

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

Aos 14 de dezembro de dois mil e dezesseis, o Conselheiro Presidente Sr. Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha, em primeira chamada informou aos presentes que devido à ausência de alguns conselheiros para que fosse aguardado o tempo regulamentar de 30 minutos para então dar início às 10h00 na reunião extraordinária presencial do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste, realizada na sala de reuniões do Hotel Quality Hotel & Suites Brasília - sito à SMAS – Setor de Múltiplas Atividades Sul – Trecho 3, Conjunto 2 - Guará – Brasília - DF.

Documentos de convocação: Através de e-mail enviado a todos os conselheiros em 17/11/2016 às 17h06, em seguida, complementado pelo e-mail encaminhado a todos os conselheiros, em 06/12/2016 às 12h11, informando o local da reunião, além de orientações sobre a forma de reembolso para as despesas de alimentação.

Presentes nesta reunião: O Conselheiro Presidente Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha, os Conselheiros Adeilson Alves dos Santos, Hala Santiago de Jesus e como secretário o Sr. Francisco Carlos de Araujo.

Nesta reunião não houve a participação de representante da Anatel.

Ausências não comunicadas até o término da reunião: Conselheiros Alexandre Rodrigo Veloso, Professor Bernard Falcão, Hanléryo Arantes de Oliveira Matos e Israel Saul de Almeida Silva.

Pauta a ser discutida: Nos termos do e-mail enviado aos conselheiros em 08/12/2016 às 16h15, a pauta foi encaminhada conforme descrito a seguir:

“Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Dentro do conjunto de obrigações regulamentares, já deveríamos ter encaminhado a pauta no último dia 29 de NOVEMBRO.

Tal pauta ainda não havia sido enviada, pois até este momento não recebemos os temas a serem discutidos.

No entanto para atendermos aos ditames regulamentares, estamos encaminhando esta pauta mínima. Mas, queremos lembrar que caso haja algum tema, em especial, que deva constar da nossa próxima reunião, que então seja levado diretamente e apresentado na própria reunião.

No entanto, não havendo novos temas, esta secretaria sugere que sigamos a rotina normalmente utilizada em nossas reuniões, ou seja:

- 1- Abertura da reunião às 9h30.
- 2- Apresentação dos temas apresentados na 11ª Reunião do Conselho.
- 3- Assuntos Gerais.
- 4- Encerramento.”

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

1 – ABERTURA

Às 10h00, em segunda chamada, o Senhor Presidente Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha fez a abertura da reunião, dando as boas vindas e agradecendo a presença de todos os conselheiros, desejando um bom e proveitoso dia de trabalho.

2 – DESENVOLVIMENTO

Na sequência o Senhor Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse os comentários da SKY sobre as questões apresentadas durante a 11.a reunião ordinária, ocorrida em Goiânia - GO, em 11 de novembro de 2016.

2.1 - APRESENTAÇÃO DOS TEMAS

O secretário iniciou a apresentação dos itens questionados na 11.ª Reunião, os quais seguem nesta ata a mesma numeração da apresentação em tela, a partir de arquivo Power Point (PDF) que será enviado a todos os conselheiros, em seus respectivos endereços eletrônicos, num prazo máximo de dez dias contados desta data.

2.1.1 – (2.1.5) - O Conselho da Região Centro Oeste solicita por escrito, uma justificativa plausível da operadora SKY do motivo que a levou a tomar uma decisão unilateral no sentido de mudar a localidade da então 10ª Reunião Ordinária, que deveria ter sido realizada no dia 10/06, visto que a mesma já estava devidamente marcada e aprovada em ATA desde a última reunião ainda no ano de 2015 tendo em vista que este Conselho tinha já compromissos firmados com os representantes do PROCON/MS, motivo pelo qual se fez necessária a reunião ser marcada para aquela localidade; (Conselheiro Presidente Aleksander).

RESPOSTA DA SKY

Conforme informado em 17/05/2016 à Anatel por e-mail, com cópia ao Conselheiro Presidente Aleksander, antes de tomarmos a iniciativa de alterar o local das reuniões do Conselho de Usuários, tomamos o cuidado de verificar internamente junto a Anatel se era viável essa mudança e, uma vez confirmada, que a prerrogativa de escolha do local seria da Prestadora, é que comunicamos aos Conselheiros a referida alteração.

Importante mencionar que essa comunicação foi feita com bastante antecedência, durante o acontecimento do primeiro ciclo de reuniões, pois foi quando observamos efetivamente a intransponibilidade das dificuldades as quais descreveremos a seguir:

*Tal alteração visou, primeiramente, a **otimização logística**, haja vista que em algumas regiões não há muitas opções de voo e, assim sendo, entendemos que haveria um comprometimento*

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

muito grande de tempo dos conselheiros, considerando que a maioria deles trabalha e, portanto, não podem se ausentar por muito tempo de seus respectivos ofícios.

*E, em segundo lugar, a **redução de custo**, face o cenário econômico atual, afinal há anos não se experimentava tamanha recessão no país, razão pela qual a SKY e, possivelmente outras empresas, vem buscando diversas formas e alternativas de redução de custos. Nesse sentido, o remanejamento dos locais, anteriormente definidos, para a realização das reuniões dos Conselhos de Usuários foi exatamente mais uma forma de minimizar as despesas decorrentes dos deslocamentos.*

Inclusive, cabe mencionar que, a política de viagens adotada pela empresa para o Conselho é a mesma utilizada para os funcionários, portanto não se trata de um procedimento direcionado ao Conselho, mas sim de uma política interna em consonância tanto com a norma regulamentar quanto institucional.

RÉPLICA:

Diante de mais uma negativa na realização da reunião em Campo Grande – MS, o Conselheiro Aleksander consulta se existe a possibilidade de se abrir uma exceção e a SKY arcar com as despesas de deslocamento e hospedagem do representante do PROCON – MS à reunião de Goiânia ou Brasília. Solicita-se a resposta da SKY até o próximo dia 18 de novembro de 2016, e assim permitir o contato e confirmação com o referido representante.

RESPOSTA DA SKY

Conforme solicitado pelo Conselheiro, a empresa se posicionou por e-mail acerca deste pleito antes do dia 18/11, mais precisamente em 16/11/2016, às 18h04min, nos seguintes termos:

“Primeiramente é importante esclarecer que, de acordo com o estabelecido no art. 16 da Resolução nº 623/2013, a reunião que se pleiteia, a ser realizada no dia 14/12/2016, constituirá reunião EXTRAORDINÁRIA deste Conselho, por não estar prevista no calendário previamente aprovado pelo Conselho de Usuários na 8ª Reunião Ordinária, em 06/11/2015.

Como reunião extraordinária, conforme disposto no art. 16, § 4º, da Resolução nº 623/2013, fica a critério da SKY a realização da mesma de forma presencial ou à distância. Por liberalidade, a SKY decidiu por fazer a reunião do dia 14/12/2016 de forma presencial, tendo sido escolhida a cidade de Brasília pelo Presidente do Conselho para sua realização.

Consigne-se que para a reunião ordinária que seria realizada no dia 10/06/2016, a qual o Conselho utiliza como base para a solicitação de nova reunião, a SKY já havia contratado toda a infraestrutura necessária e a reunião somente não ocorreu por falta de quórum, pois não foram recebidas nenhuma confirmação de participação.

Ademais, em estrito cumprimento ao previsto nos arts. 23 e 24 da Resolução nº 623/2013, a SKY

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

esclarece que arca com todas as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como para a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias, inclusive quanto a despesas de transporte, alimentação e hospedagens dos membros do Conselho de Usuários, observando-se para o Conselho as mesmas regras adotadas pela SKY quanto às despesas relativas a viagens. Assim, a regulamentação é clara quanto à obrigação da Prestadora de arcar com as despesas somente dos membros do Conselho de Usuários.

A SKY reconhece que a participação de entidades como convidadas nas reuniões do Conselho são construtiva, estimulam o debate e promovem troca valiosa de conhecimento, porém, para tanto, é necessário que os convidados arquem com suas despesas de viagens haja vista que os mesmos não fazem parte do quadro de eleitos do Conselho de Usuários na categoria de entidades.

Ressaltamos que, para garantir a participação de entidades de defesa do consumidor, a Resolução nº 623/2013 traz 6 vagas destinadas a entidades dessa natureza, para participação regular e regrada de tais instituições. Nesses casos, as entidades configuram como membros do Conselho e, como tal, tem todas as despesas de viagem pagas pela Prestadora.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos.”

Posição dos Conselheiros:

Os conselheiros entendem a SKY está equivocada, uma vez que a alegação da falta de quórum não procede, pois o presidente do Conselho, Sr. Aleksander Cunha, havia encaminhado sua confirmação de presença através de e-mail, em 25 de maio de 2016, às 23h50. Dentro do prazo estipulado. No entanto, posteriormente recebemos um e-mail do secretário em 30 de maio de 2016 às 10h55, informando que devido à falta de quórum, a 10ª reunião seria postergada para nova data a ser proposta pelo Sr. Presidente, considerando um prazo mínimo de 40 dias antes da data, de forma a permitir a providências de aquisição de passagens aéreas e infraestrutura associada a realização da reunião. Em consulta à Anatel, foi confirmado que a falta quórum alegada, não seria motivo para a postergação, uma vez que tal condição somente seria constatada na própria reunião com a ausência de todos, mas com a presença de um único conselheiro a reunião seria válida. Foi informado também que mesmo sem qualquer confirmação para as providencias de aquisição de passagens aéreas, a presença de conselheiros residentes na localidade poderia vir a ocorrer, não permitindo a previsibilidade de falta de quórum apenas pela não confirmação.

Visto que esta reunião está sendo comprovadamente considerada como “extraordinária” e mediante pelo exposto pela Anatel, mostrando que o cancelamento foi iniciativa da própria SKY e não deste Conselho, requer-se que seja agendada uma reunião que substitua a 10ª reunião cancelada pela SKY, em data a ser agendada, cumprindo-se o recomendado de aviso com 40 dias de antecedência da data a ser marcada.

2.1.2 – (2.1.8) - Problemas de recepção de diversos canais que atingem regiões específicas (há casos relatados de até 50% dos canais contratados e pagos sem ser recebidos) e possíveis

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

soluções técnicas que deveriam ser obrigatoriamente disponibilizadas ou abatimento proporcional dos canais pagos mas não podendo efetivamente ser usufruídos. (Conselheiro Hanléryo). Além do exposto, os conselheiros presentes apresentaram mais informações a respeito do problema, onde afirmaram que já ocorreram casos em que feita a abertura de uma reclamação à SKY, sobre o mesmo tema, e tiveram como resposta que o problema era típico da região (áreas de sombra, interferência de outras frequências, alegações de total normalidade do serviço, dentre outros) mas com ameaças de obrigação de desconto proporcional na fatura o mesmo foi rapidamente solucionado com o simples ajuste da posição da antena.

RESPOSTA DA SKY

Para que se possa apurar com exatidão o ocorrido, a SKY solicita mais informações acerca:

- 1) Das regiões em que se constataram problemas de recepção de diversos canais; e*
- 2) Das reclamações em comento (nº do protocolo, nome do assinante, CPF).*

Somente dessa forma é possível a Prestadora se manifestar sobre as alegações dos Conselheiros, apurar efetivamente o ocorrido e tomar as devidas providências.

RÉPLICA:

OK. Este conselho buscará obter maiores informações e informará oportunamente.

RESPOSTA DA SKY

Aguardamos as informações.

Posição dos Conselheiros:

Os conselheiros informam que até este momento não obtiveram as informações, mas serão encaminhadas oportunamente.

2.1.3 – O presidente do Conselho Sr. Aleksander Cunha solicita que seja avaliada a possibilidade de manutenção deste conselho, com a anuência da ANATEL, considerando um número mínimo de reuniões, inclusive considerando algumas reuniões à distância, com os novos eleitos, mas que permita dar continuidade a este trabalho.

RESPOSTA DA SKY

Infelizmente não é possível atender ao pleito do Conselheiro. A exigência de 6 (seis) membros para implantação é regulamentar, vejamos o artigo 10º da Resolução nº 623/2013 da Anatel:

Mala

[Assinatura]

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

“Art. 10. Para a implantação do Conselho de Usuários é necessário o quórum mínimo de 6 (seis) membros.

§ 1º Caso não seja alcançado o quórum mínimo, o Conselho de Usuários não será implantado, devendo o Grupo convocar novas eleições no ano seguinte.

Ademais, a SKY entende, em consonância com a regulamentação, que os trabalhos do Conselho ficariam prejudicados com um quórum tão pequeno de membros.

De qualquer maneira, em estrita observância ao artigo acima, iremos providenciar novo processo eleitoral em 2017, a fim de que possamos instaurar o conselho desta região com quórum suficiente em 2018.

Posição do Conselheiro:

Entendemos que o problema ocorreu pela falta de divulgação de forma adequada. E questionamos qual a forma que foi utilizada para tal divulgação que gerou o desinteresse da parte dos usuários, observando que não seja repetido o mesmo procedimento para a próxima eleição a ocorrer em 2017.

3 - Assuntos Gerais

3.1 – Os conselheiros informam que está havendo uma demora excessiva, resultando em reclamações constantes de grande parte dos usuários, na solicitação de migração dos planos (downgrade ou upgrade), muitas vezes superior a 72 horas.

Segue anexado nesta ata um informativo que relata e registra o problema (anexo 1)

3.2 – No estado do Mato Grosso está ocorrendo uma grande reclamação por parte dos credenciados por falta de equipamentos, principalmente do SKY HDTV Plus. Faltam também equipamentos ZAPPER e antenas, materiais mínimos para a manutenção do serviço DTH na região. As reclamações foram mais constantes nas cidades de PEIXOTO DE AZEVEDO, MATUPÁ, GUARANTÃ DO NORTE. Através de informações trocadas nos fóruns especializados em TV por assinatura, e na tentativa de auxiliar os usuários, nos comprometemos a registrar nesta reunião, que em especial no que diz respeito a SKY, a cidade de NHAMUNDÁ no Amazonas, a situação está crítica pela falta do equipamento SKY HDTV Plus, chegando a ultrapassar os 30 dias de demora após a solicitação de troca ou UPGRADE.

3.3 – Vários usuários permanecem reclamando quanto a quebra unilateral do contrato por parte da SKY no que diz respeito ao não cumprimento da Resolução 488 – Anatel, de 3 de dezembro de 2007, artigo 28, parágrafo 1º - No caso de retirada de canais, devem ser substituídos por outros tantos com o mesmo gênero. Tal ação vem prejudicando aqueles

Hala

ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

usuários que contrataram a SKY, para obter os canais retirados e por ora ainda não receberam outros com conteúdo similar, deixando principalmente as crianças sem a opção do canal BOOMERANG, que comprovadamente era um dos preferidos por esse público.

3.4 - O Conselheiro Presidente Aleksander Cunha solicita explicações sobre o não reembolso de suas despesas de consumo no hotel, onde ficou hospedado, durante sua participação na 10ª reunião, onde o mesmo constatou que somente o consumo da água foi reembolsado e o seu refrigerante foi glosado, uma vez que havia sido comprovadamente acordado através de apresentação no primeiro dia das reuniões deste conselho, pela Dra. Juliana, sobre as políticas internas da SKY, que tais consumos seriam integralmente reembolsados.

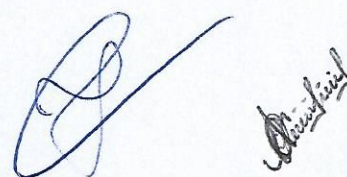
3.5 – Não bastasse o ocorrido na 10ª reunião, ocorrida em Brasília, onde a SKY marcou voo no primeiro horário do dia, obrigando o conselheiro Aleksander a sair de sua residência às 2h30 da madrugada, mais uma vez o conselheiro Presidente foi surpreendido por outra situação desagradável, pois a SKY encaminhou um “voucher” para ser utilizado em ônibus da Viação Expresso Maia, o qual não tem parada na rodoviária de Nazário, mas parando distante, em ponto na rodovia que liga Nazário a Goiânia (GO060), que atrasou uma hora em relação ao horário registrado o voucher e ao chegar, o motorista do ônibus informou que não poderia receber esse documento, pois o mesmo deveria ser trocado por um bilhete de passagem em um guichê de rodoviária, o qual somente poderia ser trocado na rodoviária de Goiânia. Tal registro se faz necessário para mostrar a incoerência das ações, pois haveria neste caso, a necessidade do deslocamento prévio até Goiânia para trocar o voucher pelo bilhete de passagem para depois ser utilizado no ônibus de Nazário a Goiânia.

3.6 – Alguns usuários reclamam que após reclamações feitas na Anatel ou no site CONSUMIDOR.GOV, seus equipamentos passaram a apresentar “CÓD. 4” (ausência de sinal), o que causa a impressão que se trata de retaliação por parte da prestadora. O conselheiro Presidente, também relata que inclusive está passando pelo mesmo problema em todos os seus equipamentos (3 assinaturas), por estar adimplente, solicitou reiteradas vezes o “REFORÇO DE SINAL”, junto ao SAC mas ainda assim o problema iniciado em 27 de novembro persiste até o momento. Constata-se assim, que tal impressão dos usuários sobre a retaliação fica patente, pois parece que a única justificativa é em função das reclamações aos referidos órgãos, principalmente pelas reclamações das retiradas dos canais TruTV e Boomerang, pois a indicação do Cód. 4 não está motivada pela falta de pagamento nem reforço do sinal, e que ainda que todos os canais fazem parte do plano.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o presidente solicitou que esta reunião fosse encerrada às 15h40, solicitando que fosse lavrada a presente ata, que foi lida, aprovada e firmada pelos presentes.

Brasília - DF, 14 de dezembro de 2016.

ASSINATURAS NA PÁGINA 8 DE 8



ATA DA REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA PRESENCIAL DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY

<p><i>Aleksander</i> Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha Conselheiro Presidente</p>	<p>(necessitou se retirar antes do final por compromissos profissionais)</p> <p>Adeilson Alves dos Santos Conselheiro – OAB-DF</p>
<p><i>Hala Santiago</i> Hala Santiago de Jesus Conselheiro</p>	<p>Quadro em branco</p>


Francisco Carlos de Araujo
Secretário dos Conselhos de Usuários da SKY

ANEXO 1

Essa mudança de sistema ha foi resolvido, só dava esse problema no início

Então nem vou falar mais pq é muita coisa pra escrever, mas segundo as supervisoras da sky em SP, Cláudia Simone Félix e Alessandra Santana, o problema é na transição de sistema, e tive esse problema ao sair do combo 2015 para o 2016, e é o que está acontecendo com o [REDACTED]

21:46

Amanhã vou ligar no setor jurídico para ver se resolver.

21:46

[REDACTED]
[REDACTED]
Então nem vou falar mais pq é muita coisa pra escrever, mas segundo as supervisoras da sky em SP, Cláudia Simone Félix e Alessandra

Essas supervisoras que me atenderam me informaram isso, combos do 2015 para baixo é do antigo sistema e por isso está dando esse problema.

21:47



| Digite uma mensagem



Divulgar
Mada