

ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Aos 5 de outubro de dois mil e dezesseis, o Conselheiro Presidente Sr. Aleksander Eduardo de Oliveira Cunha, em primeira chamada informou aos presentes que devido a ausência de alguns conselheiros que fosse aguardado o tempo regulamentar de 30 minutos para então dar início às 10h00 na décima reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste, sendo a segunda do ano de 2016, realizada na sala de reuniões Gardênia do Hotel St. Paul Plaza - sito à SHS Quadra 2 – Bloco H – Asa Sul – Brasília - DF.

Às 10h00, em segunda chamada, o Senhor Presidente fez a abertura da reunião agradecendo a presença e a colaboração dos conselheiros e também ao representante da ANATEL.

Documentos de convocação: Através de e-mail enviado a todos os conselheiros em 20/01/2016 às 16h57, em seguida, através de e-mail encaminhado em 21/01/2016 às 11h01, foi encaminhada uma correção no assunto, que erroneamente constou como Conselho da Região Nordeste e foi corrigido para Conselho da Região Centro Oeste e finalmente após solicitação formal do Sr. Presidente do Conselho, a alteração de término da reunião de 15h30 para as 17h00 (ao invés das 17h45 habituais deste Conselho), através de e-mail enviado no dia 26/01/2016 às 11h08.

Presentes nesta reunião: O Conselheiro Presidente Aleksander Eduardo de Oliveira Cunha, o Conselheiro Antonio Bernard Falcão e como secretário o Sr. Francisco Carlos de Araujo.

Representante da ANATEL: Sra. Luiza M.T. Loyola Giacomini.

Ausências Justificadas: Conselheiro Hala Santiago de Jesus, através de e-mail encaminhado no dia 14/09/2016 às 09h19 e Conselheiro Hanlérvo Arantes de O. Matos através de e-mail enviado em 13/09/2016 às 20h25.

Ausências não comunicadas até o término da reunião: Conselheiros Israel Silva, Adeilson Alves dos Santos e Alexandre Veloso.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os conselheiros através de e-mail enviado no dia 30/09/2016 às 14h32. (texto abaixo), conforme temas priorizados e encaminhados pelo Conselheiro Presidente Aleksander E. O. Cunha.

**“ CONSELHO DE USUÁRIOS SKY – REGIÃO CENTRO-OESTE
10ª Reunião Ordinária – Brasília/DF**

Data: 05/10/2016

Local da Reunião: St. Paul Plaza (SHS Quadra 2 Bloco H – Asa Sul – Brasília/DF)
- **Sala Gardenia**

Horário: 9h30

Presidente: Conselheiro Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha

PAUTA

- 1 – ABERTURA DA REUNIÃO
- 2 - RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS QUESTIONAMENTO HAVIDOS NA ÚLTIMA REUNIÃO – 4 DE MARÇO DE 2016

3 – DISCUSSÃO DOS ITENS ABAIXO:

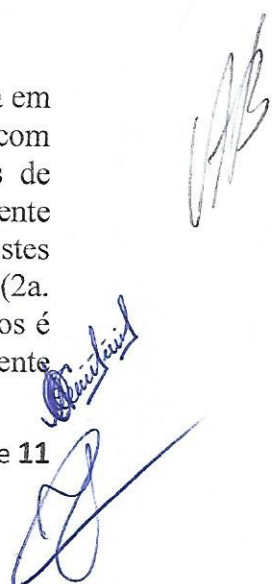
01- Este Conselho solicita, por escrito, uma justificativa plausível da operadora SKY do motivo que a levou a tomar uma decisão unilateral no sentido de mudar a localidade da então 10ª Reunião Ordinária, que deveria ter sido realizada no dia 10/06, visto que a mesma já estava devidamente marcada e aprovada em ATA desde a última Reunião ainda no ano de 2015 e 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)

02- Agendamento de nova data para a Reunião Ordinária não ocorrida no dia 10/06, cumprindo assim o que determina a Resolução nº 623/2013 da ANATEL no que diz respeito a realização de no mínimo 4 reuniões ordinárias por ano. (Conselheiro Presidente Aleksander)

03- Infraestrutura disponibilizada pela SKY ao Conselho, especificamente no que se refere às viagens e hospedagens. Seria de bom tom que a operadora tivesse mais flexibilidade com relação ao assunto em questão, visto que alguns Conselheiros estão tendo que sair de sua residência de madrugada para conseguir pegar seu voo. Vale ressaltar que nenhum Conselheiro é funcionário da SKY, e cada um possui seus afazeres, a situação em questão é no mínimo uma grande falta de respeito para com os mesmos. (Conselheiro Presidente Aleksander)

04- 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 soluções técnicas que deveriam ser obrigatoriamente disponibilizadas ou abatimento proporcional dos canais pagos, mas não podendo efetivamente ser usufruídos; (Conselheiro Hanleryo)

05- Novamente requerer que sejam fornecidas no início de cada reunião, agora em forma contínua - acompanhando o fluxo dos nossos encontros - de planilha com as principais reclamações separadas por tipos, área geográfica e períodos de ocorrência solicitando esclarecimentos das providências tomadas particularmente nos casos difusos pela base de assinantes. Obs.: Seria desejável que estes pudessem de alguma forma ser auditados, visto que o informado então (2a. reunião ordinária) que 90% dos problemas eram devido a mal uso dos usuários é no mínimo discutível pela percentagem tão redonda; (Conselheiro Vice-Presidente Bernard)



06- Alteração de Pacote sem a anuência do consumidor. A SKY enviou a todos os usuários um comunicado informando da retirada de 2 canais e da inclusão de outros 2, mas de acordo com a Resolução nº 488 da ANATEL de 03 de dezembro de 2007, isso só poderia ser feito caso os 2 canais que fossem incluídos fossem do mesmo gênero dos 2 a serem retirados, ocorre que a SKY, no dia 29/09 retirou 2 canais, sendo "TruTV (Canal de variedades)" e "Bumerang (Canal Infantil)" e no lugar incluiu 2 canais de esportes (Esporte Interativo e EiMaxx), ou seja, tal atitude é improcedente e contraria a Resolução nº 488, pois os gêneros nada tem a ver uns com os outros, e se o consumidor adquiriu determinado pacote contendo determinados canais é porque esse pacote com esses respectivos canais o satisfaziam. A Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, em seu Artigo 28, parágrafo 1º diz: "Caso a alteração mencionada no caput implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, deve ser feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado, a critério do Assinante.", dessa forma, fica a critério do assinante a escolha de desconto na mensalidade ou a substituição por outro de mesmo gênero. Este Conselho quer saber que medidas a SKY está tomando para solucionar essa situação, qual o valor do desconto e quais opções de canais está sendo oferecido ao assinante? (Conselheiro Presidente Aleksander)

07 - Renovação de Contrato com a FOX: Que providências a prestadora SKY pretende tomar para evitar a possível saída dos vários canais da programadora FOX de seu line-up. O questionamento visa evitar o que já ocorreu no mercado, com a saída de todos os canais da programadora de algumas prestadoras; (Conselheiro Presidente Aleksander)

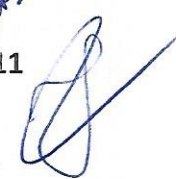
08 - Renovação (7a. e 8a. reunião ordinária) com urgência do pedido de emissão de documento que legitime os Conselheiros - inclusive houve parecer da prestadora no sentido que tais documentos seriam emitidos - nada foi feito até agora no último ano de mandato e findo este não mais faria sentido algum tê-los; (Conselheiro Presidente Aleksander)

09- Reclamações no FOCUS (ANATEL) estão demorando bem mais que os 5 dias úteis regulamentares para serem respondidas. O porquê dessa demora na solução das demandas? Alguma sanção está sendo aplicada em face da operadora? (Conselheiro Presidente Aleksander)

10- Problema das faturas com erro de valores, pois persistem as reclamações, que continuam a serem trazidas a este conselho por vários usuários. O Conselho quer saber é quais providências foram ou serão em breve tomadas para sua definitiva solução; (Conselheiro Presidente Aleksander)

Ordem dos trabalhos:

Dr. Aleksander



A cada tema, a palavra será concedida ao Conselheiro responsável pelo tema, que fará sua explanação. Posteriormente a palavra será concedida aos conselheiros que desejarem se manifestar e por fim, o representante da SKY fará suas considerações. Após, o tema será votado.

4 – ASSUNTOS GERAIS

5 – ENCERRAMENTO “

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

O Sr. Presidente, fez a abertura da reunião, às 10h00, dando as boas vindas a todos e agradecendo especialmente ao representante da Anatel, Sra. LUIZA M. T. LOYOLA GIACOMIN.

Na sequência o Sr. Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse os comentários da SKY sobre as questões apresentadas durante a 9.a reunião ordinária, ocorrida em Cuiabá – MT, em 4 de março de 2016.

APRESENTAÇÃO DOS ITENS

O secretário passou a apresentar os itens, no entanto pediu licença aos conselheiros para iniciar com uma explanação rápida sobre o cronograma previsto para a realização do processo eleitoral que permitirá a escolha dos conselheiros para o período que se inicia em JANEIRO DE 2017 e se encerra em DEZEMBRO DE 2019.


Imediatamente a seguir passou a apresentar os itens questionados, 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 e ao representante da Anatel, em seus respectivos endereços eletrônicos, num prazo máximo de dez dias contados desta data.

2.2.1 - Sugestão para tratativas entre a prestadora SKY e a Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social SETAS-MT sobre a instalação de totens de auto atendimento na unidade GANHA TEMPO (unidades similares ao POUPA TEMPO DE SP), para solução de questões dos usuários da prestadora.

RESPOSTA DA SKY

Agradecemos a sugestão e informamos que foi internalizada à área responsável. É importante destacar que, na mesma região, mais especificamente no fórum de Maruanã, Cuiabá, a SKY possui um tablet de conciliação instalado. O funcionamento é bem simples: um preposto da SKY contata os potenciais reclamantes e, através do aparelho, estes iniciam uma vídeo conferência com profissionais especializados em conciliação.

Assinada



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY
(SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Assim, antes de ingressar com uma ação judicial, os clientes tem a opção de compor acordos evitando a distribuição de ações e registro de reclamações, contribuindo para o desafogamento da máquina judiciária e da estrutura estatal. Todos saem ganhando, pois (i) o Estado economiza recursos e destina sua estrutura para casos mais complexos; (ii) o cidadão tem seu pleito resolvido mediante um contato "olho no olho" com um representante da empresa (por videoconferência) e recebe imediatamente um documento impresso com as condições do acordo; e (iii) a SKY evita uma discussão judicial ou administrativa e demonstra o respeito e a atenção que destina aos consumidores.

Posição dos Conselheiros:

- Os conselheiros solicitam informações sobre a evolução das tratativas entre a SKY e a SETAS-MT, em relação ao uso de espaço no ambiente do GANHA TEMPO. A referida resposta será dada conhecimento ao PROCON-MT por este conselho.

2.2.2- Sugestão para que a prestadora SKY reavalie a qualificação de seus prepostos nas audiências de conciliação junto ao PROCON's e Juizados de Especiais, pois assim as soluções de conflitos seriam mais facilmente dirimidas.

RESPOSTA DA SKY

Todos os prepostos da SKY recebem treinamentos de negociação pelos escritórios aos quais são subordinados. Ocorre que nem sempre a conciliação se mostra como uma alternativa razoável para a empresa, eis que, para a composição de acordo, são analisados diversos critérios, dentre os quais cita-se:

- *A existência de falha por parte da SKY;*
- *A extensão do dano sofrido pelo assinante;*
- *A tentativa de resolução da demanda por meio dos canais de atendimento da empresa.*

Importante destacar que a SKY preocupa-se com o aperfeiçoamento dos prepostos, tanto que, recentemente, todos eles foram orientados, por intermédio de uma didática apresentação, do conteúdo do Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça, que pode ser consultado no link: http://www.cnj.jus.br/imagens/programas/conciliacao/manual_mediacao_judicial_4ed.pdf

Posição dos Conselheiros:

- Os conselheiros entendem e recomendam que a solução adotada no Fórum de Maruanã, explanada no item anterior desta ata, seja estendida a todos os demais prepostos, o que facilitaria a composição e conciliação das demandas.

O Conselheiro Bernard Falcão sugere inclusive que o secretário porte solução semelhante, com acesso às áreas técnicas e administrativas da SKY, durante as reuniões, o que poderá possibilitar debates.

2.2.3- Os Conselheiros solicitaram que fosse consignado em ata que durante a explanação do representante do PROCON-MT, Dr. Jeferson Neves Alves, alegou que em determinada ocasião, ao fazer contato com o centro de atendimento da SKY, sua conversa fora gravada. Porém,



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

posteriormente, ao necessitar acesso a "degravação" notou que a mesma havia sido editada, deixando assim de constar partes da conversação entre ele e o atendente.

Corroborando com a exposição do Dr. Jeferson, o conselheiro Aleksander Eduardo de Oliveira Cunha, informou que quando realiza suas chamadas aos centros de atendimentos, tem por hábito, em algumas oportunidades, utilizar seu gravador próprio, para gravar e guardar suas conversações e também, lembrou que quando necessitou de uma das "degravações" de sua conversação com o centro de atendimento da SKY, após recebê-la, ao comparar com a sua gravação percebeu que algumas partes haviam sido deletadas, não apresentando a fidelidade dessa conversação.

O presidente do Conselho solicitou que a SKY se pronuncie especificamente sobre isto.

RESPOSTA DA SKY

A SKY **não realiza** a edição dos áudios enviados para os clientes.

O que pode eventualmente ter ocorrido foi um problema sistêmico, como por exemplo falha no áudio.

Para que possamos averiguar os fatos, considerando a **gravidade** do que se afirma, pedimos que informem, por gentileza, ao menos o período da solicitação desses áudios e a assinatura por meio do qual foram solicitados, pois através de nossas buscas pelos nomes dos conselheiros não encontramos nenhuma solicitação de gravação, o que dificultou o direcionamento da demanda.

Posição dos Conselheiros:

- Como a SKY informou que foram realizadas buscas em nome dos conselheiros, entendemos que tal busca deverá considerar o assinante JEFERSON ALVES NEVES, representante do PROCON-MT, que alegou que inclusive já havia ingressado com uma ação judicial, em face do problema ocorrido.

Este conselho gostaria de ser informado não só sobre o andamento do processo como também das eventuais medidas tomadas pela operadora para mitigar tal tipo de reclamação para os demais assinantes.

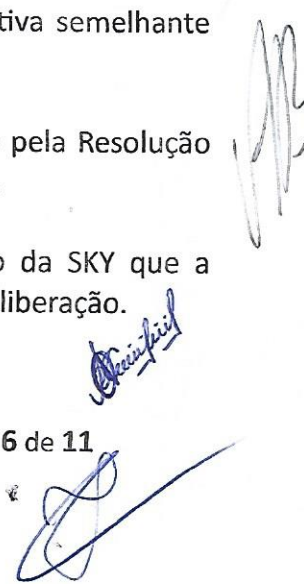
2.2.4- Diante da pequena representação de entidades de defesa do consumidor, este Conselho, nesta sessão estendeu um convite ao membro do PROCON-MT, para representante de seu Estado, diante da ausência absoluta de representatividade neste Conselho da Região Centro Oeste. O qual imediatamente aceitou ao convite.

Foi observado também que consideram que deveria se procurar uma alternativa semelhante para o MS, que sofre do mesmo problema.

O secretário observou que o regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, exige que haja eleição, de forma a possibilitar a participação nos conselhos.

O Conselho solicita ainda, que o secretário, independente do entendimento da SKY que a proposta acima seja submetida formalmente a ANATEL, para conhecimento e deliberação.

RESPOSTA DA SKY



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Como bem mencionado pelo Secretário, a participação efetiva como Conselheiro depende de eleição em um processo democraticamente organizado, conforme Resolução 623 da Anatel, sem o qual não é possível se alcançar o status de conselheiro, sob pena de violação à isonomia entre as entidades.

Contudo, na própria ocasião do ocorrido (1ª Reunião do Centro Oeste de 2016), a SKY entrou em contato com a Anatel através de e-mail solicitando auxílio e orientação da Agência sobre como proceder no caso do convite ao membro do PROCON-MT para participação como membro efetivo do Conselho de Usuários.

Ocorre que, até a presente data, a SKY não recebeu resposta da Anatel quanto ao assunto.

A SKY ressalta que é possível a participação esporádica de entidades de defesa do consumidor nas reuniões do Conselho e acredita que essa participação contribui consideravelmente para o aumento da produtividade nas reuniões.

Os conselheiros podem, inclusive, formular convites às entidades. Neste caso, conveniente ressaltar que, como não se tratam de entidades efetivamente eleitas pelo processo democrático, os custos com deslocamento dos representantes não ficam a cargo da SKY.

Posição dos Conselheiros:

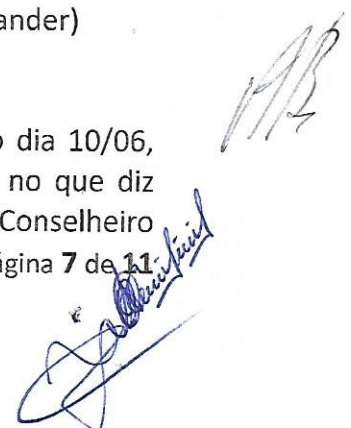
- Este Conselho recomenda que a regulamentação passe a prever regras que contemple tal situação, pois é de suma importância a participação de entidades e usuários que representem os usuários de todos os Estados da região. Com relação ao alegado a respeito dos custos não contemplarem os deslocamentos de tais representantes, o conselho ressalta que as reuniões devem ser agendadas em todos os Estados da Região e assim permitindo o convite a cada uma das entidade de defesa do consumidor (PROCON's, MP's e outras entidades).

3 - Assuntos Gerais

A cada tema, a palavra foi concedida ao Conselheiro responsável pelo mesmo, que fez sua explanação, sendo posteriormente concedida a palavra aos conselheiros que desejassem se manifestar, para então ser registrado pelo secretário os pontos a serem respondidos pelas áreas internas (técnicas e administrativas) da SKY até a próxima reunião.

1- Este Conselho 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)

2- Agendamento de nova data para a Reunião Ordinária não ocorrida no dia 10/06, cumprindo assim o que determina a Resolução nº 623/2013 da ANATEL no que diz respeito a realização de no mínimo 4 reuniões ordinárias por ano. (Conselheiro



Presidente Aleksander). Os conselheiros insistem que esta reunião seja realizada em Campo Grande-MS, para cumprimento dos compromissos com aqueles órgãos, determinando que a data desta última reunião deste mandato, seja em 14 de dezembro de 2016 – Quarta feira.

3- Infraestrutura disponibilizada pela SKY ao Conselho, especificamente no que se refere às viagens e hospedagens. Seria de bom tom que a operadora tivesse mais flexibilidade com relação ao assunto em questão, visto que alguns Conselheiros estão tendo que sair de sua residência de madrugada para conseguir pegar seu voo. Vale ressaltar que nenhum Conselheiro é funcionário da SKY, e cada um possui seus afazeres, a situação em questão é no mínimo uma grande falta de respeito para com os mesmos. (Conselheiro Presidente Aleksander). Tal situação exigiu que o Conselheiro Presidente se deslocasse para o aeroporto de Goiânia, saindo de sua residência às 2h30 da madrugada na tentativa de se apresentar ao check in, às 4h37 (atendendo às normas da ANAC para um voo com previsão de partida às 6h37) sendo que havia outras opções de horário (voo Gol com horário de partida às 8h20 e chegada em Brasília às 9h00) o mesmo vale para o voo de retorno (voo JJ3730, saída de Brasília às 22h40 e chegada em Goiânia as 23h30) observe-se que havia duas outras opções de voo mais convenientes sendo uma delas com valor exatamente igual, partindo de Brasília às 16h50 com chegada em Goiânia as 17h41, perfeitamente cabível dentro dos horários previstos para o término da reunião, e com a certeza de retorno à Nazário-GO, em segurança no mesmo dia, sem necessidade de custos para a SKY, com a hospedagem adicional e principalmente com o conforto do conselheiro. Teria-se também um outro horário de saída de Brasília às 20h35 e chega em Goiânia as 21h27, também necessitando de hospedagem em Goiânia, porém preservando o conforto do conselheiro. Tais afirmativas são comprováveis com os anexos (Doc. 1e 2).

Observe-se que as boas regras determinadas pelo TCU, nas viagens efetuadas pelos funcionários de serviço público (no entanto, efetivamente, os conselheiros, mesmo não se tratando de funcionários públicos, estão a serviço da comunidade por indicação de um órgão público e de forma dativa), exige-se deslocamentos em horários compatíveis com os horários comerciais.

4- 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 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.

5- Novamente requerer que sejam fornecidas no início de cada reunião, agora em forma contínua - acompanhando o fluxo dos nossos encontros - de planilha com as principais reclamações separadas por tipos, área geográfica e períodos de ocorrência solicitando esclarecimentos das providências tomadas particularmente nos casos difusos pela base de assinantes. Obs.: Seria desejável que estes pudessem de alguma forma ser auditados, visto que o informado então (2a. reunião ordinária) que 90% dos problemas eram devido a mal uso dos usuários o que é no mínimo discutível pela percentagem tão redonda; (Conselheiro Vice-Presidente Bernard).

Como explanado, tal situação foi apresentada na segunda reunião e até o momento não se tem conhecimento da implementação do solicitado.

6- Alteração de Pacote sem a anuência do consumidor. A SKY enviou a todos os usuários um comunicado informando da retirada de 2 canais e da inclusão de outros 2, mas de acordo com a Resolução nº 488 da ANATEL de 03 de dezembro de 2007, isso só poderia ser feito caso os 2 canais que fossem incluídos fossem do mesmo gênero dos 2 a serem retirados, ocorre que a SKY, no dia 29/09 retirou 2 canais, sendo "TruTV (Canal de variedades)" e "Boomerang (Canal Infantil)" e no lugar incluiu 2 canais de esportes (Esporte Interativo e Ei Maxx), ou seja, tal atitude é impropriedade e contraria a Resolução nº 488, pois os gêneros nada tem a ver uns com os outros, e se o consumidor adquiriu determinado pacote contendo determinados canais é porque esse pacote com esses respectivos canais o satisfaziam. A Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, em seu Artigo 28, parágrafo 1º diz: "Caso a alteração mencionada no caput implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, deve ser feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado, a critério do Assinante.", dessa forma, fica a critério do assinante a escolha de desconto na mensalidade ou a substituição por outro de mesmo gênero. Visto que este entendimento é pacificado pela Anatel, este Conselho quer saber que medidas a SKY está tomando para solucionar essa situação? Qual o valor do desconto?

A partir de quais critérios são calculados tais descontos?

Quais as opções de canais de mesmo gênero está sendo oferecido ao assinante, caso ele não queira ambos os canais disponibilizados compulsoriamente?

Está sendo permitido a opção ao assinante de desconto ou escolha de canais conforme determina a Resolução 488?

(Conselheiro Presidente Aléksander).

7 - Renovação de Contrato com a FOX: Que providências a prestadora SKY pretende tomar para evitar a possível saída dos vários canais da programadora FOX de seu line-up. O questionamento visa evitar o que já ocorreu no mercado, com a saída de todos os canais da programadora de algumas prestadoras.

Na hipótese de rescisão de contrato com a FOX, qual a alternativa que a SKY oferecerá aos seus assinantes, sabedores que somos das exigências contratuais atualmente impostas pela FOX em relação aos seus canais "premium" (FOX+, que compreende os canais FOX 1, FOX Action)? (Conselheiro Presidente Aleksander)

8 - Renovação (7a. e 8a. reunião ordinária) com urgência do pedido de emissão de documento que legitime os Conselheiros - inclusive houve parecer da prestadora no sentido que tais documentos seriam emitidos - nada foi feito até agora no último ano de mandato e findo este não mais faria sentido algum tê-los; (Conselheiro Presidente Aleksander)

9- Reclamações no FOCUS (ANATEL) estão demorando bem mais que os 5 dias úteis regulamentares para serem respondidas. O por quê dessa demora na solução das demandas? A prestadora SKY está sendo notificada e advertida em algum processo administrativo? (Conselheiro Presidente Aleksander)


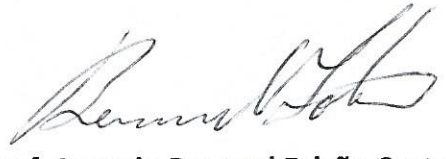
10- Problema das faturas com erro de valores, pois persistem as reclamações, que continuam a serem trazidas a este conselho por vários usuários. O Conselho quer saber quais providências foram (não nos foi informado até o momento) ou serão em breve tomadas para sua definitiva solução; (Conselheiro Presidente Aleksander)

11 – Os conselheiros registram que sempre solicitaram melhores condições de trabalho e respeito, literalmente, prova disso é na sala ora contratada, para esta reunião não houve disponibilização de no mínimo, acesso a Internet, onde informaram que usufruírem da mesma, teriam que arcar por ponto de acesso o valor de R\$50,00 + 10% de taxa de serviço, tal situação impediu consultas e também a impressão da ata da reunião, que somente poderia ser possibilitada caso fosse encaminhada através de e-mail para o hotel.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o presidente solicitou que esta reunião fosse encerrada, às 17h00, solicitando que para lavrar a presente ata, que foi lida, aprovada e firmada pelos presentes.

Brasília - DF, 5 de outubro de 2016.



 Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha Conselheiro Presidente	 Prof. Antonio Bernard Falcão Costa Vice Presidente
LUIZA M. T. LOYOLA GOACOMIN Representante da Anatel (A representante da Anatel, por compromissos profissionais se ausentou às 13h00, antes do término da reunião)	


Francisco Carlos de Araujo
Secretário dos Conselhos de Usuários da SKY

Horário de Voos

Passagens Aéreas

Origem:

Destino:

Quando?

Adultos:

Preços por companhia aérea

Preços por companhia aérea	Preços +3 dias	Evolução dos preços	
Preços (preço por adulto):	LATAM	Avianca	GOL, Gol
Direto:	R\$ 518	R\$ 795	R\$ 782
1 Parada:	R\$ 1.027	R\$ 1.090	

Companhias: TAM, GOL, BSB

Companhia	Origem	Destino	Tempo
TAM	GYN	BSB	38m
TAM	GYN	BSB	45m
TAM	GYN	BSB	42m
TAM	GYN	BSB	50m

Preço por adulto: R\$ 518

Comprar

Paradas

- Todas as paradas: 38
- Direto: 8
- 1 Parada: 20
- 2 ou mais paradas: 0

Companhias

- Todas as companhias: 38
- LATAM: 33
- Avianca: 4
- GOL, Gol: 1
- Ida e volta pela mesma Cia Aérea

Preços por companhia aérea

Companhia	Origem	Destino	Tempo
TAM	GYN	BSB	38m
TAM	GYN	BSB	45m
TAM	GYN	BSB	51m
GOL, Gol	GYN	BSB	40m
GOL, Gol	GYN	BSB	40m
TAM	GYN	BSB	38m

Preço por adulto: R\$ 518

Comprar

Handwritten signature and initials in blue ink.

The screenshot shows a flight search on decolar.com for the route GYN (Goiania) to BSB (Brasilia) on October 5, 2016. The search results are displayed in a grid format. The first row shows a direct flight from GYN to BSB at 10:06, departing at 11:00, with a duration of 54 minutes. The price for an adult is R\$ 795. The second row shows a direct flight from BSB to GYN at 20:35, departing at 21:27, with a duration of 52 minutes. This flight is circled in blue, and a blue arrow points to it. The third row shows a flight from GYN to BSB with 1 stop, departing at 05:30 and arriving at 11:00, with a duration of 5h 30m. The price for an adult is R\$ 1.090. The fourth row shows a flight from BSB to GYN with 1 stop, departing at 20:35 and arriving at 21:27, with a duration of 52 minutes. The price for an adult is R\$ 1.205. The search filters on the left include 'A partir de' (from) R\$ 500 to R\$ 3000, 'Horário' (time), 'Aeroporto' (airport), 'Duração' (duration), and 'Alianças' (alliances). A banner for 'JOGOS VORAZES: A ESPERANÇA PARTE 1' is visible at the bottom left.

The screenshot shows a flight search on minitor.passaporte.com.br for the route GYN (Goiania) to BSB (Brasilia) on October 5, 2016. The search results are displayed in a grid format. The first row shows a direct flight from GYN to BSB at 06:37, departing at 07:15, with a duration of 29m. The price for an adult is R\$ 518. The second row shows a direct flight from GYN to BSB at 12:00, departing at 12:45, with a duration of 45m. The price for an adult is R\$ 518. The third row shows a direct flight from BSB to GYN at 22:40, departing at 23:30, with a duration of 50m. The price for an adult is R\$ 518. The fourth row shows a direct flight from BSB to GYN at 16:50, departing at 17:41, with a duration of 51m. The price for an adult is R\$ 518. The search filters on the left include 'Somente ida' (one-way) or 'Ida e volta' (round-trip), 'Informe sua origem' (inform your origin) as Goiania, Santa Geneveva, Brasil (GY), 'Informe seu destino' (inform your destination) as Brasilia, Juscelino Kubitschek, Brasil, 'Data de ida' (departure date) as 05/10/2016, and 'Data de volta' (return date) as 05/10/2016. The search results are filtered by 'PARADAS' (stops) and 'CIAS. AEREAS' (airlines).