

**ATA DA QUINTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE** (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2016)

Aos 29 de abril de 2016, na sala de reuniões Safira do HOTEL BELÉM SOFT, situado à Avenida Comandante Brás de Aguiar, 612 – Bairro Nazaré, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará, foi realizada a quinta 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 da Senhora Conselheira IRENICE BATISTA DA SILVA, a qual teve início em segunda convocação às 10h00, sendo esta, a primeira reunião do ano 2016.

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

Ausências Justificadas: Conselheiro Ruy Prado Alves, através de e-mail enviado em 25/04/2016 às 12h01, Conselheiro Adevaldo Nonato Oliveira de Souza, conforme e-mail enviado em 28/03/2016 às 08h50, Conselheiro Sandro Rodrigues da Silva a partir de mensagem SMS à senhora presidente do Conselho em 28/04/2016 e Conselheiro Ronilson Silva da Silva, através de mensagem SMS à senhora presidente, nesta data.

Ausência Não Justificada até esta data: Conselheira Mara Cleusa Peixoto Assis

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente a Senhora Presidente da reunião, Conselheira Irenice Batista da Silva, deu as boas vindas aos presentes, agradecendo a presença de todos e convidando-os a dar início aos trabalhos, registrando que infelizmente alguns conselheiros deixaram de participar por discordarem da posição unilateral tomada pela prestadora SKY, quanto à alteração das localidades previamente acordadas para a realização das reuniões no ano em curso.

Nesta reunião, os conselheiros observaram que em consonância com o que determina o Regimento Interno, a ausência contumaz de membro do conselho, leva a sua exclusão, por isso fica definida a exclusão da conselheira Mara Cleusa Peixoto Assis, em função de não ter participado em nenhuma destas cinco reuniões do Conselho.

A seguir, comentou sobre a “advertência” impingida ao Conselheiro Maique Miranda de Brito, em virtude de seu e-mail encaminhado a representante da prestadora SKY no dia 28/12/2016 às 16h28, contendo a utilização de palavras não recomendadas (baixo calão) para uma comunicação formal a partir de membros do conselho. Lembrando que inicialmente, conforme previsto no regimento interno, foi emitida uma advertência preliminar, que após o prazo regimental, foi convertida em ADVERTÊNCIA DEFINITIVA através de comunicado encaminhado pela secretaria por e-mail aos endereços eletrônicos do Conselheiro MAIQUE MIRANDA DE BRITO e da Conselheira Presidente IRENICE BATISTA DA SILVA em 21/01/2016 às 10h25 e nesta reunião tendo seu registro formalizado.

ATA DA QUINTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2016)

Dando continuidade, a Senhora Presidente solicitou que o secretário apresentasse as respostas da prestadora SKY, aos questionamentos e sugestões havidas na 4.ª Reunião, ocorrida em Macapá - AP, em 27 de novembro de 2015.

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

APRESENTAÇÃO DOS PONTOS OBSERVADOS NA QUARTA REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, ocorrida em Macapá – AP em 27 de novembro de 2015.

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

2.1.1 - 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.

Resposta da SKY:

A sugestão foi repassada à área responsável (Marketing) para que seja analisada a viabilidade para realização do evento.

É importante destacar que um evento desta monta envolve a análise de diversos fatores, portanto, por ora, ainda não é possível posicioná-los quanto à sua viabilidade.

Assim que obtivermos uma posição mais concreta, informaremos ao conselho.

Destaca-se que a SKY já promove eventos na região Norte através do projeto “Sky na Estrada”, que tem por objetivo homenagear as raízes, a tradição e a cultura do nosso país. Na Região Norte, destacam-se eventos como “Festa das Cores: Ensaios dos Bois Caprichoso e Garantido” que há três edições ocorre em Manaus/AM e o “Círio de Nazaré” que teve uma edição e ocorreu em Belém do Pará.

Para conferir fotos dos eventos e mais informações sobre o programa acesse: <https://www.skynaestrada.com.br/>

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

Os conselheiros observam que estes eventos patrocinados já são de pleno conhecimento de seus membros. Porém a sugestão se refere a promoção de eventos destinados e dirigidos aos clientes ativos como forma de fidelizá-los e incentivá-los a ter uma aproximação mais forte com a prestadora SKY e reconhecimento por parte da SKY de seus clientes.

2.1.2 - 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 reúne todas as peculiaridades para um evento dessa natureza.

Resposta da SKY:

O Programa de Responsabilidade Social da SKY promove uma série de ações com o objetivo de mobilizar e envolver os seus colaboradores, parceiros, funcionários e clientes em iniciativas voltadas ao voluntariado corporativo e o desenvolvimento das novas gerações através da educação e da cultura.

As ações de voluntariado da SKY buscam envolver funcionários e parceiros na transformação de escolas, orfanatos, ONGs e melhorar a qualidade de vida nestas comunidades. Com isso, a SKY exerce seu papel socialmente responsável, dando uma pequena contribuição à sociedade enquanto estimula a ideia de solidariedade e viabiliza a contribuição que tantos querem dar, mas às vezes não sabem como e onde colaborar.

*Dentro desses objetivos, visamos **expandir nossas atividades e promover ações de voluntariado em todo o país**. A sugestão de uma ação na região Norte é muito bem-vinda e necessária, principalmente devido as desigualdades regionais do Brasil. Repassamos a sugestão do Conselho para a área de Responsabilidade Social, que recebeu muito bem a ideia e já está estudando sua viabilidade. Assim que tivermos uma resposta definitiva, entraremos em contato, com a informação e o convite de participação.*

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

Os conselheiros solicitam a previsão, com data aproximada da resposta definitiva.

2.1.3 - Os conselheiros registram que está ocorrendo uma excessiva quantidade de envio de mensagens de cobrança aos usuários, mesmo com o assinante adimplente.

Resposta da SKY:

Em quais plataformas os Conselheiros estão recebendo as mensagens de cobrança? Quando se fala em assinante adimplente, é o assinante que não esteve em nenhum momento inadimplente ou o assinante que estava inadimplente e regularizou sua situação? Essas informações são importantes para que possamos verificar com precisão a situação.

De qualquer forma, a SKY esclarece que está revisando seus procedimentos de cobrança e que a retirada da mensagem de cobrança ocorre mediante o processamento do pagamento, que depende integralmente da instituição bancária. Nessa hipótese, o cliente pode ter a mensagem disparada mesmo já tendo adimplido com a obrigação. Contudo, é possível solicitar a retirada da mensagem antes do processamento do pagamento, para isso, basta que o cliente entre em contato com a SKY na Central de Atendimento, informando que o pagamento já foi efetuado.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

Os conselheiros informam que tal fato está ocorrendo em todas as plataformas de comunicação, ou seja: ligações telefônicas (voz), mensagens curtas (SMS) nos celulares, e-mails e mensagens na tela do televisor.

Observam ainda que anteriormente havia uma forma de mensagem mais discreta, com "ícone" localizado num dos cantos superiores da tela do televisor, na cor vermelha, onde mensagens diversas possam ser acessadas sob o controle do assinante.

2.1.4 - 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.

Resposta da SKY:

Em Novembro 2015, quando foi feito o alerta, estávamos enfrentando problemas sistêmicos que ocasionavam erros na emissão da fatura.

A SKY, desde o início, envidou todos os esforços para solucionar a dificuldade, destacando uma equipe especializada para tratamento da causa focal do problema, que foi resolvido em dezembro.

Ressaltamos que, hoje, talvez ainda existam reflexos das falhas sistêmicas uma vez enfrentadas, haja vista que alguns casos ainda estão sendo resolvidos pontualmente.

De qualquer maneira, estamos realizando um mapeamento minucioso de casos como os relatados a fim de nos certificarmos de que não há qualquer outro motivo, que não a falha sistêmica já superada, passível de provocar essas irregularidades nas faturas.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

Os conselheiros agradecem a explanação, mas observam que as pendências ainda existentes caracterizam a manutenção do problema e assim solicitam que seja informada a data de conclusão prevista para a regularização total.

2.1.5 - 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.

Resposta da SKY:

Especificamente a quais mensagens os conselheiros se referem?

De qualquer forma, como esclarecido em resposta anterior, a SKY esclarece que está revisando alguns de seus procedimentos de cobrança, porém, os alertas de inadimplemento são um meio informativo ao consumidor, acerca da necessidade de efetuar o pagamento para que não haja prejuízo na prestação do serviço.

*A ferramenta utilizada pela SKY encontra respaldo regulamentar que prevê a obrigatoriedade da prestadora de **comunicar por escrito a inadimplência do assinante.***

Além disso, não há vedação legal para o encaminhamento de comunicação ao cliente, pois este tem o dever de efetuar o pagamento de suas mensalidades em dia, conforme Cláusula 7, alínea "d", das Condições Gerais de Assinatura:

"7. Obrigações do CLIENTE

7.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato e na legislação e regulamentação, são obrigações do CLIENTE (...) pagar as mensalidades e os demais valores devidos à SKY em dia, bem como apresentar os respectivos comprovantes de pagamento quando solicitados;"

Não pagando em dia as mensalidades, o cliente pode ser notificado para que venha a pagar. A comunicação prévia de inadimplência também é prevista na Cláusula 9.6 das Condições Gerais de Assinatura:

"9.6. A ausência da quitação de quaisquer débitos do CLIENTE, depois de transcorridos os prazos referidos acima e após **comunicação prévia pela SKY ao CLIENTE**, de acordo com as disposições legais, levará à inscrição do CLIENTE em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA)."

Por fim, destaca-se que a Ação Civil Pública proposta contra a SKY por alegação de constrangimento em razão de mensagem inserida na tela do cliente durante a programação foi **julgada improcedente**, por não ter sido demonstrada ilicitude praticada pela SKY (Processo: 0069275-43.2014.8.19.0001 – INSTITUTO NACIONAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR INPCON).

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5

Os conselheiros entendem que as formas de comunicação são reguladas nas diversas esferas que tratam o relacionamento com o consumidor, no entanto, sugerem que a redação seja mais adequada evitando o constrangimento do assinante.

Como sugestão temos:

- 1- LEMBRAMOS QUE SUA FATURA PODE SER RECEBIDA NAS CASAS LOTÉRICAS APENAS INFORMANDO O CPF DO TITULAR.
- 2- SOLICITAMOS QUE NOS INFORME A DATA DE SEU PAGAMENTO, POIS ATÉ O MOMENTO NÃO RECEBEMOS A CONFIRMAÇÃO PELO BANCO.

3 - ASSUNTOS GERAIS

3.1 – A presidente do Conselho, Senhora IRENICE BATISTA, informa que já vem fazendo contato com os diversos representantes dos PROCON's da Região Norte, estando no aguardo da

ATA DA QUINTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2016)

confirmação de seus representantes quando poderão nos passar as informações sobre as reclamações demandadas. Serão encaminhados ofícios, formalizando as solicitações e possíveis participações nas reuniões deste Conselho.

3.2 – O Conselheiro Vice Presidente Nadielson Siqueira Costa, após sua participação no II Forum Nacional de Conselhos de Usuários, aproveitou para fazer contato com outros presidentes e percebeu que outras operadoras vem fazendo pelo menos uma reunião anual com a participação conjunta dos conselheiros de maneira a equalizar as informações sobre as prestadoras em todas as regiões. Desta forma vem consultar sobre a possibilidade de realização desta reunião, em localidade a ser escolhida pela SKY.

3.3 – A Presidente IRENICE BATISTA DA SILVA, em alinhamento com as políticas de redução de custos da SKY, solicita que seja envidados esforços no sentido das reuniões ocorrerem em salas dos hotéis em que estejam hospedados seus membros. E também com a contratação do almoço neste mesmo local.

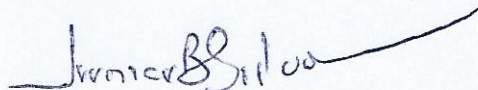
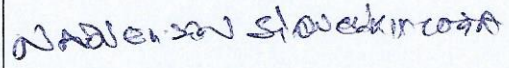
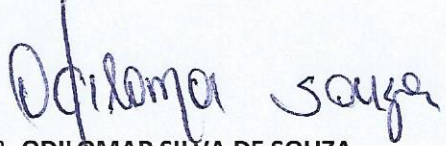
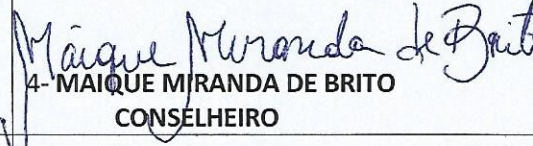
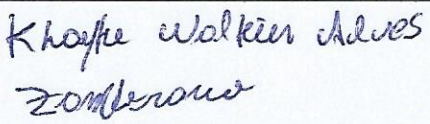
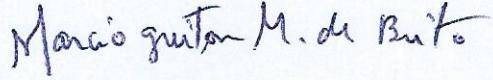

Essa observação diz respeito a evitar os gastos de deslocamentos com transporte (taxi), pois percebe-se claramente que a somatória das despesas estão ficando acima do método atual.

3.4 – O Conselheiro Vice Presidente Nadielson Siqueira, registra que solicita que nas próximas reuniões seja dada maior assistência aos conselheiros nos horários e na hospedagem, pois a seu exemplo pessoal, nesta reunião, o mesmo saiu de sua residência às 05h00, e com previsão de retorno no voo das 23h00, com chegada em sua residência à 01h00, sem direito a mínima hospedagem para banho e muda de roupa, logo solicita que seja sejam consideradas estas informações, esperando um maior suporte na logística nas futuras viagens.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a ser tratado, a senhora 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.

Belém - PA , 29 de abril de 2016.

CONSELHEIROS:

 1- IRENICE BATISTA DA SILVA PRESIDENTE	 2- NADIELSON SIQUEIRA COSTA VICE- PRESIDENTE
 3- ODILOMAR SILVA DE SOUZA CONSELHEIRO	 4- MAÍQUE MIRANDA DE BRITO CONSELHEIRO
 5- KHAYKE WALKIER ALVES ZAMBRANO CONSELHEIRO	 6- MÁRCIO GREITON MIRANDA DE BRITO CONSELHEIRO
 7- MAIGSON ALVES FERNANDES CONSELHEIRO	


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
SECRETÁRIO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS SKY