

Aos oito de julho de dois mil e vinte, foi realizada a décima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, que motivados e alinhados pelas recomendações da OMS (Organização Mundial da Saúde, Ministério da Saúde e Secretarias de Estado da Saúde, a presidência deste Conselho de Usuários solicitou que esta reunião fosse realizada através do sistema de vídeo conferência. E assim conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, a reunião foi presidida e conduzida pela Sra. Conselheira Presidente Alicia Keller Felsky, tendo início, às 10h30.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 10/06/2019 às 11h18 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

**CONVOCAÇÃO PARA A 10.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL - CICLO 2018 - 2020**

Wed 6/10/2020 11:18 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "TAMARA", "TULIO"

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios", conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região
SUL - Prestadora SKY, bom dia!**

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar virtualmente da **10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY DA REGIÃO SUL – CICLO 2018 – 2020**, a ser realizada no próximo dia **1.º DE JULHO DE 2020 - QUARTA FEIRA das 14:30 às 17h00**.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até **TERÇA-FEIRA, DIA 16/06/2020**.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as respectivas dificuldades encontradas para que em conjunto possamos solucioná-las a contento, permitindo a participação efetiva de todos.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições com os **temas para a elaboração da PAUTA até o dia 19 de JUNHO de 2020, concentrando no e-mail da Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY**, a qual após a priorização e organização, encaminhará a esta secretaria em documento único para o envio e formalização a todos.

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, 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 [kialo.net.br]

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br [kialoconsultoria.blogspot.com.br]

www.facebook.com.br/kialoconsultoria [facebook.com.br]

Documento de alteração de convocação: Através de e-mail enviado em 01/07/2020 às 13h07 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

POSTERGAÇÃO DA CONVOCAÇÃO DA 10.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL - CICLO 2018 - 2020

Wed 7/1/2020 1:07 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "TAMARA", "TULIO"

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios", "CC - Conselhosdeusuarios"

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY,

Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região SUL - Prestadora SKY, boa tarde!

Por solicitação dos conselheiros e da Sra Presidente do Conselho, em função do incidente atmosférico ocorrido em muitas localidades da Região SUL, atingindo significativamente a distribuição de energia elétrica e também os meios de comunicação em geral, agradecemos sua especial atenção em nos confirmar a possibilidade em participar virtualmente da **10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY DA REGIÃO SUL – CICLO 2018 – 2020, postergada** para ser realizada no próximo dia **8 DE JULHO DE 2020 - QUARTA FEIRA das 10:30 às 12h00.**

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Manteremos inalteradas todas os acordos havidos e documentos já encaminhados.

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, 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 [kialo.net.br]

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br [kialoconsultoria.blogspot.com.br]

www.facebook.com.br/kialoconsultoria [facebook.com.br]

Presentes nesta reunião: A senhora Conselheira Presidente Alicia Keller Felsky, o Senhor Conselheiro Vice-Presidente João José Bressan, Conselheira Cristiane Lucia Piton, os senhores Conselheiros Danilo Cesar Feliciano, Eduardo Felipe Benatti Nascimento, Marcelo Soares de Almeida, Raphael Chiummo Bressan e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Representantes da Anatel: Cristiano da Silva Dilli

Conselheiros Ausentes nesta reunião: Conselheiras Milena Kovalczuk, Tâmara Kaphan de Almeida Vieira e os conselheiros Iuri Branco Losito e Tulio Borges Krause.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 30/06/2020 às 11h49. (abaixo)

**re: PAUTA PARA A 10.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL - CICLO 2018 - 2020**

Tue 6/30/2020 11:49 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO",
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [View All \(12\)](#)

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios", conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY,

Prezadas Senhoras Conselheiras e Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região SUL - Prestadora SKY,

Prezado Senhor Cristiano da Silva Dilli - ANATEL, bom dia!

Em função de estarmos próximos da data de realização da nossa 10.ª Reunião Ordinária, e como até este momento não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) 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 previsão a partir do envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, os mesmos poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL – CICLO
2018 – 2020**

PRESTADORA SKY

DATA: **01/07/2020**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através do link <https://bluejeans.com/578754232>

Link para acesso pelo computador: <https://bluejeans.com/578754232?src=calendarLink>

Para entrar pelo telefone:

1. Ligar para (11) 3958.7770
2. Uma voz em inglês solicitará o Meeting ID.
3. Digitar: 578 754 232
4. Apertar #
5. Uma voz em inglês solicitará uma informação;
6. Digitar novamente #

1- Abertura da reunião pela Sra. Presidente ALICIA KELLER FELSKY.

2- Comentários sobre a ata da 9.ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 20 de março de 2020.

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

3 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 9ª Reunião Ordinária.

4 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

5- Assuntos Gerais.

6- Encerramento previsto para as 17h00.

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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com/kialoconsultoria

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os conselheiros e conselheiras através de e-mail enviado no dia 23/06/2020 às 11h26. (abaixo)

**Re: RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018
- 2020)**

Wed 6/24/2020 11:26 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [View All \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região
SUL - Prestadora SKY,** bom dia!

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, referente ao período anterior à nossa 10ª Reunião Ordinária.

Como hábito, 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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

1 - ABERTURA

A senhora Conselheira Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul – Ciclo 2018 – 2020 Alicia Keller Felsky, presidente desta reunião, fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, em especial ao representante da Anatel, comentando sobre sua solicitação em regime especial desta reunião através do sistema de vídeo conferencia em função do atual momento pelo qual a população mundial vem passando com a pandemia causada pelo COVID-19, mas ainda assim desejando uma excelente reunião e dia de trabalho. A reunião foi iniciada às 10h30, com a presença virtual da maioria dos conselheiros.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente observou aos presentes que a ata da reunião passada será tratada de forma excepcional de como habitualmente é procedido, onde normalmente seria lida para então, com a concordância dos participantes naquela reunião e presentes nesta, pudessem verificar se a mesma se encontrava em conformidade e em condições de ser aprovada.

Em seguida, conforme previsto na pauta, foi iniciada a apresentação onde consta a observação da prestadora SKY em relação à solicitação havida na reunião anterior.

2.1 - PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS (CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 8ª REUNIÃO)

O secretário passou a apresentar a questão e dúvida pelo participante no decorrer da 9ª reunião ordinária.

Item 2.1.1 - Item 3.2 - O Conselho, através do Conselheiro Marcelo Soares de Almeida sugere que sejam verificadas as possibilidades de postergação do vencimento das próximas faturas, em função do caos sócio-econômico que estaremos sujeitos, com a possibilidade de transferir esses valores para serem saldados em meses futuros, com parcelamentos viáveis à capacidade de pagamentos dos assinantes.

RESPOSTA SKY A SKY dispõe de um PORTAL DE NEGOCIAÇÃO que ao ser acessado, possibilita aos clientes escolherem a sua melhor forma de pagamento. Dentre elas estão disponíveis as formas de pagamento em cheque, boleto bancário, cartão de crédito, sendo considerada a opção com pagamento parcelado, as quais poderão ser utilizadas pelo assinante após as respectivas interações.

2.2 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

A Conselheira Cristiane Piton está elaborando um modelo padronizado para todos os conselhos das cinco regiões, para tanto estão fazendo contato entre diversos conselheiros das Regiões Sudeste (Conselheiro Hélio J. Pereira), Nordeste (Ana Claudia e Rafael Silva) e Centro Oeste, buscando quais serão os melhores itens a serem listados, e em seguida criarão um procedimento que permita uma análise comparativa entre os períodos, e assim poderão acompanhar as evoluções de todos os índices.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – A Conselheira Presidente em nome de todos os conselheiros sugeriu que o PORTA DE NEGOCIAÇÕES seja ampliado para o atendimento via URA – Unidade de Resposta Audível.

3.2 – O Conselho, através do Conselheiro Eduardo Benatti solicita à SKY que explique o que significam os itens do Relatório de Reclamações – CLIENTE DESCONHECE ASSINATURA / VENDA IRREGULAR NÃO RECONHECE ASSINATURA / VENDA IRREGULAR NÃO RECONHECE ASSINATURA – RETIRAR DO MAILING e apresentar como é realizado todo o fluxograma envolvendo o processo de venda de uma assinatura. Os conselheiros sugerem uma atenção especial, pois caso haja real incidência desta situação, poderá estar ocorrendo significativa evasão de receitas.

3.3. A Conselheira Presidente solicita esclarecimentos sobre a taxa de religação à razão de R\$19,90, focando todos os casos, no sentido de não se criar injustiças tarifárias ao assinante que não deveria ser cobrado por serviço que não tenha sido causado por sua responsabilidade.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião,

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

prevista para ser realizada em 16 de junho de 2020 para então ser aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião.

Reunião Virtual - BR, 8 de julho de 2020.

ALICIA KELLER FELSKY Conselheira Presidente Presidente da reunião	JOÃO JOSÉ BRESSAN Conselheiro Vice Presidente
CRISTIANE LUCIA PITON Conselheiro	DANILO CESAR FELICIANO Conselheiro
EDUARDO FELIPE BENATTI NASCIMENTO Conselheira	MARCELO SOARES DE ALMEIDA Conselheiro
RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN Conselheiro	EM BRANCO

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY