

ATA DA QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE
(QUARTA REUNIÃO DO ANO 2015)

Aos 27 de novembro de 2015, na sala de reuniões Jerusalém do HOTEL ATALANTA, situado à Avenida Coaracy Nunes, 1148 – Centro, na cidade de Macapá, capital do Estado do Amapá, foi realizada a quarta reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sob a presidência do Senhor Conselheiro MAIQUE MIRANDA DE BRITO, foi iniciada às 08h30, a 4.ª (quarta) Reunião do Conselho de Usuários da Região Norte, da prestadora SKY, sendo esta reunião, a quarta do ano 2015.

Participantes presentes: A conselheira Irenice Batista da Silva, os Conselheiros Odilomar de Souza, Nadielson Siqueira Costa, Maique Miranda de Brito, Khayke Walkier Alves Zambrano, Marcio Greiton Miranda de Brito, Adevaldo Nonato Oliveira de Souza, e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

Participação a distância: O Conselheiro Sandro Rodrigues da Silva, que participou da reunião através de telefone

Ausências Justificadas: Conselheira Mara Cleusa Peixoto Assis, conforme e-mail de 21/10/15 às 10h44 e Conselheiros Ronilson Silva da Silva, através de e-mail de 05/10/15 às 18h58, Ruy Prado Alves, por e-mail de 18/11/15 às 18h28 e Maigson Alves Fernandes, através de e-mail encaminhado em 25/11/2015 às 16h04.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Conselheiro MAIQUE MIRANDA DE BRITO, deu as boas vindas aos presentes, agradecendo a presença de todos e convidando-os dar início aos trabalhos, voltando-se a discutir os termos do Regulamento Interno do Conselho, pois após as sugestões propostas pelos conselheiros na terceira reunião, a SKY avaliou e apresentou algumas adequações a serem avaliadas pelo Conselho.

A atual proposta de regimento foi novamente discutida, analisada, sendo aprovada pelos conselheiros.

Dando continuidade, o Senhor Presidente solicitou que o secretário apresentasse as respostas da prestadora SKY, aos questionamentos e sugestões havidas na 3.ª Reunião – Palmas – TO, ocorrida em 14 de agosto de 2015.

Ao iniciar a apresentação, o secretário observou que as reuniões dos conselhos da prestadora SKY terão as suas atas redigidas com maior fidelidade e textualmente contendo seus registros com maior nível de detalhamento possível, objetivando manter todo o histórico bem como a evolução dos temas de forma rigorosa, a fim de evitar falhas de interpretação ou deixar quaisquer tipos de dúvidas.

Em seguida, o secretário passou a apresentar as respostas, as quais foram projetadas em tela, a partir de arquivo Power Point o qual será encaminhado em versão PDF a cada um dos

(Handwritten signatures and initials are present at the bottom of the page, including names like Irenice, Maique, and Francisco Carlos de Araujo.)

**ATA DA QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE** (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2015)

conselheiros em seus respectivos e-mails já cadastrados, no prazo de cinco dias úteis a contar desta data.

APRESENTAÇÃO DOS PONTOS OBSERVADOS NA TERCEIRA REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, ocorrida em Palmas – TO em 14/08/2015.

A descrição dos itens contidos nesta ata corresponde numericamente aos da apresentação projetada:

2.2.1 - REITERAÇÃO: Solicitado informações sobre previsões de investimentos para a Região Norte e os mesmos estão de acordo com as metas estabelecidas pela Anatel.

Resposta da SKY:

Por serem essencialmente privados, apesar de regulados, os serviços de televisão por assinatura e banda larga não tem metas de investimento estabelecidas pela Anatel. Contudo isso não impacta em nada nos investimentos feitos pela SKY para continuar sempre melhorando seus serviços e mantendo seus clientes satisfeitos.

Desse modo, em 2015, a SKY investiu aproximadamente 25 milhões de reais na base de assinantes, com substituição dos receptores, dentre outras melhorias, e aproximadamente 98 milhões de reais em infraestrutura para o atendimento de novos assinantes. São aproximadamente 123 milhões de reais investidos na região Norte, englobando os serviços de TV e Banda Larga.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.1

Os conselheiros entendem que a resposta atende ao solicitado

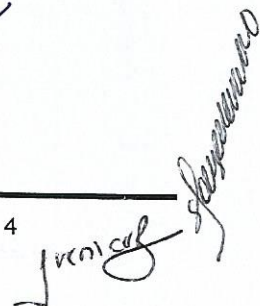
2.2.2 – Foi solicitado que o secretário da reunião fique responsável pelo acompanhamento dos reembolsos das despesas, da mesma forma como é realizada nos conselhos das outras operadoras, o que agilizará e facilitará todo o trâmite dos gastos efetuados pelos conselheiros.

Resposta da SKY:

A SKY agradece a sugestão, porém informa que o acompanhamento dos reembolsos é feita pela equipe regulatória da empresa, que recebe os recibos, faz as devidas verificações e encaminha os mesmos para a área administrativa, sendo que todos os reembolsos são realizados dentro do prazo de 10 dias úteis do recebimento dos comprovantes, salvo quando há a necessidade de algum esclarecimento.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.2

OK.



Agendamento das reuniões para 2016

DATAS	LOCALIDADES
18 DE MARÇO DE 2016	BOA VISTA- RR
17 DE JUNHO DE 2016	RIO BRANCO -AC
02 DE SETEMBRO DE 2016	PORTO VELHO – RO (SANTARÉM)
02 DE DEZEMBRO DE 2016	MANAUS – AM



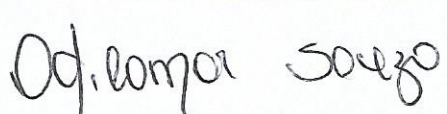


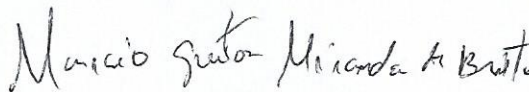

Assuntos Gerais:

- 1- Os conselheiros, representando os usuários da Região Norte, solicitam que a SKY planeje e realize um evento promocional nesta região, a exemplo do último evento ocorrido em Belo Horizonte, animado pela banda Jota Quest.
- 2- A conselheira Irenice Batista também solicita que a SKY analise a possibilidade de realizar um evento de responsabilidade social, a exemplo da 7.a Ação de Voluntário SKY, ocorrida em São Paulo, uma vez que a Região Norte reuni todas as peculiaridades para um evento dessa natureza.
- 3- Os conselheiros registram que está ocorrendo uma excessiva quantidade de envio de mensagens de cobrança aos usuários, mesmo com o assinante adimplente.
- 4- Os conselheiros alertam que está ocorrendo uma grande incidência de cobrança indevida, acumulando dois meses, principalmente nos casos em que os usuários não recebendo a fatura e após contato com o Call Center, é orientado a pagar o valor diretamente em casas lotéricas, porém, o aviso de pagamento não é comunicado aos sistemas da SKY, gerando nova fatura somando os valores do mês anterior e mês atual.
- 5- Os conselheiros registraram que as mensagens inseridas pela SKY, aos usuários com atraso de pagamento, causam constrangimento e desconforto aos seus representados. Solicita-se que seja analisada e informada a possibilidade de serem alterados os formatos de tais avisos.
- 6- Nesta reunião foram eleitos os Presidentes e Vice Presidente do Conselho de Usuários da Região Norte para o período de 1 de janeiro de 2016 a 31 de dezembro de 2016. Os membros elegeram por aclamação a Conselheira Irenice Batista da Silva como Presidente e o Conselheiro Nadielson Siqueira Costa como Vice Presidente.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a ser tratado, o senhor presidente concluiu, agradecendo a presença de todos e encerrando a reunião, solicitando ao secretário que lavrasse a ata, a qual foi lida, aprovada e firmada por todos os participantes.

Macapá - AP, 27 de novembro de 2015.

CONSELHEIROS:

 1- MAIQUE MIRANDA DE BRITO PRESIDENTE	 2- IRENICE BATISTA DA SILVA
 3- ODILOMAR SILVA DE SOUZA	 4- NADIELSON SIQUEIRA COSTA
 5- KHAYKE WALKIER ALVES ZAMBRANO	 6- MÁRCIO GREITON MIRANDA DE BRITO
 7- ADEVALDO NONATO OLIVEIRA DE SOUZA	QUADRO EM BRANCO


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
SECRETÁRIO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS SKY