

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)**

Aos 04 de dezembro de 2015, de acordo com o instrumento de convocação, foi realizada em segunda chamada, na sala de reuniões GASÔMETRO do Hotel Comfort, sito à Avenida Loureiro da Silva, 1660 – Cidade Baixa, na cidade de Porto Alegre - RS, com início às 10h00, a 7.ª (sétima) Reunião do Conselho de Usuários da Região Sul da prestadora SKY, (sendo esta, a terceira reunião do ano 2015).

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

Ausências Justificadas: Os Conselheiros Jeferson Hitiro Kadowaki e Paulo Junior Gasparin, que por problemas de ordem profissional justificaram suas ausências através de e-mail enviado em 11 de novembro de 2015 às 12h49 e através de telefonema em 12 de novembro de 2015 às 10h50, respectivamente.

Ausências Injustificadas: Senhora Conselheira Camila Drechasler, Senhor Conselheiro Álvaro Raphael Joner de Oliveira.

Inicialmente o senhor Presidente do Conselho, Fabiano Ferreira Rocha deu as boas vindas aos novos conselheiros, Senhores Deivid Moraes Mendes e Éder Sulei Santiago da Silva os quais tiveram suas posses formalizadas através da emissão do documento específico, firmado por ambos os conselheiros, pelo presidente e secretário.

Em seguida, foi observado pelo Senhor Presidente sobre a contumaz ausência da Senhora Conselheira Camila Drechasler e do Conselheiro Álvaro Raphael Joner de Oliveira, os quais, conforme registrado na ata da reunião anterior, (6.ª Reunião do Conselho de Usuários da Região Sul) não participam das reuniões e não respondem às tentativas de contatos, levando assim aos senhores conselheiros decidirem por fazer cessar seus mandatos, conforme previsto no artigo 8.º, inciso III do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sul, aprovado na 2.ª Reunião Ordinária deste Conselho da Região Sul, em 14 de agosto de 2014.

Dando prosseguimento o Senhor Presidente solicitou ao secretário Francisco Carlos de Araujo que detalhasse a apresentação dos comentários da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião, em Curitiba em 25 de junho de 2015.

- DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Ao iniciar a apresentação, o secretário observou que as reuniões dos conselhos da prestadora SKY manterão as suas atas redigidas com maior fidelidade e textualmente contendo seus registros com maior nível de detalhamento possível, objetivando manter todo o histórico bem como a evolução dos temas de forma rigorosa, a fim de evitar falhas de interpretação ou deixar quaisquer tipos de dúvidas, assim sendo, a transcrição da “Apresentação” nesta ata seguirá a mesma numeração utilizada no arquivo Power Point projetado em tela, sendo previamente

acordado que esse arquivo será encaminhado aos Senhores Conselheiros dentro dos próximos cinco dias, através de seus respectivos endereços eletrônicos (e-mails).

Cada item apresentado através das “lâminas” contidas em arquivo “Power Point” sob o nome “Apresentação da 7.ª Reunião do Conselho da Região Sul”, ao final terá o comentário dos conselheiros.

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.

Resposta da SKY:

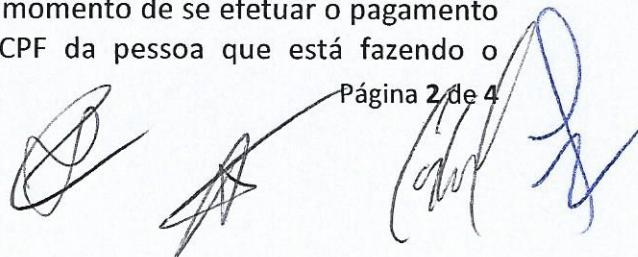
Solicitamos alguns esclarecimentos para que possamos direcionar os problemas à área responsável da melhor forma possível. Nesse sentido, indagamos:

- *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?*

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1:

Os conselheiros observam que as dúvidas são reiteradas conforme segue:

- 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 vêm 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 (vide protocolo), 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 vem gerando incongruências administrativas.

2.2- Problemas para a compra de filmes no cine SKY HD, seja pelo portal, pelo aplicativo "android" ou pelo telefone com atendente.

Resposta da SKY:

Em relação aos problemas enfrentados no portal, informamos que o sítio eletrônico da Sky está sendo totalmente reformulado. O novo site tem previsão para entrar no ar ainda este ano!

Quanto aos problemas com o aplicativo "android" e pelo telefone, com o atendente, estamos averiguando o que pode ter ocorrido. De qualquer forma, pedimos desculpas pelos transtornos causados.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.2:

O Conselheiro Éder Santiago questiona 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...).

- AGENDAMENTO DAS REUNIÕES PARA O ANO 2016

DATAS	LOCALIDADES
22 DE ABRIL DE 2016	PORTO ALEGRE – RS
01 DE JULHO DE 2016	CURITIBA – PR
30 DE SETEMBRO DE 2016	PELOTAS – RS
9 DE DEZEMBRO DE 2016	LONDRINA - PR

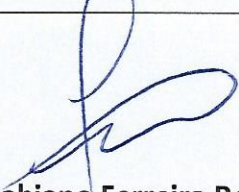

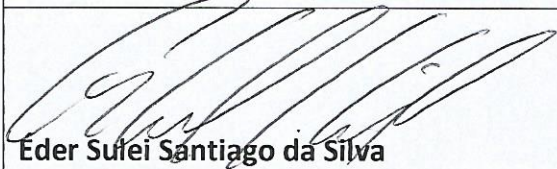
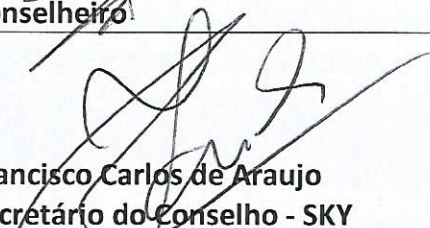
- ASSUNTOS GERAIS

- 1- O 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.
- 2- Foi solicitado o número de assinantes existentes no mês anterior a data da reunião.
- 3- 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.

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)**

- 4- 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.
- 5- O secretário apresentou a nova proposta de Regimento Interno da Região, elaborada pela SKY, para avaliação e contribuições para aprovação na próxima reunião.
- 6- O Conselheiro Presidente solicita que as reuniões sejam realizadas em locais mais próximos dos aeroportos, visando a economia de tempo e despesas com deslocamentos.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o senhor presidente Fabiano Ferreira Rocha, deu a reunião por encerrada, solicitando que fosse lavrada a presente ata, que foi lida, aprovada e firmada pelos presentes.

 Fabiano Ferreira Rocha Presidente da Reunião	 Deivid Moraes Mendes Conselheiro
 Eder Sufei Santiago da Silva Conselheiro	 Francisco Carlos de Araujo Secretário do Conselho - SKY

TERMO DE POSSE DOS MEMBROS DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL

GESTÃO 2014 - 2016

Em conformidade com o resultado da eleição ocorrida no período de 14/10/2015 a 17/10/2015, atendendo aos termos da Resolução nº 623 – ANATEL de 18 de outubro de 2013 e atendendo os termos do 3.º Edital de Convocação da região Sul, em especial a cláusula 7.ª, fica definido na Sétima Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da SKY da Região Norte, realizada no dia 4 de dezembro de 2015, que tomam posse os membros eleitos para o período de 4 de dezembro de 2015 a 31 de dezembro de 2016, sob a presidência do Conselheiro FABIANO FERREIRA DA ROCHA, os conselheiros abaixo relacionados e firmados:



DEIVID MORAES MENDES

CPF 989.438.470-68
RG 10.743.674-73



ÉDER SULEI SANTIAGO DA SILVA

CPF 607.242.340-04
RG 10.537.125-66


FABIANO FERREIRA DA ROCHA

Presidente do Conselho de Usuários da Prestadora SKY na Região Sul
CPF 017.566.469-29


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO

Secretário dos Conselhos de Usuários da Prestadora SKY
CPF 701.807.418-53