele, além da

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO
OESTE DA PRESTADORA SKY**

perda de sinal por motivo código 4, a atendente da SKY informou que não localizou no CRM os dados do equipamento para reabilitar o sinal.



Sobre tema “cessação de mensagem de cobrança”, o Sr. Aleksander mencionou que quando há atraso, recebe involuntariamente mensagens que aparecem em sua tela com o teor “Ligue urgente no 10611”, que lhe causam constrangimento com seus amigos e familiares. Ao ligar no SAC e solicitar o bloqueio desta mensagem, foi informado que não seria possível o bloqueio.

Os conselheiros considerando o não comparecimento das usuárias eleitas Leydiane Andrade Brito e Fabricia Cunha Albernaz e considerando que as mesmas não tomaram posse, e não mantiveram qualquer contato com este Conselho, os membros deliberaram e votaram pela exclusão dos nomes das referidas no rol de convocação. Deliberaram ainda pela chamada de outros eleitos como suplentes.

Acerca do Regimento Interno, este foi aprovado com as exclusões mencionadas na Ata da 3ª Reunião Ordinária, contudo, o Conselho faz ressalvas aos itens excluídos, conforme segue:

“O conselho de usuários respeita o posicionamento da SKY todavia, entende-se a posição deste conselho mais benéfica aos usuários.”

Itens vetados:

Art. 5º, § 11 – Na hipótese do § 4º, será respeitada a cota de 10% (dez) para candidatos portadores de necessidades especiais, independente de sua colocação no resultado apurado das eleições

Art. 7º, § 3º – Na hipótese de aquisição, fusão ou qualquer outro tipo de associação da Prestadora SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA com qualquer outra empresa de telecomunicações que tenha Conselho de Usuários semelhante os membros passarão a atuar em conjunto até o final dos respectivos mandatos para garantir os interesses dos dois grupos de usuários.

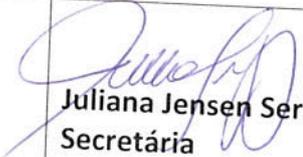
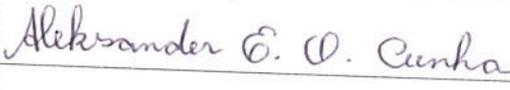
Art. 12, VII - Opinar sobre os possíveis impactos aos usuários sobre efeitos de alterações tecnológicas significativas em quaisquer das fases da prestação do serviço, para tanto este conselho deve ser comunicado por e-mail em no mínimo 15 dias antes da sua efetiva implementação.”

Datas propostas para as próximas reuniões de 2015: 06/03, sexta-feira; 15/05, sexta, 07/08, sexta e 06/11, sexta.

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que vai assinada por mim, Juliana Jensen Serur, Secretária e pelos conselheiros presentes.



 Adeilson Alves dos Santos OAB-DF Presidente	 Juliana Jensen Serur Secretária
Hanleryo Arantes de Oliveira Matos Vice-Presidente	 Antonio Bernard Falcão Costa
Giordano Bruno R. Barbosa Lima OAB-GO	Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha 
Israel Saul de Almeida Silva	Alfredo Luiz de Sousa Junior