

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Aos vinte e três de agosto de dois mil e dezenove, foi realizada a sétima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, na sala de reuniões Concorde do Hotel Aero Park, localizado na Avenida Santos Dumont, 1516 – Boa Vista – Londrina, Estado do Paraná, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo presidida pela Sra. Conselheira Cristiane Lucia Piton e tendo início, às 10h00.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado em 22/07/2019 às 13h31 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

**CONVOCAÇÃO DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE  
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)**

seg 22/07/2019 13:31

**Alcance de data:** francisco.araujo@kialo.net.br

**Para:** "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios", paula.meirim@kialo.net.br

**Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,**

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

Solicitamos e antecipadamente agradecemos a especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL, a ser realizada no próximo dia 23 DE AGOSTO DE 2019 - SEXTA FEIRA, em LONDRINA - PR.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir toda a agenda, estamos prevendo o início às 09h30 e término às 15h30.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até a próxima SEXTA-FEIRA, dia 26 DE JULHO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada. Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia 31 de JULHO de 2019, concentrando na Conselheira Presidente CRISTIANE PITON, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

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

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

---

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos a aqueles que não consigam participar da reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

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](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)

**Presentes nesta reunião:** A senhora Conselheira Presidente Cristiane Lucia Piton, os senhores Conselheiros Danilo Cesar Feliciano, Eduardo Felipe Benatti Nascimento, Iuri Branco Iosito, Marcelo Soares de Almeida, Tulio Borges Krause e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

**Presentes na reunião através de Video Conferência:** A senhora Conselheira Vice Presidente Alicia Keller Felsky e os senhores Conselheiros João José Bressan e Raphael Chiummo Bressan.

**Representante da Anatel:** Heitor Jefferson Schade

**Conselheiros Ausentes nesta reunião:** Conselheiras Milena Kovalczuk, Tâmara Kaphan de Almeida Vieira (e-mail enviado em 29/07/19 às 17h42, informando participação parcial)

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 14/08/2019 às 11h20. (abaixo)

**PAUTA DA 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA  
PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020) - LONDRINA - PR**

qua 14/08/2019 11:20

**Alcance de data:** [francisco.araujo@kialo.net.br](mailto:francisco.araujo@kialo.net.br)

**Para:** "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO  
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Cc: [conselhodeusuarios@sky.com.br](mailto:conselhodeusuarios@sky.com.br), "CC - Conselhosdeusuarios"

**Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,**

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

Encaminhamos anexada a pauta da 7.ª Reunião Ordinária, conforme orientado pela Sra. Presidente Cristiane Piton e assim mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Como nosso hábito, lembramos que caso haja itens relevantes mas quem não estejam constando desta pauta, com a anuência dos presentes, poderão ser apresentados durante o transcorrer da reunião, na seção - ASSUNTOS GERAIS.

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](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)

**AGENDA**

**PAUTA DA 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL – CICLO 2018 - 2020  
PRESTADORA SKY**

DATA: 23/08/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

LOCAL: HOTEL AERO PARK

Av. Santos Dumont, 1516 - Boa Vista, Londrina - PR

Localização no Google Maps

<https://g.page/hotel-aero-park-e-estacionamento?share>

1- Abertura da reunião às 9h30;

2 – Comentários sobre a participação no V Fórum de Conselho de Usuários;

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

SKY e CONSELHO DE USUÁRIOS

3- Desenvolvimento

4- Leitura, aprovação e assinaturas da ata da 6ª Reunião Ordinária da Região Sul.

5 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 6.ª Reunião Ordinária realizada em 21 de junho de 2019.

6- Comentários sobre o Relatório de Reclamações

7- Contribuições para melhorias

a) CURSO DIREITO DO CONSUMIDOR - O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) tem por objetivo assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Agência em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

b) CDUST - Análise das Atas e documentos do CDUST

Links onde as informações podem ser obtidas:

Reuniões: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/reunioes>

Manifestações: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/manifestacoes>

Apresentações: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/apresentacoes>

Melhores práticas

<http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=348540&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=null&filtro=1&documentoPath=348540.pdf>

c) CONSULTAS PÚBLICAS: Dois assuntos de extrema importância para este conselho:

- Enquadramento regulatório das aplicações de programadoras de canais de televisão disponíveis a clientes na Internet, por meio de páginas ou aplicativo, disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2247&Tipo=1&Opcao=andamento>
- Esta tomada de subsídios tem como objetivo contribuir para o debate relacionado às ações de combate à pirataria empreendidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2252&Tipo=1&Opcao=andamento>

d) LEGISLAÇÃO e REGULAÇÃO

- Enquadramento regulatório das aplicações de programadoras de canais de televisão disponíveis a clientes na Internet, por meio de páginas ou aplicativo, disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2247&Tipo=1&Opcao=andamento>
- Esta tomada de subsídios tem como objetivo contribuir para o debate relacionado às ações de combate à pirataria empreendidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), disponível

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)

em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2252&Tipo=1&Opcao=andamento>

7- Assuntos Gerais.

8- Encerramento previsto para as 15h30.

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](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 conselheiros e conselheiras através de e-mail enviado no dia 22/08/2019 às 14h21. (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO  
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018  
- 2020)**

qui 22/08/2019 14:21

Alcance de data: [francisco.araujo@kialo.net.br](mailto:francisco.araujo@kialo.net.br)

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO  
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: [conselhodeusuarios@sky.com.br](mailto:conselhodeusuarios@sky.com.br), [paula.meirim@kialo.net.br](mailto:paula.meirim@kialo.net.br)

**Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,**

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

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, referente ao período anterior à nossa 7ª Reunião Ordinária a ser realizada em 23 de agosto

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](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)

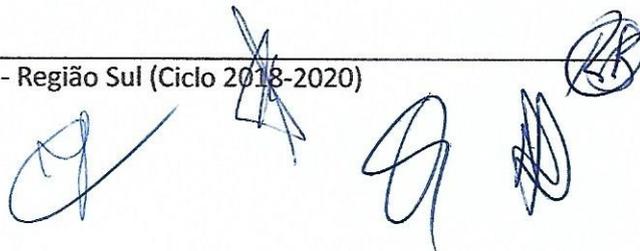
## 1 - ABERTURA

A senhora Conselheira Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul – Ciclo 2018 – 2020 Cristiane Lucia Piton, presidente da reunião, fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, em especial ao representante da Anatel, desejando um excelente dia de trabalho. A reunião foi iniciada às 10h00, em segunda convocação em função de aguardarmos a presença de alguns participantes.

## 2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente observou aos presentes que a ata da reunião, como habitualmente é procedido, 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 e firmada, solicitando ao secretário que procedesse a sua leitura e circulasse aos conselheiros para suas respectivas assinaturas, assim foi feito, o secretário, atendeu ao pedido fazendo a leitura e após a aprovação colheu as assinaturas.

Dando continuidade a Senhora Presidente fez um relato sobre a sua participação e da Vice Presidente Alicia Keller no V Fórum de Conselho de Usuários durante os dias 27 e 28 de junho de 2019, em Brasília – DF, ressaltando que naquela oportunidade foram apresentados diversos temas, os quais podem ser visitados no site da Anatel, ressaltando que os presidentes e vice presidentes presentes e representando os Conselhos de usuários da prestadora SKY entregaram para o Senhor PIERO AUGUSTO SELLAN, através do secretário Francisco, que se fez portador, uma carta, com cópia aos representantes da Anatel, registrando suas posições contrárias sobre a proposta da SKY em realizar as reuniões ordinárias através de plataforma de vídeo conferencia, ou seja, que as reuniões ordinárias passassem a ser realizadas à distância.



Complementando, comentou também sobre a reunião que ocorreu no dia 23 de julho de 2019, às 14h30 a qual foi realizada através de vídeo conferencia com os presidentes e vice presidentes da prestadora SKY (das Regiões SE, CO e SUL), coordenada pelo Senhor Piero Augusto Sellan, oportunidade em que foi comentado sobre os pleitos da carta acima citada, no parágrafo anterior, decidindo-se que:

- a) As reuniões do exercício 2019 continuarão a ser realizadas de forma presencial;
- b) Que os documentos referentes às despesas a serem reembolsadas poderão ser encaminhados apenas por via digital, dispensando-se a obrigatoriedade do envio do comprovante original pelos Correios;
- c) Que sejam envidados os maiores e melhores esforços no sentido de juntos, praticarmos total economia nos custos diretos e indiretos;
- d) Que na medida do possível serão evitadas as contratações de cafés de boas vindas pela manhã e café no período da tarde;
- e) Que os conselheiros busquem compartilhar os transportes entre os aeroportos e os locais de reunião;
- f) Enfim, que em conjunto busquemos reduzir ao extremo as despesas com as reuniões e sensibilizarmos todo o grupo de conselheiros a seguirmos com essa postura.

Na sequência, conforme solicitado pelos conselheiros em reuniões anteriores, ocorreu a apresentação dos representantes das áreas técnicas da prestadora SKY sobre a tecnologia DTH (Engenheiro Estéfano Rezende) e da atual posição técnica/comercial da prestação de Serviço de Banda Larga (Engenheiro André Ribeiro Souza), oportunidade que foram mostradas todas as características e funcionalidades de ambos os temas. Tal apresentação foi realizada através de vídeo conferência, com a participação a distância dos conselheiros que não puderam estar presentes na reunião, permitindo a todos que esclarecessem suas dúvidas diretamente com os apresentadores.

Após as apresentações os conselheiros agradeceram a atenção, elogiando os apresentadores e aproveitaram para convidar a outros especialistas da SKY, dentro de suas especialidades (programação, marketing, desenvolvimento de produtos, etc) para que também façam apresentações similares, dentro de suas respectivas áreas.

Após as apresentações, foi solicitado que o link utilizado para a vídeo conferência fosse mantido, de forma a possibilitar que os conselheiros que se encontravam distantes pudessem continuar participando, e então a Presidente solicitou ao secretário para que desse seguimento à pauta, apresentando as respostas da prestadora SKY aos questionamentos ocorridos durante a 6ª Reunião Ordinária deste Conselho de Usuários da Região Sul, realizada em 21 de junho de 2019 em Londrina.

**2.1 - PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS  
(CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES  
FORMULADAS DURANTE A 5ª REUNIÃO)**

O secretário passou a apresentar as questões e dúvidas pelos participantes no decorrer da 5ª reunião ordinária.

2.1.1 – Item 2.1.2 da ata da reunião de 21/06/19 (RÉPLICA)– O Conselheiro Eduardo Benatti sugere a criação de compartilhamento de aparelhos. Seria um produto diferenciado para os usuários e um nicho de mercado a ser explorado.

Resposta da SKY

A SKY agradece a sugestão apresentada pelo conselheiro e informa que foi encaminhada para as áreas de desenvolvimento de produtos para futuros estudos.

Lembrando que já existe o SKY PLAY, onde o assinante pode compartilhar seus programas em algumas telas. Veja em <https://youtu.be/cX57NTzFCLY>

RÉPLICA DO CONSELHEIRO: O Conselheiro Eduardo ratificou sua sugestão, observando que o compartilhamento citado dizia respeito a dispositivos instalados em mais de um endereço, que facilitaria o usuário de uma única assinatura ter acesso em locais diferentes.

Novamente o Conselho salienta que a sugestão é o compartilhamento de assinaturas em si, com uma única mensalidade e acesso ao serviço simultâneo por mais de um usuário, vinculado a essa conta. Exemplo: João é assinante e paga o plano máster, ele pode cadastrar mais 4 usuários (além de si), com login e senhas próprias, para acessar ao conteúdo do SKY Play. A exemplo disso destacamos os planos oferecidos pelo Spotify, Deezer e Netflix.

Resposta da SKY para a Réplica

*Conforme informado anteriormente, a sugestão foi encaminhada para área de desenvolvimento de produtos. Atualmente, ela encontra-se em análise.*

Posição dos Conselheiros:

OK.

2.1.2 - Item 3.1 da ata da reunião de 21/06/19 – Foi ratificado para que na próxima reunião a SKY traga um profissional que apresente a tecnologia DTH (Direct To Home), utilizada nas transmissões via satélite. Os conselheiros solicitam maiores informações e pleiteiam conhecer desde a recepção do sinal até a sua distribuição.

Resposta da SKY

*Conforme solicitado, a reunião de 23/08 contará com a participação de um de nossos engenheiros, a fim de esclarecer às dúvidas apresentadas sobre a tecnologia DTH.*

Posição dos Conselheiros:

Os conselheiros agradeceram a atenção, elogiando os apresentadores e aproveitaram para convidar a outros especialistas da SKY, dentro de suas especialidades (programação, marketing, desenvolvimento de produtos, etc) para que também façam apresentações similares, dentro de suas respectivas áreas.

2.1.3 - Item 3.2 da ata da reunião de 21/06/19 – O Conselheiro Eduardo Benatti ratificou sua solicitação que seja apresentado e esclarecido o aumento significativo do item referente às “Reclamações de Venda Irregular – Não reconhece Assinatura” constante do Relatório de Reclamações e que se refere à diferença entre o 2º e o 3º Trimestre.

Resposta da SKY

*A SKY esclarece que conta com uma área de prevenção e combate à fraude composta por profissionais especialistas no assunto.*

*A área emprega modelos estatísticos e paramétricos, bem como, conta com o suporte de sistemas específicos para mitigar esse tipo de comportamento perpetrado em face da SKY, atuando de forma ativa e responsiva para bloquear quaisquer tipos de ações maliciosas.*

*Por fim, registra-se que a SKY envida esforços cada vez mais significativos para prevenir a ocorrência destas situações, para proteger os consumidores e também a própria SKY.*

Posição dos Conselheiros:

OK.

2.1.4 - - Item 3.3 da ata da reunião de 21/06/19 - Os conselheiros novamente ratificaram a solicitação de informações gerais e didáticas sobre os temas:

- a) “Antifraude”;
- b) “Cobranças”
- c) “DTH” e
- d) “Banda Larga”;

com a presença de especialistas que possam dirimir todas as dúvidas.

Solicita-se que sejam previstas nas apresentações durante as reuniões que ocorrerão ainda no exercício de 2019, mas também foi observado e sugerido que tais apresentações poderiam ser realizadas em uma única reunião a ser programada no C.T.T – Centro Técnico de Transmissão, localizado em Jaguariúna – SP.

Ratifica-se a sugestão de manutenção do canal RECLAME AQUI, buscando preservar a imagem da SKY, ressaltando que a sua posição no ranking continua sendo divulgada, com reputação: NÃO RECOMENDADA.

#### Resposta da SKY

*(a) Em relação às políticas de antifraude, os esclarecimentos foram apresentados no slide anterior;*

*(b) No que se refere à cobrança, esclarecemos que a SKY está de acordo com as regras previstas em diversas normas, notadamente o RGC, editado pela Anatel. Além disto, o contrato de prestação de serviços e o regulamento de cada oferta estabelecem as normas aplicáveis;*

*(c) Conforme solicitado, um profissional da área participará da reunião via BlueJeans e explicará sobre o “DTH”; e*

*(d) Um profissional da área de Banda Larga participará da Reunião via BlueJeans para esclarecer eventuais dúvidas sobre este tema.*

*No que se refere a reunião em Jaguariúna, informamos que a solicitação está em análise, em breve apresentaremos novas informações aos conselheiros.*

*Quanto à plataforma “Reclame Aqui”, a sugestão será internalizada com a área de tratamento de reclamações*

#### Posição dos Conselheiros:

OK.

2.1.5 - Item 3.4 da ata da reunião de 21/06/19 - A Conselheira Alicia novamente sugeriu e solicitou à SKY para que seja implementado nas faturas, informações sobre a evolução dos protocolos a partir abertura de comunicados ao grupo de atendimento aos clientes, nas suas diversas formas de contato. Lembrou que alguns outros prestadores de serviços vêm praticando essa modalidade com sucesso.

#### Resposta da SKY

*Conforme informado anteriormente, a sugestão foi encaminhada para área responsável. Atualmente, ela encontra-se em análise.*

Posição dos Conselheiros:

Os conselheiros registram que todas as sugestões tem por objetivo a evolução e melhorias dos serviços prestados e estão cômicos de suas obrigações em cumprimento com a regulamentação, sendo fielmente observada a posição de conselho consultivo.

2.1.6 - Item 3.5 da ata da reunião de 21/06/19 - O Conselheiro Eduardo Benatti sugeriu que a SKY apresente através dos aparelhos móveis celulares, as mesmas informações constantes no site, como por ex.: QUEM É, SALA DE IMPRENSA, etc., uma vez que, atualmente, o acesso através do SMP é significativamente superior ao tradicional PC/Notebook.

Resposta da SKY

*Recentemente o site da SKY foi reformulado e conta com as funcionalidades exemplificadas acima. Convidamos todos os conselheiros a visitarem nosso site.*

Posição dos Conselheiros:

OK.

2.1.7 - Item 3.6 da ata da reunião de 21/06/19 - Este Conselho de Usuários repudia veemente as decisões unilaterais da SKY, informadas por e-mail no dia 10/6/19. Salientamos que a SKY está ferindo a Resolução 623 quanto à imposição da participação das reuniões somente por videoconferência, bem como a não participação do Vice Presidente no Fórum da Anatel. Deixamos clara nossa reprovação das alterações unilaterais da SKY, sem antes debatê-las com os conselhos. Enxergamos isso como proposital e com única finalidade de inutilizar os conselhos.

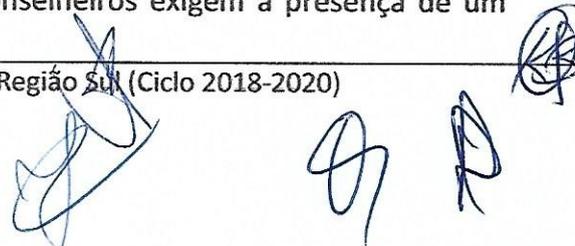
Resposta da SKY

O Secretário fará atualização aplicável.

Posição dos Conselheiros:

Os conselheiros agradecem a atenção do Sr. Piero Augusto Sellan a partir das conversas havidas durante o V Fórum dos Conselhos de Usuários e também na oportunidade de discussões na reunião através de vídeo conferência ocorrida em 23 de julho, já citada acima e ratificam seu compromisso e disponibilidade já observados durante as reuniões, para em conjunto buscar-se a redução de custos e economias em todos os sentidos, permitindo assim a continuidade deste nosso trabalho, que independente das obrigações regulamentares são de grande valia a todos os usuários por nós representados e principalmente, se levados em consideração, no reflexo com ganhos em diversos pontos para a própria operadora SKY.

2.1.8 - Item 3.7 da ata da reunião de 21/06/19 - Os conselheiros exigem a presença de um representante da SKY durante a realização das reuniões.



Resposta da SKY

*A SKY informa que o Francisco Carlos de Araújo, conhecido por todos como Secretário dos Conselhos de Usuários, é o responsável por representar a empresa durante as reuniões.*

Posição dos Conselheiros:

Tal solicitação tem por objetivo a aproximação entre os conselheiros e representantes da SKY, que torna a reunião mais efetiva, com a discussão dos temas mais ágeis e acalorados. Com o modelo atual, os registros e solicitações sempre levam a algumas semanas para a obtenção das respostas aos questionamentos.

2.1.9 - Item 3.8 da ata da reunião de 21/06/19 - A Conselheira Presidente solicita esclarecimentos sobre a retirada do Desconto de Débito Automático das faturas.

Resposta da SKY

*A SKY esclarece que todas as alterações estão de acordo com a política comercial. Solicitamos que a Conselheira especifique sua dúvida para que possamos apresentar esclarecimentos direcionados.*

Posição dos Conselheiros:

Percebe-se que com o desconto os usuários eram estimulados ao fazer seus pagamentos através desse sistema bastante eficiente, garantindo à SKY maior agilidade e segurança no recebimento. E sob o ponto de vista dos usuários, uma enorme facilidade evitando-se o esquecimento e consequente multas por mora.

2.1.10 - Item 3.9 da ata da reunião de 21/06/19 - A conselheira Vice-presidente sugere a criação de uma Planilha de Controle com todas as recomendações geradas pelo conselho e o status de atualização.

Resposta da SKY

*A SKY agradece a sugestão e solicita que seja enviado um modelo para análise e prosseguimento da solicitação.*

Posição dos Conselheiros:

OK. Será elaborado o modelo e encaminhado posteriormente.

2.1.11 - Item 3.10 da ata da reunião de 21/06/19 - Os conselheiros sugerem que a SKY crie um programa de fidelização ao cliente.

Resposta da SKY

*A SKY agradece a sugestão e informa que ela será encaminhada para as áreas responsáveis a fim de que seja estudada para uma futura implementação.*

Posição dos Conselheiros:

OK.

**2.2 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**

Os conselheiros solicitaram que os dados referentes ao relatório de reclamações sejam encaminhados com maior brevidade, possibilitando assim um estudo prévio que permita ser discutido durante as reuniões.

2.2.1 - Os conselheiros novamente observaram e ratificaram a solicitação de participação do representante da área de Antifraude e novamente solicitar a presença de representante da empresa, responsável pela área de cobranças, que na avaliação do relatório de reclamação se mostra a mais sensível e com índices preocupantes.

2.2.2 - A Conselheira Cristiane Lucia Piton novamente ratificou sua solicitação que sejam verificados e apresentados na próxima reunião os altos índices de reclamação dos usuários do estado do Rio Grande do Sul. No período de agosto/18 o índice aumentou exponencialmente, motivo pelo qual sugere uma análise dos dados mais apurada, para verificar o motivo desse aumento.

**3 – DISCUSSÕES SOBRE CAPACITAÇÃO DOS CONSELHEIROS**

A Conselheira Presidente explanou sobre os tópicos abaixo listados, oferecendo informações gerais sobre cada um dos temas:

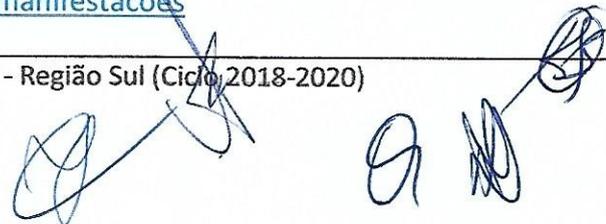
3.1 - CURSO DIREITO DO CONSUMIDOR - O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) tem por objetivo assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Agência em assuntos relacionados à defesa e à proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

3.2 - CDUST - Análise das Atas e documentos do CDUST

Links onde as informações podem ser obtidas:

Reuniões: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/reunioes>

Manifestações: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/manifestacoes>



Apresentações: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/apresentacoes>

Melhores

práticas

<http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=348540&assuntoPublicacao=null&caminhoRel=null&filtro=1&documentoPath=348540.pdf>

3.3 - CONSULTAS PÚBLICAS: Dois assuntos de extrema importância para este conselho:

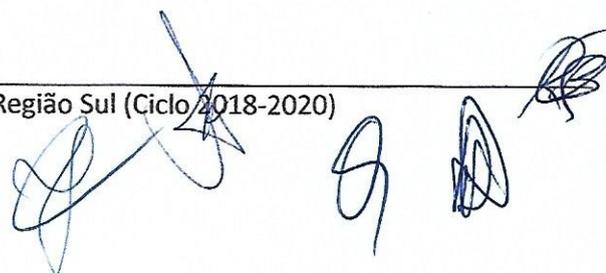
- Enquadramento regulatório das aplicações de programadoras de canais de televisão disponíveis a clientes na Internet, por meio de páginas ou aplicativo, disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2247&Tipo=1&Opcao=andamento>
- Esta tomada de subsídios tem como objetivo contribuir para o debate relacionado às ações de combate à pirataria empreendidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2252&Tipo=1&Opcao=andamento>

3.4 - LEGISLAÇÃO e REGULAÇÃO

- Enquadramento regulatório das aplicações de programadoras de canais de televisão disponíveis a clientes na Internet, por meio de páginas ou aplicativo, disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2247&Tipo=1&Opcao=andamento>
- Esta tomada de subsídios tem como objetivo contribuir para o debate relacionado às ações de combate à pirataria empreendidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), disponível em: <https://sistemas.anatel.gov.br/SACP/Contribuicoes/TextoConsulta.asp?CodProcesso=C2252&Tipo=1&Opcao=andamento>

4 – ASSUNTOS GERAIS

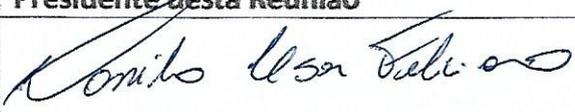
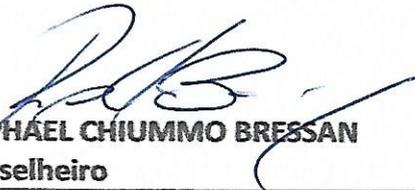
Não houve o registro de novos temas

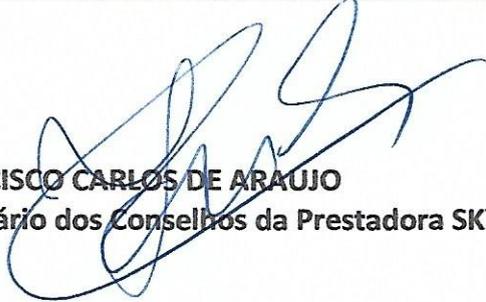


ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, a Sra. Presidente encerrou a reunião às 16h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião.

Londrina - PR, 23 de agosto de 2019.

 <b>CRISTIANE LUCIA PITON</b> Conselheira Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	 <b>ALICIA KELLER FELSKY</b> Conselheira Vice Presidente
 <b>DANILO CESAR FELICIANO</b> Conselheiro	 <b>EDUARDO FELIPE BENATTI NASCIMENTO</b> Conselheiro
 <b>MARCELO SOARES DE ALMEIDA</b> Conselheiro	 <b>JOÃO JOSÉ BRESSAN</b> Conselheiro
 <b>IURI BRANCO ROSITO</b> Conselheiro	 <b>RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN</b> Conselheiro
 <b>TULIO BORGES KRAUSE</b> Conselheiro	<b>EM BRANCO</b>

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