

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY (CICLO 2018-2020) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Aos vinte e quatro de setembro de dois mil e vinte, foi realizada a décima primeira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, do Ciclo 2018 a 2020, reunião realizada através de plataforma de vídeo conferência, em virtude de recomendações dos órgãos governamentais devido a contaminação do Corona Vírus – COVID-19, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, a qual aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS e atendendo as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados. Sendo a mesma conduzida pelo Senhora Presidente do Conselho ALICIA KELLER FELSKY. 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 (abaixo) enviado em 11/08/2020 às 17h17 a todos os conselheiros.

**REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 11.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY – REGIÃO SUL – CICLO 2018 – 2020**

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros da Região Sudeste e outros participantes em 11 de agosto de 2020, às 17h17.

**REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS**

<b>NOME</b>	<b>DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
<b>ALICIA KELLER FELSKY</b>	<b>14/08/20 – 14h16</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>CRISTIANE LUCIA PITON</b>	<b>11/08/20 – 20h29</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>DANILO CÉSAR FELICIANO</b>	<b>08/09/20 – 16h36</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>EDUARDO FELIPE BENATTI</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>IURI BRANCO LOSSITO</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>JOÃO JOSÉ BRESSAN</b>	<b>11/08/20 – 17h29</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>MARCELO S. ALMEIDA</b>	<b>12/08/20 – 16h02</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>MILENA KOVALCZUC</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN</b>	<b>14/08/20 – 14h16</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>TAMARA KAPHAN A. VIEIRA</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>TULIO BORGES KRAUSE</b>	-	<b>Sem resposta</b>

**Presentes nesta reunião:** Senhora Conselheira Presidente Alicia Keller Felsky; Senhora Conselheira Cristiane Lucia Piton; Senhor Conselheiro Danilo César Feliciano; Senhor Conselheiro Vice-Presidente João José Bressan; Senhor Conselheiro Marcelo Soares de Almeida e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

**Ausências:** O senhor Conselheiro Eduardo Felipe Benatti Nascimento; Senhor Conselheiro Iuri Branco Lossito; a Senhora Conselheira Milena Kovalczuk, a Senhora Conselheira Tâmara Kaphan de Almeida Vieira e o Senhor Conselheiro Tulio Borges Krause.

**Representante da ANATEL:** Senhor CRISTIANO SILVA DILLI

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 16/09/2020 às 13h23. (Abaixo)

**AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)**

**PAUTA DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL – CICLO  
2018 - 2020**

**PRESTADORA SKY**

DATA: **25/09/2020**

Horário: **das 09h30 às 12h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma MS Teams - Link a ser enviado em breve

- 1- Abertura da reunião pela Senhora Presidente ALICIA KELLER FELSKY.**
- 2- Comentários sobre a ata da 10.ª reunião ordinária do Conselho.**
- 3 - Comentários sobre a participação no VI Fórum Nacional de Conselhos de Usuários.**
- 4 - Apresentação das respostas apresentadas pela SKY para as questões formuladas na última reunião.**
- 5 - Apresentação das providências tomadas pela SKY no atendimento à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.**
- 6 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.**
- 7- Assuntos Gerais.**
- 8- Encerramento previsto para as 12h00.**

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sul (Ciclo 2018-2020)

## **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)

**Relatório de Reclamações:** O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 10/09/2020 às 11h10.

### **1 - ABERTURA**

A Conselheira Presidente Senhor ALICIA KELLER FELSKY, promoveu a abertura da reunião às 10h00, em segunda chamada, por necessidade de aguardar-se a presença dos senhores conselheiros que haviam confirmado presença a partir dos instrumentos de convocação.

### **2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

#### **2.1 – COMENTÁRIOS SOBRE A ATA DA 2ª REUNIÃO**

Foi explanado sobre o formato de aprovação das atas de reuniões, com a aprovação pela Senhora Presidente da reunião, para posteriormente ser levada à publicação. Também foi novamente comentado sobre a dispensa das assinaturas nas atas, como forma de proteção ao sigilo das firmas dos conselheiros.

#### **2.2 – COMENTÁRIOS SOBRE O VI FÓRUM NACIONAL DE CONSELHOS DE USUÁRIOS**

A Conselheira Cristiane Piton participou em vários dias do VI Fórum Nacional de Conselhos de Usuários e nesta oportunidade teceu muitos elogios à organização do fórum, ressaltando o alto nível das apresentações e que o formato virtual foi muito bem conduzido, permitindo e dando oportunidade para uma grande plateia de conselheiros. Sugere que os próximos fóruns sejam mantidos esse mesmo formato.

A Conselheira Presidente também participou no dia 7 – (31 de agosto) e ratificou as palavras da Conselheira Cristiane, parabenizando a organização e todos os palestrantes, lembrando que parte das apresentações estão disponíveis na página da Anatel, na aba Consumidor/Fóruns.

2.3 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 3 DE JULHO DE 2020.

### **PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS**

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

#### **RESPOSTA SKY**

O Portal de Negociação é um site que reflete as possibilidades de negociação que a SKY oferece. Os mesmos elementos do Portal de Negociação constam nos demais canais da SKY (URA/Atendimento Humano/Agente Virtual/PORTAL NEGOCIE ONLINE/APP/SITE).

#### **POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:**

Imediatamente após a explanação deste item, os conselheiros acessaram o site e confirmaram a resposta, no entanto ressaltaram que o acesso fica quase invisível aos olhos dos usuários que pretendem utilizar tal facilidade.

Foi sugerido que se dê maior destaque a essas informações tão relevantes.

2.3.2 – Item 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.

#### **RESPOSTA SKY**

A SKY esclarece que emprega todos os mecanismos mais modernos para coibir quaisquer tipos de fraudes. O processo de venda é composto de mecanismos eletrônicos de conferência da identidade do cliente. A venda é autorizada depois das confirmações aplicáveis.

Em monitoramento setorial sobre o assunto realizado em 2019, a Anatel não identificou irregularidades e arquivou o processo em relação à SKY.

**POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:**

Os conselheiros respeitam a posição informada pela SKY neste item mas observam que está contraditório com os índices apresentados no Relatório de Reclamações, que a cada período se mostram cada vez mais altos.

Sugere-se a verificação do tema, pois algo de estranho parece estar ocorrendo. Os conselheiros apenas têm a intenção de contribuir com a verificação dos resultados apresentados.

**2.3.3 – Item 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.**

**RESPOSTA SKY**

A SKY não aplica a seus clientes “taxas de religação”. As taxas que a SKY aplica, como, por exemplo, em razão de visita técnica, manutenção, dentre outras, são idênticas para toda a base.

Clientes que incidem no mesmo fato gerador de cobrança estão sujeitos ao pagamento de valores idênticos.

**RÉPLICA:**

Solicita-se à SKY verificar e auditar sua afirmação, uma vez que a cobrança continua sendo praticada aos usuários nos moldes que foi solicitado o esclarecimento durante a 10ª reunião.

**3 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**

Foram apresentados comentários sobre o Relatório de Reclamações referente ao período anterior a esta reunião, ressaltando que os números são semelhantes aos registrados em relatórios anteriores, ou seja, mantendo-se uma constante de reclamações.

Ressaltado pelo secretário que a conselheira da Região Sul, Cristiane Piton, o Conselheiro da Região Sudeste, Hélio Pereira e a Conselheira da Região Nordeste Ana Claudia, estão elaborando um novo formato de formulário para propor à SKY e adequar a apresentação do relatório.

**4 - ASSUNTOS GERAIS**

4.1 – O secretário comentou sobre o novo processo eleitoral para o período de 2021 a 2022, com a citação da publicação do edital no site da SKY – na aba Conselho de Usuários, e também sobre a inserção de mensagens durante a programação da SKY aos seus assinantes das regiões envolvidas (NORTE, SUL e CENTRO OESTE).

4.2 – O secretário comentou sobre a aprovação pelo Conselho Diretor da Anatel no último dia 17 de setembro, do novo regulamento dos Conselhos de Usuários e a respectiva publicação do texto aprovado pela Resolução 734, no Diário Oficial da União.

4.3 – Foi explanado pelo secretário as providências tomadas pela SKY no tocante a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709 de 14/08/2018, com redação dada pela Lei 13.853 de 8 de julho de 2019, onde se considera a criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD e as datas de vigências para as respectivas aplicações, estando as orientações a todos os interessados, no site da SKY, que criou um portal dedicado a receber e tratar as demandas de LGPD < [https://lgpd.sky.com.br/sky-br/faq?\\_ga=2.50116256.729791139.1599477338-868088167.1594898594](https://lgpd.sky.com.br/sky-br/faq?_ga=2.50116256.729791139.1599477338-868088167.1594898594) >

4.4 – A partir de recomendação ocorrida durante o VI Fórum Nacional de Conselhos de Usuários, quando a Conselheira da Oi - Eliane Carmanin (assinante da SKY em Porto Alegre – RS) apontou uma deficiência no atendimento da SKY, tendo sido recomendado que levasse seu questionamento aos representantes do Conselho de Usuário, assim foi feito.

Desta maneira, a reclamante procurou a Senhora Presidente do Conselho da Região Sul e relatou que:

1 - A URA não permite o acesso ao atendente como determina a norma. Que no primeiro nível deve ser possível o acesso a atendimento humano.

2 – A URA não tem função “Reversa”, ou seja, quando a ligação é interrompida, a SKY não retorna ao assinante, como determina a norma.

Solicita-se pronunciamento esclarecendo a consulta/reclamação.

**5 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente da reunião encerrou a mesma às 11h45, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY até a próxima reunião, prevista para se realizar em data ainda a ser definida.

Reunião Virtual, 25 de setembro de 2020.

<b>1-ALICIA KELLER FELSKY</b> Conselheira Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	<b>2- JOÃO JOSÉ BRESSAN</b> Conselheiro Vice-Presidente
<b>3- CRISTIANE LUCIA PITON</b> Conselheiro	<b>4- DANILO CÉSAR FELICIANO</b> Conselheiro
<b>5- MARCELO SOARES DE ALMEIDA</b> Conselheiro	<b>EM BRANCO</b>

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