

Aos vinte e cinco de agosto de dois mil e dezessete, foi realizada a terceira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Washington Luis, do Hotel Nobile Suites - Congonhas, situado à Rua Henrique Fausto Lancellotti, 6333, 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 13/07/2017 às 16h51 (abaixo) a todos os conselheiros empossados e também àqueles que ainda não tomaram posse.

## CONVOCAÇÃO DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)

qui 13/07/2017 16:51

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

**Para:** alessandro.carvalho@itau-unibanco.com.br, "Alex Arruda", alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, "Cláudio Nogueira", atendimento@sindicap.com, helio@clic.srv.br, jack\_beluzo@hotmail.com, jackbeluzo@hotmail.com, caetanosf@hotmail.com, [Visualizar todos \(13\)](#)

**Cc:** "Monise Christina Santos De Souza"

Prezadas Senhoras Conselheiras 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 **3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE**, a ser realizada no próximo dia **25 DE AGOSTO DE 2017 - 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 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 **QUARTA-FEIRA, dia 19 DE JULHO**.

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 **28 de JULHO de 2017**, 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 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)**

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

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, mesmo que eventualmente não venham participar da 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:** Conselheiro Vice Presidente Senhor André Luiz Álvares Zampieri, Conselheiro José Caetano da Silva Filho, Conselheiro Presidente Senhor Mário Luis Rodrigues Pereira Netto, Conselheiro Senhor Willian Luiz Botan e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da Anatel:** Senhor Marco Antonio Perin.

**Ausências Comunicadas previamente:** Conselheiro Alessandro Carvalho, Conselheira Amanda Zampieri, Senhor Claudio Nogueira e Conselheiro Hélio José Pereira.

**Ausências não comunicadas até o encerramento da reunião:** Senhor Alex Barbosa Arruda, e o Senhor Éder Roberto Antonelli, representante do Sindicato do Comércio Varejista e Lojista de Capivari.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 15/08/2017 às 12h31. (conforme abaixo)

**CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE - PAUTA DA 3ª  
REUNIÃO E RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**

ter 15/08/2017 12:31

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

**Para:** "Alex Arruda", "Alessandro Carvalho", alessandro.carvalho@itau-unibanco.com.br, alazampierippone@gmail.com, amandalszampieri@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, silvaezampieri@gmail.com, "Cláudio Nogueira", atendimento@sindicap.com, helio@clic.srv.br, [Visualizar todos \(13\)](#)

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)**

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MÁRIO LUIS NETTO,  
Prezada Senhora Conselheira e Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região SUDESTE,  
boa tarde!

Seguem anexados os documentos PAUTA DA 3ª REUNIÃO e RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES referente ao período em análise.

Aproveitamos para desejar a todos uma ótima semana.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo  
Secretário dos Conselhos de Usuários da Prestadora SKY

ANEXOS:

**1 - PAUTA DA 3ª REUNIÃO ORDINARIA DO CONSELHO DE USUARIOS REGIÃO SUDESTE DA SKY**

**DATA: 25/08/2017**

**LOCAL: HOTEL NOBILE SUITES CONGONHAS**

**Rua Henrique Fausto Lancellotti, 6333 - Campo Belo - São Paulo - SP**

**SALA: PAMPULHA**

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

2.1. Assinatura dos termos de posse pelos conselheiros que não puderam estar presentes nas reuniões anteriores;

2.2. Desistência da vaga pelos Conselheiros Jaqueline Beluzo e Valter Carubelli;

2.3. Aprovação da ata da reunião anterior;

2.4. Posicionamento e divulgação do Regimento Interno;

2.5. Avaliação do Relatório de Reclamação enviado pela SKY;

2.6. Avaliação das sugestões de modificações no Relatório de Reclamação da SKY;

2.7. Apreciação de minuta de Relatório de Pendências do Conselho de Usuários;

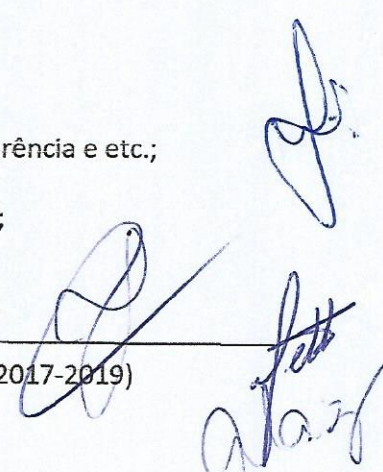
2.8. Convite a representantes do PROCON;

2.9. Discussão sobre os preços dos planos no site da SKY;

2.10. Atendentes despreparados para falar dos detalhes do novo pacote, como carência e etc.;

2.11. Tarja preta na tela da TV em caso de inadimplência (Projeto de Lei 4664/16);

2.12. Liberação do sinal da Globo para os usuários;



2.13. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

## 2 - RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

### 1 - ABERTURA

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Mário Luis Rodrigues Pereira Netto fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude de aguardarmos os conselheiros que confirmaram presença, a reunião foi iniciada em segunda convocação, desejando a todos um bom e proveitoso dia de trabalho. 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 fosse consignada nesta ata.

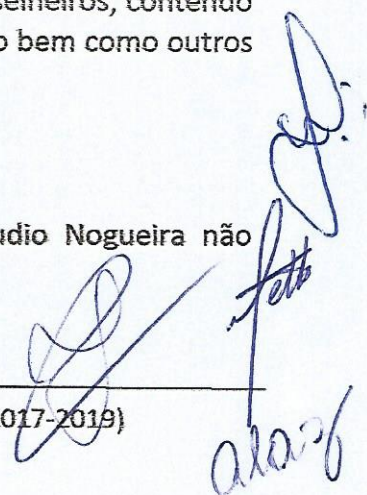
Observou também que a Conselheira Amanda Zampieri não pode comparecer por compromissos profissionais; que o Conselheiro Alessandro Carvalho encaminhou e-mail informando sua impossibilidade de estar presente nesta reunião por compromissos profissionais e que o Conselheiro Hélio José Pereira encaminhou mensagem eletrônica comunicando que a companhia aérea cancelou o voo entre Ribeirão Preto e São Paulo, comunicando que tentaria acomodá-lo em outro voo mas, com chegada prevista no aeroporto de Congonhas após as 12h00, motivando assim sua decisão de cancelar sua viagem. Observou ainda que o Conselheiro Hélio José estava tomando providencias junto à companhia aérea em obter a transferência de sua reserva para o dia de 27 de outubro de 2017, data da próxima reunião.

### 2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequencia o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, conforme estavam sendo mostrados na "APRESENTAÇÃO DA 3ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE" projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF) a qual será encaminhada dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros, contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na 2ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.

#### 2.1 - TERMO DE POSSE

As posses previstas do Senhor Alex Barbosa Arruda e do Senhor Claudio Nogueira não ocorreram devido aos não comparecimentos.



## 2.2 - DESISTÊNCIAS DAS VAGAS PELOS CONSELHEIROS JAQUELINE BELUZZO E VALTER CARUBELLI

Na sequência, o Senhor Presidente Mário Luis Netto observou que neste período inter-reuniões, foram comunicados através de e-mails as solicitações de renúncia, alegando-se questões de ordem particular da Senhora JAQUELINE RIBEIRO BELUZZO e do Senhor VALTER CARUBELLI. Por tal motivo e conforme previsto no regulamento, o Senhor Presidente solicita que a SKY convoque os seus respectivos suplentes.

O Presidente observou e foi acompanhado pelos conselheiros presentes que a partir do recebimento de eventuais comunicados de renúncia de algum conselheiro, desde já fica autorizada e solicitada às áreas responsáveis da prestadora SKY, que convoque os eleitos que se encontram na condição de "suplentes", objetivando dar celeridade às reuniões e comunicando simultaneamente ao Presidente do Conselho.

## 2.3 - APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 30/06/2017)

O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário que, conforme previsto na agenda, fosse procedida a leitura da ata da reunião anterior, para posterior aprovação dos conselheiros presentes naquela reunião.

Após a leitura, os participantes daquela reunião e presentes nesta, aprovaram e firmaram a respectiva ata, que oportunamente, será publicada no site da SKY – Conselho de Usuários – Agenda de Documentos.

Foi discutido e posteriormente solicitado formalmente que a publicação seja realizada a partir de gravação em arquivo PDF com a tecnologia OCR (Optical Character Recognition).

## 2.4 - RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS HAVIDOS DURANTE A 2.ª REUNIÃO

O Senhor Presidente solicitou ao secretário para que desse início à apresentação com as respostas das questões apresentadas pelos conselheiros durante a 2ª Reunião, realizada em 30 de junho de 2017.

O secretário passou a apresentar as respostas através de projeção do arquivo em Power Point, gravado em PDF com o nome "APRESENTAÇÃO DA 3.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE", o qual será encaminhado a todos os participantes em até 10 dias úteis a contar desta data.

2.4.1 - Item 2.1.1 – Os conselheiros ratificaram sua solicitação sobre a possibilidade das reuniões serem realizadas em cada uma das Capitais dos Estados da Região Sudeste. Porém, já adiantaram que apesar de estarem cientes sobre a posição da prestadora SKY, fundamentados na Resolução 623, em seu artigo 16 parágrafo segundo, que para os próximos anos de 2018 e 2019, as reuniões deverão ser previstas e realizadas, considerando, alternadamente, todas as Capitais dos estados da Região Sudeste.

**Resposta da SKY:**

No atual quadro de Conselheiros da Região Sudeste, verifica-se que dos 10 Conselheiros:

- 7 residem em São Paulo
- 1 reside em Minas Gerais
- 1 reside no Espírito Santo
- 1 reside no Rio de Janeiro

Sendo assim, não se justifica sob o aspecto econômico e de conforto dos conselheiros que as reuniões se realizem em outros Estados, que não em São Paulo. Ademais, São Paulo se destaca por possuir uma ampla gama de infraestrutura e farta malha aérea, o que propicia conforto dos conselheiros e redução de custos.

Desta forma, considerando que a prerrogativa para escolha do local das reuniões é da SKY por força regulamentar, conforme artigo abaixo transcrito, as reuniões continuarão se realizando em São Paulo, salvo pedido dos Conselheiros embasados por justificativas de extrema relevância o pleito será analisado pontualmente pela SKY.

Artigo 16, § 2º, da Resolução nº 623/2013 da Anatel

Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo.s

**POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.4.1:**

OK. Resposta com justificativa plenamente entendida, adiantando que sempre que houver necessidade os conselheiros justificarão seu pleito antecipadamente, na certeza de que terão o pedido atendido.

2.4.2 - Item 2.1.2 - O Conselheiro Hélio J. Pereira observa que a mensagem de cobrança da forma como atualmente se apresenta é constrangedora ao usuário, como alternativa sugere-se que tal mensagem seja inserida através do menu mensagem da barra de menu.

**Resposta da SKY:**

A SKY agradece a sugestão do Conselheiro!

A SKY informa que esta ferramenta tem o condão de lembrar o nosso assinante que muitas vezes esquece, da necessidade de pagar a sua mensalidade, sem a qual poderá ficar sem os nossos serviços. À título de informação, quando enviamos essa mensagem aos nossos assinantes, em 70% dos casos os mesmos efetuam o pagamento de imediato.

Em análise do tema em outras esferas, já restou devidamente comprovado que este é um mecanismo legítimo e eficaz, uma vez que não pretende constranger o assinante e sim, alertá-lo da ausência de pagamento sendo portanto, um informativo adicional ao consumidor.

**POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.4.2:**

OK.

2.4.3 - Item 2.1.3 – Os conselheiros solicitam a presença de um representante da área de marketing/desenvolvimento de produto para esclarecer a atual forma de cobrança da taxa de instalação, considerando-se e comparando-se com uma possível transferência de endereço versus a solicitação de uma nova instalação.

**Resposta da SKY:**

A SKY agradece a sugestão e esclarece que sempre quando possível faremos questão de trazer colaboradores das diferentes áreas de negócio da empresa. Infelizmente para o caso em tela, não foi possível trazer um representante para abordar o tema, mas, desde já, a SKY esclarece que:

Não efetuamos cobrança no caso de nova instalação. Para transferência de endereço, caso o cliente possua Assistência Premium Mensal/Anual (serviço que cobre visita técnica; substituição do receptor, controle remoto ou peças com defeito, dentre outros) ele poderá solicitar uma reinstalação a cada 12 meses sem custo. Caso o cliente não possua Assistência Premium, será cobrado por uma visita avulsa, o que é legítimo de se fazer nesses casos.

**POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.4.3:**

OK.

2.4.4 - Item 2.1.4 – O conselho solicita que seja criado na página do site da SKY, um botão de acesso direto à aba do CONSELHO DE USUÁRIO objetivando maior facilidade de acesso por todos os usuários da prestadora, conforme previsto no Artigo 22 – Inciso V do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

**Resposta da SKY:**

Na página principal da SKY já existe botão de acesso direto ao site do Conselho. Vejamos: (A Apresentação mostra onde o botão CONSELHO DE USUÁRIOS se encontra na página inicial do site [www.sky.com.br](http://www.sky.com.br)).

**POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.4.4**

OK. No entanto sugerem e solicitam que este "botão" seja apresentado com maior destaque, preferencialmente no Menu Superior.

2.4.5 - Item 2.1.5 – Os conselheiros solicitam a criação de um relatório modelo que registre toda a evolução dos temas abordados, de forma a permitir uma visão geral dos resultados obtidos a partir das solicitações feitas pelos mesmos, objetivando acompanhar o que ainda

não foi atendido pela operadora. A base serão as pendências ainda existentes decorrente das 8 atas dos anos de 2015 e 2016.

**Resposta da SKY:**

*Os conselheiros podem ter acesso à evolução dos temas abordados nas reuniões através da consulta das atas que constam no site [www.conselhodeusuariosdasky.com.br](http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br), as quais traduzem fidedignamente tudo o que é discutido nas reuniões.*

*Apesar disso, para facilitar a visualização das providências adotadas, o Secretário Francisco enviou ao presidente do Conselho, Sr. Mario Luis Netto, em 15/08/2017, através de e-mail, um relatório contendo os temas discutidos nas reuniões do ciclo 2014-2016 e as providências da SKY em relação a cada um deles!*

**POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.4.5**

OK.

O Conselheiro Presidente analisou todos os itens contidos no relatório de pendências, encaminhado pela secretaria do conselho, através de e-mail datado em 15 de agosto de 2017 às 12h50, e apresentou quadro demonstrativo através de explanação sintética, aqueles pontos que ainda permanecem pendentes, são eles:

- a) Necessidade de troca da cabeção entre a antena e o dispositivo de recepção.
- b) Discussão sobre a "Logística Reversa" dos equipamentos em desuso ou substituídos, retirados do local de instalação.
- c) Gravação das conversações entre o usuário e os centros de atendimento, com posterior disponibilidade ao usuário através de consulta em aba específica no site da Sky.

Simultaneamente externou a vontade de possuir levantamento idêntico de todas as regiões, solicitando ao Secretário que fosse dado continuidade ao demonstrativo das pendências da região Sudeste.

2.4.6 - Item 2.1.6 – Os conselheiros solicitam informações detalhadas sobre o Seguro Viagem, o qual se encontra descrito nos "vouchers" de passagens aéreas e hospedagens. Solicitam também quais são os procedimentos formais a serem utilizados em casos de eventuais necessidades quando da ocorrência de quaisquer acidentes.

**Resposta da SKY:**

*Infelizmente ainda não recebemos as informações sobre o Seguro Viagem. Na próxima reunião ordinária este ponto será novamente abordado.*

**POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.4.6**

OK. Os conselheiros aguardam as informações na próxima reunião.



2.4.7 - Item 2.1.7 – Desde que procedidas as devidas inserções das alterações do Regimento Interno descritas no item 2.6 da ata de reunião do dia 30/06/2017, associadas às necessidades de ajustes nos valores atualmente considerados a título de reembolso para alimentação, descrito no artigo 29 e seus parágrafos, constante do Regimento Interno, os conselheiros o consideram aprovado.

**Resposta da SKY:**

*A seguir, veremos a análise pontual de cada uma das sugestões dos Conselheiros.*

**- SLIDE Nº 14 DA APRESENTAÇÃO**

Redação atual:

**Art. 9º.** Deverá ser destituído do cargo o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por qualquer das seguintes hipóteses ou quaisquer outras consideradas pertinentes pelo Conselho de Usuários:

**II – o não comparecimento injustificado em reunião.**

**§1º** Considera-se não comparecimento **justificado** aquele precedido de comunicação formal encaminhada ao Secretário do Conselho, através de e-mail, com no mínimo 6 dias úteis da data prevista para a reunião.

Sugestão dos Conselheiros:

**Artigo 9.o – inciso II – parágrafo 1.o – acrescentar que a comunicação deverá ser também realizada para o presidente do conselho, além do secretário do Conselho.**

Considerações da SKY:

**OK QUANTO À SUGESTÃO**

**§1º** Considera-se não comparecimento **justificado** aquele precedido de comunicação formal encaminhada ao Secretário do Conselho e ao Presidente e comprovadamente recebida por estes, através de e-mail, com no mínimo 6 dias úteis da data prevista para a reunião.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS APÓS CONSIDERAÇÕES DA SKY

OK. Obtido o consenso.

**- SLIDE Nº 15 DA APRESENTAÇÃO**

Redação Atual

**Art. 9º.** Deverá ser destituído do cargo o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por qualquer das seguintes hipóteses ou quaisquer outras consideradas pertinentes pelo Conselho de Usuários:

**§ 2º** Todas as demais hipóteses serão consideradas **ausências injustificadas**, desde que a empresa tenha despendido valores com passagens e hospedagens e ressalvadas as situações descritas no §5º deste artigo.

Sugestão dos Conselheiros:

Alterar o parágrafo 2.o do inciso II para: "Todas as demais hipóteses serão consideradas ausências injustificadas".

Considerações da SKY:

Não entendemos a sugestão.

Favor fazer as alterações no próprio texto do Regimento e apresentar justificativa.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS APÓS CONSIDERAÇÕES DA SKY

Os conselheiros entendem que qualquer ausência deve ser **considerada injustificada**, à exceção daquelas previstas no **§ 5º do artigo 9.º**.

- SLIDE Nº 16 DA APRESENTAÇÃO

Redação Atual

**§ 3º** A advertência deve ser por escrito, podendo ser enviada por meio eletrônico ou correspondência física, a critério do Secretário e do Conselho de Usuários

Sugestão dos Conselheiros:

Alterar o parágrafo 3.o do inciso II para: A advertência deve ser por escrito e será enviada por meio eletrônico ou através de correspondência com Aviso de Registro – AR.

Considerações da SKY:

**Sugestão aceita.**

**§ 3º** A advertência deve ser por escrito, podendo ser enviada por meio eletrônico ou correspondência física, a critério do Secretário e do Conselho de Usuários. Na advertência enviada por meio físico, deverá ser utilizado o Aviso de Recebimento.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS APÓS CONSIDERAÇÕES DA SKY

OK. Obtido o consenso.

- SLIDE Nº 17 DA APRESENTAÇÃO

Redação Atual

**§ 5º** A advertência será anulada caso o advertido apresente:

- a. Atestado Médico que comprove a impossibilidade de comparecer na reunião;
- b. Atestado de óbito do cônjuge, companheiro(a), parentes na linha reta ou em linha colateral até o 2º grau, juntamente com documentos aptos à comprovação do parentesco;
- c. Atraso, cancelamento ou interrupção de voos, overbooking ou preterição de embarque, desde que comprovado que a falha foi da Companhia Aérea.

Sugestão dos Conselheiros:

*Alterar o parágrafo 5.o para: Após o recebimento da manifestação, o conselho avaliará e deliberará em até 5 dias úteis.*

Considerações da SKY:

**Sugestão não aceita.**

*As hipóteses previstas no § 5º necessariamente anularão a advertência, independentemente de deliberação do Conselho ou da SKY. Isto porque são fatos que decorrem de força maior, isto é, sem que haja culpa do advertido.*

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS APÓS CONSIDERAÇÕES DA SKY

OK. Obtido o consenso.

- SLIDE Nº 18 DA APRESENTAÇÃO

Redação Atual

**Artigo 9º, § 8**

*§ 8º Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha a utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas no âmbito das atribuições deste Conselho de Usuários ou em razão destas, este poderá ser destituído do cargo de conselheiro imediatamente a critério único e exclusivo da SKY, sem prejuízo da responsabilização civil e penal decorrentes da conduta.*

Sugestão dos Conselheiros:

*Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas no âmbito das atribuições deste Conselho de Usuários ou em razão destas, deverá ser comunicado imediatamente ao Presidente para avaliação do Conselho para as devidas providências, sem prejuízo da responsabilização civil e penal decorrentes da conduta.*

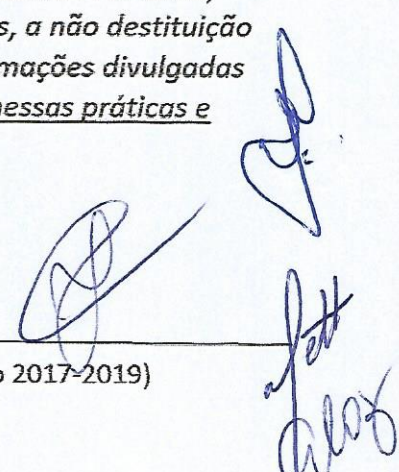
Considerações da SKY:

**Sugestão não aceita.**

*Na ocorrência das hipóteses mencionadas no artigo a parte prejudicada é a SKY. Portanto, incumbe à empresa a adoção de medidas para coibir tal conduta. Ademais, a não destituição imediata do conselheiro poderá fazer com que este, tendo acesso às informações divulgadas no âmbito das atribuições do Conselho de Usuários, continue incorrendo nessas práticas e prejudicando a empresa.*

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS APÓS CONSIDERAÇÕES DA SKY

OK. Obtido o consenso.



- SLIDE Nº 19 DA APRESENTAÇÃO

Redação Atual

**Artigo 14º, parágrafo único**

**Parágrafo Único:** Eventuais despesas com deslocamento, alimentação e hospedagem relativas à participação de convidados nas reuniões do Conselho de Usuários não serão arcadas pela SKY, em nenhuma hipótese.

Sugestão dos Conselheiros:

Eventuais despesas com deslocamentos, alimentação e hospedagem relativas à participação de convidados nas reuniões do Conselho de Usuários deverão ser previamente aprovadas pela SKY, após consulta ser realizada pelos conselheiros, os quais deverão fazê-las a partir de motivações fundamentadas.

Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

O artigo 24 da Resolução nº 623/213 aduz:

Art. 24. O Grupo deve arcar com todas as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como para a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias dos Conselhos, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões.

Sendo assim, a empresa não é obrigada a arcar com as despesas dos convidados, mas somente dos membros do conselho.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS APÓS CONSIDERAÇÕES DA SKY

OK. Obtido o consenso.

- SLIDE Nº 20 DA APRESENTAÇÃO

Redação Atual

**Art. 22. São atribuições da SKY:**

**II – escolher o local de realização das reuniões presenciais;**

Sugestão dos Conselheiros:

Alterar o artigo 22 – inciso II, para: escolher o local de realização das reuniões presenciais, atendendo ao disposto na Resolução 623, ou seja, de forma alternada, nos estados que compõe a Região Sudeste.

Considerações da SKY:

A competência para definição do local da reunião é da SKY por força da Resolução nº 623/2013. Vejamos o artigo 16, § 2º:

§ 2º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo.

Sendo assim, considerando que a prerrogativa para escolha é da SKY, não é possível fazer a alteração solicitada.

#### POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS APÓS CONSIDERAÇÕES DA SKY

OK. Obtido o consenso, uma vez que conforme afirmado no item 2.4.1, vide<sup>1</sup>, trabalhamos com tal possibilidade de avaliação dos pedidos, sempre embasados pelas respectivas justificativas.

<sup>1</sup> “...Sendo assim, não se justifica sob o aspecto econômico e de conforto dos conselheiros que as reuniões se realizem em outros Estados, que não em São Paulo. Ademais, São Paulo se destaca por possuir uma ampla gama de infraestrutura e farta malha aérea, o que propicia conforto dos conselheiros e redução de custos. Desta forma, considerando que a prerrogativa para escolha do local das reuniões é da SKY por força regulamentar, conforme artigo abaixo transcrito, as reuniões continuarão se realizando em São Paulo, salvo pedido dos Conselheiros embasados por justificativas de extrema relevância o pleito será analisado pontualmente pela SKY.....”

#### **2.5. POSICIONAMENTO E DIVULGAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO**

A partir das considerações contidas no item 2.4 descrito acima, poderemos entender que o Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sudeste – Ciclo 2017 – 2019, poderá ser considerado APROVADO, desde que seja contemplada a ressalva já exposta na 2ª Reunião deste Conselho, com o registro contido no item 2.4.7 quanto à necessidade de ajustes nos valores atualmente considerados a título de reembolso para alimentação, descrito nos artigos 29 e seus parágrafos, constante do Regimento Interno.

#### **2.6. AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO ENVIADO PELA SKY**

OK.

#### **2.7. AVALIAÇÃO DAS SUGESTÕES DE MODIFICAÇÕES NO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO DA SKY**

Foi novamente discutida a necessidade de serem procedidas algumas alterações no relatório de reclamações apresentado pela SKY. No entanto, este Conselho ainda está avaliando as sugestões que estão sendo apresentadas pelos senhores conselheiros e que será objeto de trabalho conjunto, coordenado pelo Conselheiro Vice Presidente, senhor André Zampieri, e compartilhando junto com o Conselheiro senhor Willian Luiz, que aguardam a contribuição de todos e assim possibilitar a criação de uma proposta consistente a ser encaminhada para a SKY.

## 2.8. APRECIÇÃO DE MINUTA DE RELATÓRIO DE PENDÊNCIAS DO CONSELHO DE USUARIOS

De acordo com o exposto no item 2.4.3 acima, o Conselheiro Presidente analisou todos os itens contidos no relatório de pendências, solicitando uma posição atualizada de cada um dos itens abaixo:

a) Necessidade de troca da cabeação entre a antena e o dispositivo de recepção (11/09/15)

Apresentar a evolução dos estudos com previsão de ocorrência da substituição dos canos de interligação entre a antena e o dispositivo de recepção de sinal ou se já foi identificada alguma outra solução tecnológica que dispensou tal necessidade.

b) Discussão sobre a “Logística Reversa” para a retirada dos equipamentos em desuso ou substituídos no local de instalação (13/11/15).

Apresentar qual a política adotada na SKY para as tratativas referentes as providências de retirada de material em desuso, obsoletos ou ainda, aqueles que necessitam ser substituídos em função de upgrades ou novas contratações, conhecidas pelo jargão de LOGÍSTICA REVERSA

c) Gravação das conversações entre o usuário e os centros de atendimento, com posterior disponibilidade ao usuário através de consulta em aba específica no site da SKY (19/02/16).

Informar qual a previsão para a implantação desta facilidade.

## 2.9. CONVITE A REPRESENTANTES DO PROCON

Conforme orientação apresentada pela Sra. Superintendente da Anatel, Elisa Vieira Leonel, durante o III Fórum dos Conselhos de Usuários, o Presidente Mário Luis Netto sugeriu que todos os membros do conselho façam convites aos órgãos de defesa do consumidor e aos PROCON's das suas regiões, para demonstrar a estas entidades a necessidade de trabalhar -se em parcerias inclusive com levantamento das reclamações.

## 2.10 - DISCUSSÃO SOBRE OS PREÇOS DOS PLANOS NO SITE DA SKY

Postergado para a próxima reunião, uma vez que o conselheiro Hélio José Pereira, responsável por este tema, não conseguiu comparecer na reunião devido a cancelamento de seu voo.

## 2.11 - ATENDENTES DESPREPARADOS PARA FALAR DOS DETALHES DO NOVO PACOTE, COMO CARÊNCIA E ETC.

Postergado para a próxima reunião, uma vez que o conselheiro Hélio José Pereira, responsável por este tema, não conseguiu comparecer na reunião devido a cancelamento de seu voo.

## 2.12. TARJA PRETA NA TELA DA TV EM CASO DE INADIMPLÊNCIA (PROJETO DE LEI 4664/16)

Respondido pela SKY e registrado nesta ata no item 2.4.2.

## 2.13. LIBERAÇÃO DO SINAL DA GLOBO PARA OS USUÁRIOS

Os conselheiros registram seus agradecimentos à SKY pelo atendimento ao solicitado anteriormente quanto à liberação do sinal do Canal 12 – Rede Globo de Televisão para a região do Sul de Minas.

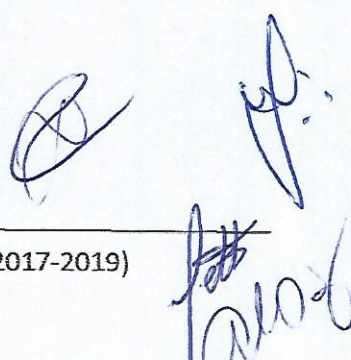
## 3- ASSUNTOS GERAIS:

3.1 – Os Conselheiros sugerem que a tira apresentada em tela, com a informação do novo agrupamento de canais, seja mantida, pois a mesma se mostra de grande interesse por todos os usuários.

3.2 – O Presidente informou que irá fazer contato com os presidentes dos conselhos de outras regiões geográficas, no sentido de sugerir a criação de um relatório de pendências de todas as regiões, a exemplo do emitido para a região Sudeste e assim obter-se um relatório geral de todas as regiões.

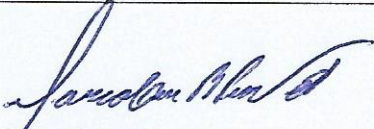
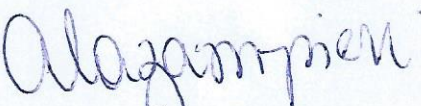
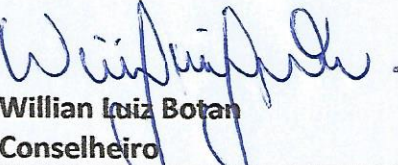
3.3 – O Conselheiro senhor Willian Luiz, propôs a criação de um grupo no Google para compartilhamento de mensagens e arquivos eletrônicos, de forma que todos membros poderiam ter acesso e proceder atualizações. O Presidente Mario Luis Netto, lembrou que, na última reunião o conselheiro Hélio José Pereira criou um e-mail para utilização exclusiva do Conselho de Usuários da Região Sudeste (Ciclo 2017 – 2019), sendo seu endereço: [cduse2017@gmail.com](mailto:cduse2017@gmail.com). Assim sendo, foi delineado que o conselheiro Willian iria apresentar na próxima reunião a melhor forma de trato das informações do conselho.

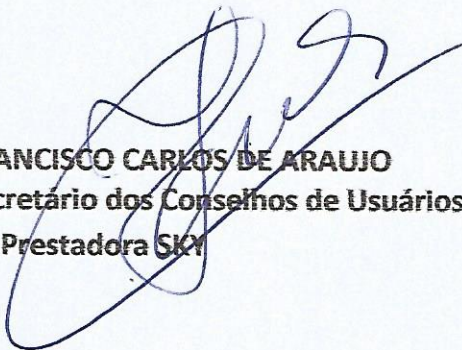
3.4 – O representante da ANATEL, senhor Marco Antonio Perin, externou aos membros do conselho juntamente ao secretário, a sua total satisfação quanto ao desempenho e nível dos assuntos tratados na reunião, embora só tenha decorrido três reuniões do atual mandato. O Presidente Mario Luis Netto, em nome de todos, agradeceu ratificando intenção que buscará pautar as reuniões de forma a dar celeridade aos assuntos que são pertinentes ao conselho. Simultaneamente, registrou a satisfação em recebê-lo com as contribuições que agregou em muito para o conhecimento dos membros do conselho.



4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h45, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para ser aprovada e firmada por todos os presentes nesta reunião.

São Paulo, 25 de agosto de 2017.

 <b>Mário Luis Rodrigues Pereira Netto</b> Conselheiro Presidente	 <b>André Luiz Álvares Zampieri</b> Conselheiro Vice Presidente
<b>José Caetano da Silva Filho</b> Conselheiro	 <b>Willian Luiz Botan</b> Conselheiro

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