

**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 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. 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 mandado 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:

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