

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

DATA/HORÁRIO:	28/09/2021 - 09h00 às 13h00	
LOCAL:	Videoconferência - Microsoft Teams	
TIPO:	Videoconferência - Microsoft Teams	
CONSELHEIROS		
NOME	REPRESENTANTE	SITUAÇÃO
Andrea Munhós Ferreira Barroso	Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES	V
Jéssica Junia Parreiras Maciel	Procon Câmara de Brumadinho	A
André Yooiti Muramoto	Procon Municipal de Jaborandi	A
Cristiane Bonito Rodrigues	Procon Municipal de Sorocaba	V
Cristiana Vieira Santos	Procon Municipal de Vitória	V
Mariana Costa Rinaldi	Proteste Associação de Defesa dos Consumidores	V
Dalton Moreira Meireles Bandeira	Usuário	A
Everton Soares Ferreira	Usuário	V
Jaqueline Ribeiro Beluzo	Usuário	V
Luiz Fernando Paolieri Torniziolo	Usuário	V
Renato Aparício Ferreira de Souza	Usuário	A
Ulisses Damas Couto	Usuário	V
COLABORADORES TELEFÔNICA E CONVIDADOS		
NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
Assunta Vieira de Campos	Gerente Institucional de Relacionamento com Órgãos de Defesa do Consumidor	V
Angela Margarida Ramos Dos Santos	Secretária do Conselho	V
Gláucia de Miranda Rodrigues	Secretária do Conselho	V
Luciene da Silva Dutra	Analista de Relacionamento	V
Celso Pereira Dos Santos	Consultor de Relacionamento	V
Luiz Jochinsen Neto	Gerente de Assuntos Regulatórios	V
Marcelo Cortizo De Argolo Nobre	Consultor de Assuntos Regulatórios	V
Rui Barbosa de Souza	Representante Anatel	V

Situação: P - Presente A - Ausente V - Videoconferência

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Realizou-se a reunião online e contamos com a participação de 08 (oito) membros do conselho. Tivemos as ausências injustificadas do representante do Procon Câmara de Brumadinho e dos conselheiros Dalton Moreira Meireles Bandeira e Renato Aparício Ferreira de Souza. E ausência justificada do representante do Procon Municipal de Jaborandi.

No período de 16 a 30 de agosto, em dias alternados, aconteceu o VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, o qual foi aberto a todos os conselheiros das Operadoras, oportunidade em que temas importantes foram apresentados, tais como, implantação do 5G no Brasil, LGPD nas prestadoras de serviços de telecomunicações e na Anatel, dúvidas sobre direitos dos consumidores, implantação das Ouvidorias nas prestadoras de serviços de telecomunicações, telemarketing, implantação do novo regulamento de qualidade (RQUAL) e a apresentação de estudo sobre comportamento do consumidor. O Fórum contou com a presença de mais de 100 participantes em cada sessão.

Reforçamos que o convite para a participação no VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários foi enviado a todos. Luiz Fernando, aproveitou para elogiar as apresentações dos representantes da Vivo nos temas de LGPD e Implantação das Ouvidorias nas prestadoras de serviços de telecomunicações, reforçando que foram objetivas e claras.

Deu-se início aos temas da pauta:

- Vazamento de dados e telemarketing.

Na terça feira dia 17/08, eu e praticamente todos os meus contatos que possuem celular da telefônica, de todas as partes do Minas Gerais, em sua maioria dirigentes de procons, recebemos um mensagem contendo um link, com o seguinte texto: Olá eu sou LUCIANO CAMARGO! Te convido a conhecer meu novo projeto musical, o louvor Espírito Santo, junto com Gabi Sampaio clique e escute bit.ly/Lucianocamargo.

A mensagem SMS foi enviada do n. 31.8405-0995. Alguns colegas investigaram e parece se tratar mesmo de um músico.

A pergunta é, como ele conseguiu acesso a todos esses números?

Outra questão, também relacionada a vazamento de dados e telemarketing, um amigo titular da linha 34.99893-7011, fez a portabilidade do seu número da Algar para a telefônica no mês passado, e relata que após 2 dias da efetivação da portabilidade, já começou a receber muitas mensagens de telemarketing, mesmo estando cadastrado no Não me Perturbe. Informou que só passou a acontecer depois que seu acesso passou para a Telefônica.

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Trata-se de uma demanda pessoal, mas gostaria de informar para fins de uma análise macro da Telefônica, servindo o caso como mero exemplo.

(Conselheiro Ulisses)

A Assunta iniciou informando que a Vivo não compartilha dados, como já apresentado, a companhia se preparou para as adequações legais contidas na LGPD desde agosto de 2018 e conta com uma equipe própria e multidisciplinar dedicada na governança e no atendimento aos titulares de dados pessoais.

Conforme apresentação no VII Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, foi esclarecido que existe um trabalho coordenado em todas as operadoras referente ao sistema de Autorregulação de Telecomunicações e o Não Me Perturbe, que sempre foi tema do Conselho. O cliente que possui o telefone cadastrado no Não Me Perturbe, pode efetuar uma denúncia no próprio site, o que contribuiu com o trabalho das operadoras para a identificação de empresas não parceiras, que realizam contato utilizando o nome da operadora.

A Anatel abriu Consulta Pública nº 41 sobre atribuição de número específico para telemarketing em oferta (código 0303).

- Como está caminhando o prazo para o cumprimento das metas estabelecidas no PLANO GERAL DE METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO (PGMU V)? Tendo em vista o pedido de dilação efetuado pelo Ministério das Comunicações para concessão de novo lapso temporal junto ANATEL na data de 23 de julho de 2021.

Justificativa: A indagação refere-se ao cumprimento da primeira meta da obrigação que é levar até 31 de dezembro de 2021, cobertura em 10% das sedes de municípios, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados rurais.

Neste sentido, as macros e micros regiões do norte nordeste, populações com o mínimo existencial poderão obter a um meio de comunicação e inclusão digital como forma de Dignidade, como se vislumbra no fornecimento da Energia Elétrica ou Solar.

(Conselheiro André Muramoto)

Convidamos o gerente de Assuntos Regulatórios, Luiz Jochinsen, para esclarecer as metas do PGMU que afeta a empresa por ser uma Concessão do estado de São Paulo. Antigamente só existia a telefonia fixa, em 1998 a empresa denominada Telesp, foi privatizada e o Sistema de Telefonia fixa Comutada -STFC no estado de SP, exceto a região de Franca, a Telefônica prestava apenas serviço de voz.

O serviço SFTC tem duas missões que é a continuidade do serviço e a atualização do serviço para manter funcionando. De 1998 até os dias de hoje, a concessão está em curso, existiram algumas metas de universalização que foram perdendo o sentido e que por vias políticas governamentais, foram se criando outras metas para manter o equilíbrio das obrigações da Concessionária.

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Sendo assim, essa troca de obrigações como política de governo entrou o atendimento de *backhaul* na área da concessão, que é o PGMU V, que trata-se de uma meta que saiu em maio pelo Decreto das Comunicações e a Anatel ficou de passar a relação das localidades que devem ser atendidas com fibra ótica. No caso da Telefônica, tem sede de município da ordem de 30 e a quantidade de localidades que está na faixa de 400 a 500, número que saiu em Consulta Pública pela Anatel em junho, mas a Portaria oficialmente ainda não foi publicada.

O Decreto do Ministério define que 10% dessas localidades, quando publicadas, precisam ser cumpridas em 2021, 25% em 2022, então pelo cronograma de publicação é impossível atender essas metas no ano de 2021, tendo em vista, que uma obra de *backhaul* de fibra ótica, normalmente cada localidade, irá consumir 10, 20, 30 km de fibra ótica a serem implantadas (são obras que levam de 6 meses a 1 ano) e tem uma sequência, que primeiro é o nosso planejamento, depois tem a etapa em campo, depois vem a parte mais demorada que é licenciar essas obras.

A Anatel já comunicou o Ministério que seria razoável postergar para julho de 2022, no entanto, o Ministério ainda não se manifestou. O primeiro passo é a Anatel publicar as localidades, depois indicar o cronograma que é viável e oficializamos junto à Anatel e o Ministério e ambas se pronunciarão sobre o cronograma que será a meta.

- A Vivo está fazendo ou pensando em disponibilizar uma internet gratuita para escolas ou faculdades públicas e em hospitais e pronto socorro municipais ou estaduais, qual o plano de ação existente para este assunto.

(Conselheiro Luiz Fernando)

Luiz Jochinsen, gerente de Assuntos Regulatórios, esclareceu que já existem as Políticas Públicas dos Programas:

- Prover Banda Larga nas Escolas, que é o PBLE e abrange as Escolas Públicas Urbanas de Ensino Fundamental e Médio da Área de Concessão da Telefônica (Estado de SP exceto alguns municípios da região de Franca), exceto as Universidades. Na obrigação do PBLE temos instaladas 10.101 escolas e mais 4.000 escolas, no momento, que atendemos fora da nossa obrigação. O Ministério da Educação faz um censo com todas as escolas do Brasil e a própria escola preenche um questionário e ela indica se está operando, se tem inclusive energia elétrica e a partir desse censo o Ministério indica quais escolas devem ser atendidas.

Tem escolas que saem do censo por erro de cadastro, e nesses casos, não desligamos a banda larga porque entendemos que como política pública não podem deixar de funcionar. Só desligamos se obtivermos a informação que a escola foi desativada.

- Escolas Rurais Conectadas que abrange os municípios informados no Edital nº 004/2012 da Anatel, referentes aos estados de Alagoas, Ceará, Minas Gerais, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Sergipe e São Paulo, exceto os municípios com os DDD's 11 e 12 do Estado de SP.

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Hoje, atendemos mais de 16mil escolas públicas por meio desse atendimento rural e por meio da referência do censo do FNDE, a escola deixa de figurar no censo, mas em campo a escola continua funcionando, assim deixamos o atendimento da escola até que tenhamos outro indício que a escola não está mais funcionando.

- Cliente Vivo, quais as vantagens de ser um cliente Vivo. Volto com o assunto de um cliente fidelizado e que não se consegue obter benefícios diferenciados de quem está entrando para a operadora e não tem fidelização, este assunto eu que coloco e se possível eu falar da situação de compra de aparelhos e valores na tabela formatada na loja Vivo, quando coloquei o assunto em uma pauta , não estava claro para as pessoas. Precisaria alguém da Vivo que pudesse ouvir e entender o que quero explicar e propor. Outra situação que gostaria de colocar com relação aos dependentes com mesmo CPF nas modalidades disponíveis nos planos.

(Conselheiro Luiz Fernando)

Esse tema já foi internalizado junto à área marketing e reiteramos que não será possível atender a curto prazo.

Com relação aos preços dos aparelhos nas lojas, informamos que o mercado pratica preço livre e a Vivo possui uma estratégia de preço alinhada com seus objetivos de negócios.

O presidente do Conselho questionou a diferença de valores na compra de aparelhos, demonstrando um exemplo no qual o cliente que adquire um plano no valor maior tem apenas R\$100,00 a mais de desconto comparando com o plano menor.

E questiona novamente: “Cliente Vivo, quais as vantagens de ser um cliente Vivo. Não se consegue obter benefícios diferenciados de quem está entrando para a operadora e não tem fidelização”

- Como conseguir contato com a Vivo para sugerir colocação de novas antenas em locais com pouco sinal sem antena ou fibra para conectar com a Vivo, solicitação de alguns usuários de outras localidades?

(Conselheiro Luiz Fernando)

Esclarecemos que, normalmente recebemos o pedido para instalação de novas antenas através de ofícios do Legislativo Municipal e Estadual. O cliente quando tem interesse no serviço Fibra, pode consultar a disponibilidade/viabilidade no site na Vivo ou no próprio atendimento.

Solicitamos para que os pedidos de melhorias/instalação de novas antenas recebidas pelos conselheiros, constem informações detalhadas como coordenadas de longitude e latitude, bem como referências e endereços, por meio de um formulário que disponibilizamos. Os conselheiros podem nos enviar o pedido através do e-mail, com as informações padronizadas.

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

- Planejamento para o nosso próximo encontro, localidade e disponibilidade da Vivo.

(Conselheiro André Muramoto)

Na Vivo os funcionários estão retornando aos prédios gradativamente, porque muitos não tomaram a 2ª dose da vacina. Hoje, não temos como afirmar se em novembro a reunião será presencial, mas estamos acompanhando a liberação de viagens por parte da Vivo e entrada de terceiros nos prédios e assim que possível, informaremos por meio do grupo do WhatsApp.

Salientamos que temos um prazo de 20 dias de antecedência para emissão das passagens.

- Como estamos com relação às demandas na LGPD, se temos algum caso específico.

(Conselheiro Luiz Fernando)

Reforçamos que, a companhia se preparou para as adequações legais contidas na LGPD desde agosto de 2018 e conta com uma equipe própria e multidisciplinar dedicada na governança e no atendimento aos titulares de dados pessoais.

- Números da nossa última reunião atualização de KPIs, precisamos definir neste assunto quem será a secretaria para realizar as cobranças destes números e montar um mapa, foi sugerido pelo Otávio da Anatel na nossa última reunião.

(Conselheiro Luiz Fernando)

A solicitação é para criação de um *dashboard* com as informações e volumes de reclamações na Ouvidoria e Procon, atualizações da LGPD e Telemarketing, conforme proposta da Anatel, para que sejam apresentadas no início das reuniões ordinárias.

Obteremos o de acordo de todos por e-mail até 22/10/2021, após essa data caso não ocorram considerações, aprovamos a minuta e a inclusão da ata na página do Conselho.

Sem mais, encerrou-se a reunião

Luiz Fernando Paolieri Tornizielo
Presidente do Conselho

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

Entidades:

Mariana Costa Rinaldi

Proteste Associação Brasileira de Defesa do Consumidor

Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/ES

Representante: Andrea Munhós Ferreira Barroso

Procon Municipal de Vitória

Representante: Cristiana Vieira Santos

Procon Municipal de Sorocaba

Representante: Cristiane Bonito Rodrigues

Usuários:

Everton Soares Ferreira

Jaqueline Ribeiro Beluzo

Ulisses Damas Couto

Ausências:

- Representante do Procon Câmara de Brumadinho

- Representante do Procon Municipal de Jaborandi

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

- Renato Aparício Ferreira de Souza
- Dalton Moreira Meireles Bandeira

Representantes da Empresa responsáveis pelo Conselho de Usuários:

Assunta Vieira de Campos

Gerente Institucional de Relacionamento com Órgãos de Defesa do Consumidor

Angela Margarida Ramos dos Santos

Secretária do Conselho

Gláucia de Miranda Rodrigues

Secretária do Conselho