

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

DATA/HORÁRIO:	30/11/2021 - 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	V
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
Cristina Adriane Arasaki	Gerente de Marketing	V
Luiz Eduardo Daruiz Correa	Gerente Institucional - São Paulo e Região Sul	V
Rui Barbosa de Souza	Representante Anatel	V

Situação: **P** - Presente **A** - Ausente **V** - Videoconferência

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Realizou-se a reunião online e contamos com a participação de 09 (nove) 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.

Deu-se início aos temas da pauta:

- Definição de datas das reuniões em 2022.

Foi discutida a agenda de reuniões, sendo definido apenas a data e o local da 9ª reunião ordinária que será realizada no dia 22 de março de 2022. As datas e locais das próximas reuniões serão definidos posteriormente.

Realizaremos as reuniões ordinárias em formato híbrido, permitindo a participação dos membros, a critério destes, presencialmente ou à distância.

Em caso de necessidade, a data pode ser alterada com antecedência de 30 (trinta) dias úteis da reunião, condicionado a anuência da maioria simples dos conselheiros e disponibilidade de agenda da Prestadora.

- Cobrança indevida de Serviços de Valor Adicionado (SVAs). Uma das maiores queixas dos consumidores de telecomunicações no Brasil é a cobrança de compras não autorizadas de aplicativos pagos de jogos, horóscopos, notícias, cursos de idiomas e backup de arquivos, por exemplo, incluídas pelas operadoras de forma indevida na sua fatura por meio dos chamados “serviços adicionais”.

Contamos com a presença da Cristina, da gerência de Marketing para esclarecer o tema Serviço de Valor Adicionado. Entre os anos de 2016 a 2017 nos deparamos com uma quantidade grande de reclamações geradas por clientes que estavam insatisfeitos com a não contratação do SVA e começou-se um trabalho junto à Anatel para avaliar as melhorias que foram relatadas nos canais de reclamação.

Descontinuamos ao longo do tempo, a campanha *Sat Push*, que era uma forma de comunicação com o usuário para oferecer os serviços de SVA, o usuário recebia um *pop up* em seu celular com o descritivo do serviço e o valor a ser tarifado, junto com esse informativo, tinham as opções de “Confirmar” ou “Cancelar”, ao confirmar, o usuário recebia um segundo *pop up* com um novo descritivo e novamente o valor a ser tarifado.

O princípio de contratação consciente é que todos clientes possam fazer o duplo *opt-in* em qualquer canal de contratação da Vivo e que o cliente possa colocar o *pin code*, ou seja, confirmar no segundo *opt-in* com o *pin code* (4 dígitos) para confirmar a contratação).

Essa jornada de implementação foi bastante longa e todos os canais da Vivo passaram por uma reestruturação e em conjunto com a Anatel, avaliamos que a quantidade de reclamações e contestações caíram muito, mas a nossa meta é zerar.

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

Temos o indicador TDNA que é a avaliação da percepção do cliente em relação aos nossos serviços, ele responde uma pesquisa logo após a contratação dos SVA's e após 3 dias a Vivo envia por e-mail uma pesquisa perguntando como foi a experiência com os serviços da Vivo. Dessa pesquisa, notamos que o cliente não relata mais insatisfação com relação ao processo de ativação de compra

O representante da Anatel, Rui, ressaltou que esse problema não era só da Vivo e sim das principais prestadoras do setor e ratificou que a Agência fez um trabalho em mais de dois anos em conjunto com as Operadoras, e continua acompanhando estatisticamente as reclamações.

Eventualmente temos problemas, mas não sistêmico como no passado, mas é acompanhado com muita atenção tanto pela Operadora como pela Anatel. O nível de controle que temos hoje nas Prestadoras é incomparável com alguns anos atrás.

- Apresentação do estudo analítico da Vivo sobre o Projeto de Lei 347/2021 - Lei das Antenas - Cidade de São Paulo.

(Conselheiro Everton)

Convidamos o gerente Institucional, Luiz Eduardo, para esclarecer que a primeira Lei de Antenas da Cidade de São Paulo foi em 2004, a Lei nº 13756. Nessa época ainda existiam muitos mitos com relação à radiação, que por desconhecimento, havia o receio de se instalar uma antena, e essa lei era extremamente restritiva. Algumas das suas restrições eram: não pode ter uma antena em uma rua com menos de 10 metros, limitação de 500 metros de distância de uma antena para outra, limitação de recuo e uma das piores, principalmente quando vai para uma área um pouco mais afastada é que tínhamos que ter um terreno regular para instalar uma antena, a exemplo de Marsilac, Capão Redondo, Fundo da Zona Leste, Fundo das Zona Oeste, essas áreas geralmente não são áreas regularizadas perante à Prefeitura e isso impossibilitava de instalar antenas nesses locais.

Diante de todas as dificuldades que existiam não só na Cidade de São Paulo, em 2015, o Governo Federal criou a Lei nº 13.115, Lei Geral de Antenas - LGA que serviu para balizar o que era competência do Município, o que era competência da União e qual era a forma ou caminho a ser seguido por cada Município na medida que eles fossem atualizando as legislações.

Essa Lei trouxe grandes avanços, ainda assim, continuávamos discutindo a legislação de São Paulo.

Em novembro de 2020, essa lei foi declarada inconstitucional, e o município ficou sem lei, então todas as multas, tudo o que foi aplicado com relação a essa lei, o Supremo Tribunal por maioria declarou inconstitucional, depois o Governo Federal editou um decreto em continuidade à Lei Geral de Antenas estabelecendo como deveria ser o processo no município para facilitar e ampliar a instalação de antenas.

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

A Vivo como as demais Operadoras, por meio da Conexis, que é o nosso Sindicato, sempre tentou junto ao Executivo e ao Legislativo mostrar todas essas dificuldades.

Foi construído o projeto de Lei 347, os vereadores votaram em 1ª votação na forma em que foi apresentado, mas para o setor de telecomunicações como um todo, o projeto é excelente, segue toda a linha da Lei Geral de Antenas quando do decreto, é um projeto que vai facilitar a ampliação do sinal principalmente nessas áreas onde há restrição. O único ponto de atenção desse projeto é o artigo 25 onde ele obriga as operadoras a instalarem na zona da área prioritária da cidade, justamente por conta desse conflito de competência, a lei anterior foi declarada inconstitucional, isso não pode ser uma obrigação imposta pelo município, quando as operadoras tiveram a autorização para explorar o serviço móvel pessoal a obrigação é atender 80% da área urbana do município e isso já cumprimos em todos os municípios.

A empresa apoia a aprovação do Projeto 347, com a ressalva do artigo 25, já manifestamos o compromisso tanto com o Executivo Municipal como no Legislativo, se a lei for aprovada com esse artigo, correrá o risco de ser novamente judicializada e esse artigo ser declarado inconstitucional.

Independente, as Operadoras têm interesse em instalar antenas na borda da cidade de São Paulo já está mapeada pelas Operadoras e já tem um plano de atendimento. A partir do momento em que essa lei for aprovada no formato em que ela está, apenas com a ressalva do artigo 25, se ele não tiver a obrigação e sim o incentivo.

Hoje a lei está parada para 2ª votação e depende do Presidente da Câmara pautar.

Entendemos que é um assunto prioritário para a cidade e que a sua importância é que deveria ser votado, se possível ainda neste ano, para não perder o *time*, mas não depende das Operadoras.

Estamos no aguardo da aprovação em segundo turno da votação do PL 347.

- Apresentação de estudo e viabilidade de cobertura da Linha Lilás do Metrô SP - Paulo.

(Conselheiro Everton)

Continuamos com a presença do gerente Luiz Eduardo, esclarecendo que a linha lilás do metrô não está contemplada nas obrigações dos contratos de concessão como de autorização.

A linha lilás do metrô não é do governo, é uma linha que é concessão, então é como se fosse um imóvel “privado”, apesar de ser um meio de transporte público, ele depende de uma negociação junto ao concessionário da linha.

A mesma dificuldade que temos de levar o sinal para lugares distantes, teremos dentro do metrô porque precisa ter uma infraestrutura muito bem planejada.

Depende de uma negociação que é mais comercial e técnica, no entanto, já está acontecendo na linha lilás.

Não temos a obrigação, mas temos o interesse comercial. Geralmente todas as Operadoras conversam juntas para levar o sinal dentro do metrô.

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

- Gostaríamos de saber um pouco mais das experiências vivenciadas em redes móveis que apontem para a satisfação dos usuários durante o uso de serviços de streaming de vídeo, jogos mobile multiplayer, aplicativos de voz (como WhatsApp e Skype), taxas de download e de upload e disponibilidade de sinal em 4G e outros que tenha disponibilidade no portfólio da empresa.

(Conselheiro Everton)

Os provedores de serviços têm seus próprios requisitos mínimos para que os consumidores tenham uma boa experiência de uso.

Netflix		Microsoft Teams			YouTube	
Resolução Vídeo	Velocidade Recomendada	Resolução Vídeo HD (1080p)	Velocidade Recomendada	Melhor desempenho	Resolução Vídeo	Velocidade Recomendada
4K / Ultra HD	25,0 Mbps	Download	4,0 Mbps	4,0 Mbps	4K	20,0 Mbps
HD	5,0 Mbps	Upload	2,5 Mbps	4,0 Mbps	HD 1080p	5,0 Mbps
SD	3,0 Mbps				HD 720p	2,5 Mbps
Conexão banda Larga	1,5 Mbps (mínimo 0,5Mbps)				SD 480p	1,1 Mbps
					SD 360p	0,7 Mbps

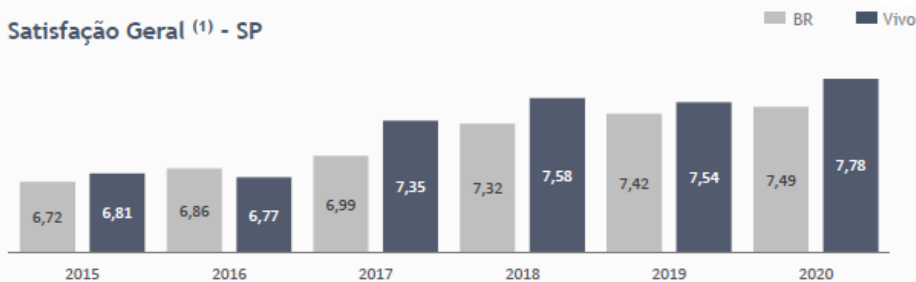
Fatores que impactam na velocidade de navegação:

- Modems com frequência de 2 GHz (não apropriado para streaming).
- Usuários concorrentes na mesma rede wi-fi.
- Interferência com outros equipamentos (TV, Micro-ondas etc.).
- Rede de água (pode absorver as ondas transmitidas pelo modem).
- Objetos ornamentais, a exemplo, espelhos como são compostos por lâminas de metal, pode bloquear e refletir as ondas transmitidas pelo roteador.
- Leiaute imóvel.

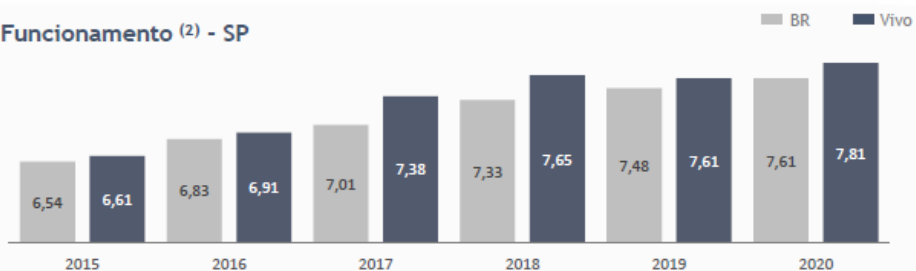
Em geral os consumidores do estado de São Paulo estão mais satisfeitos em relação à média BR.

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

SMP: Satisfação Geral ⁽¹⁾ - SP



SMP: Funcionamento ⁽²⁾ - SP



(1) Pensando em toda sua experiência com o serviço móvel da OPERADORA, qual é o seu nível de satisfação geral com a OPERADORA (0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito)
(2) Pensando no funcionamento do serviço de internet contratada da OPERADORA, qual nota você daria (0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito)

- **Participação e Apresentação das reclamações da Vivo dos anos de 2020 e 2021 pelos seguintes órgãos de defesa do consumidor do Estado de São Paulo: PROTESTE, IDEC, PROCON e RECLAME AQUI.**

- **Apresentação das Reclamações e Soluções recebidas pela ANATEL em 2020 e 2021 da operadora Vivo.**

Reclamações Anatel com redução de 12% YoY Outubro. Acumulado 2021 com redução de 18% em relação a 2020.

No Procon SP redução de 52% nas reclamações, share Telecom com redução de 5 p.p no comparativo YoY. Acumulado 2021 com redução de 30% em relação a 2020.

No Proteste BR redução de 13% nas reclamações no comparativo YoY. Acumulado 2021 com aumento de 54% em relação a 2020.

O Reclame Aqui é um canal privado que não monitoramos as reclamações, damos preferência a canais que fazem parte da defesa do consumidor oficial, onde conseguimos ter um relacionamento claro e objetivo.

O representante da Anatel, Rui, compartilhou o link abaixo, onde a Anatel inicia etapa de coleta de dados para a Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida em 2021

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/destaques/anatel-inicia-coleta-de-dados-para-a-pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade-percebida-2021>

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

- O que é e como funciona o CHIP e SIM da Vivo.

O eSIM é uma evolução do Vivo Chip, é um novo formato de chip que vem embutido em aparelhos como smartphones e relógios conectados. O Vivo eSIM não desgasta, não quebra e não é removível, o que traz mais segurança, pois não pode ser manuseado por pessoal mal intencionadas.

Foi uma conquista do Conselho de Usuários e está disponível para todos os planos, pós, pré, controle e vivo easy.

Para mais informações, segue o link [Vivo eSIM | Descubra o futuro dos chips de celular](#)

- Em relação a 5G: Todos os vencedores do edital deverão "a partir de 1º de janeiro de 2026, expedir e manter disponível oferta pública de direito de uso de radiofrequências, (...) em todos os municípios em que houver ausência do seu uso, em sistema indicado pela Anatel, com vistas a permitir o uso da faixa, em caráter secundário, por terceiro interessado", diz o item 10.1 do Anexo IV. - Como a Vivo está se preparando para atender este requisito legal até a data de 1/janeiro/2026?

(Conselheiro André Muramoto)

Informamos que este item constava na minuta de Edital enviada ao TCU. Contudo, foi retirada da versão final do Edital, que pode ser consultado neste link oficial da Anatel: https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eEP-wqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw_9INcO6OyRD8iqL9S9Xn8p_P7_7nZL7eBIQWeOiWAZmPzrP88GsKp4NawWkp9n0q_6bMePRxnAscg5z5FRrlZQdkKAchW

- Posição sobre condições de venda de aparelhos e planos para consumidor final.

(Conselheiro Luiz Fernando)

O mercado pratica preço livre e a Vivo possui uma estratégia de preço alinhada com seus objetivos de negócio e a definição de quanto de desconto oferecemos em cada aparelho por plano não necessariamente é proporcional ao valor desembolsado pelo Serviço.

Planos de mais alto valor que possuem maior desembolso acabam tendo um volume pequeno de clientes, por isso tentamos equilibrar o desconto entre todos os planos para beneficiar uma quantidade maior de clientes.

Adicionalmente também levamos em conta variáveis de mercado como preço da concorrência ou investimentos adicionais por parte do fabricante entre outros fatores para compor a estratégia final de preço sempre com o objetivo de buscar o equilíbrio entre resultados esperados e disponibilização do benefício para o cliente

- No plano família, todas as linhas têm que estar com um único CPF mesmo chamando de dependente, sendo que para mim o correto é que seja comprovado esposa e filhos no mesmo plano. Documentos comprovam o vínculo familiar.

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021 REGIÃO SUDESTE

(Conselheiro Luiz Fernando)

Em um plano família, as linhas dependentes do plano ficam todas associadas à linha titular para que possa usufruir/compartilhar das franquias do plano. A única forma de usufruir de benefícios, que são únicos por CPF, é esse cliente dependente, se desvincular do plano família e contratar um outro plano titular em outro CPF.

- Minuta do Edital - Eleição Conselho de Usuários 2023/2025.

Em 05/11, encaminhamos por e-mail aos membros do conselho, a minuta do Edital para a próxima eleição dos Conselhos de Usuários, a qual foi consensada com as Operadoras de Telecomunicações e a Anatel, solicitando contribuições por parte de todos os conselheiros, e ressaltando que em virtude do prazo estipulado pela Anatel, as contribuições deveriam ser trazidas e discutidas na próxima reunião do Conselho.

Neste sentido, incluímos este tema na pauta, o qual todos puderam se manifestar na reunião, no entanto, a solicitação foi o retorno do Conselho de Usuários de forma Regional, tendo em vista que os usuários não terão representatividade.

Cabe ressaltar, que ratificamos que em 21 de setembro de 2020, foi aprovada a Resolução nº 734.

Informamos que após propostas recebidas por parte dos Conselhos nas reuniões, a operadora avaliará as sugestões que forem julgadas pertinentes e encaminhará para apreciação da Anatel.

- Eleição de Presidente e Vice-Presidente

No fim da reunião, não tínhamos quórum para realizarmos a eleição de presidente e vice-presidente.

Sendo assim, na 9ª reunião ordinária faremos a eleição para a gestão de 2022.

Obteremos o de acordo de todos por e-mail até 16 de dezembro de 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 Torniziolo

Presidente do Conselho

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

André Yooiti Muramoto

Representante do Procon Municipal de Jaborandi

Vice-Presidente do Conselho

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

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2021
REGIÃO SUDESTE**

Ulisses Damas Couto

Ausências:

- Representante do Procon Câmara de Brumadinho
- 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