

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022
REGIÃO SUDESTE

DATA/HORÁRIO:	22/03/2022 - 09h00 às 13h00	
LOCAL:	Videoconferência - Microsoft Teams e Presencial São Paulo/SP (Eco Berrini)	
TIPO:	Formato híbrido	
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	P
André Yooiti Muramoto	Procon Municipal de Jaborandi	P
Cristiane Bonito Rodrigues	Procon Municipal de Sorocaba	A
Cristiana Vieira Santos	Procon Municipal de Vitória	A
Mariana Costa Rinaldi	Proteste Associação de Defesa dos Consumidores	V
Dalton Moreira Meireles Bandeira	Usuário	A
Everton Soares Ferreira	Usuário	P
Jaqueline Ribeiro Beluzo	Usuário	P
Luiz Fernando Paolieri Tornizielo	Usuário	V
Renato Aparício Ferreira de Souza	Usuário	A
Ulisses Damas Couto	Usuário	P
COLABORADORES TELEFÔNICA E CONVIDADOS		
NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
Assunta Vieira de Campos	Gerente Institucional de Relacionamento com Órgãos de Defesa do Consumidor	P
Angela Margarida Ramos Dos Santos	Secretária do Conselho	P
Gláucia de Miranda Rodrigues	Secretária do Conselho	P
Luciene da Silva Dutra	Analista de Relacionamento	V
Flávio Antônio Lourenco Teixeira	Gerente de Assuntos Regulatórios	V
Roberta Correa Guimarães	Consultora Jurídica	V
Victor de Oliveira Curvo	Gerente de Assuntos Regulatórios	V
Eliane Filgueiras	Gerente de Projetos	V
Ricardo Mascarenhas Lopes Cancado Diniz	Gerente Institucional	V
Marcella Ester Silva Pimenta	Analista de Relações Institucionais	V
Celso Fernando Valério	Gerente de Tecnologia	V
Eduardo da Cunha Alexandre	Consultor de Tecnologia	V
Aldo Antonio Rizatto Filho	Representante Anatel	V

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022 REGIÃO SUDESTE

Situação: P - Presencial A - Ausente V - Videoconferência

Realizou-se a reunião no formato híbrido e contamos com a participação de 08 (oito) membros do conselho. Tivemos a ausência justificada da representante do Procon Municipal de Vitória e as ausências injustificadas do representante do Procon Municipal de Sorocaba, e dos conselheiros Dalton Moreira Meireles Bandeira e Renato Aparício Ferreira de Souza.

Deu-se início aos temas da pauta:

- Cabos e fiações soltas em vias públicas no município de Divinópolis/MG.

(Conselheiro Ulisses)

Convidamos o gerente Ricardo e analista Marcella, da Regional de Minas Gerais, que iniciaram informando que no município de Divinópolis estão presentes as grandes operadoras de telefonia e várias outras pequenas provedoras do serviço de internet as quais utilizam a rede da empresa de distribuição de energia elétrica Cemig para colocar os cabos.

Cabe esclarecer, que a Telefônica solicita a Cemig autorização para ocupar o poste e conforme o projeto a Cemig analisa o ponto de vista estrutural para conceder o direito, no caso específico de Divinópolis todas as nossas autorizações, ocupações nos postes estão com os devidos contratos.

O que ocorre é outra operadora ou empresa colocar outros cabos no poste e não avisar a Cemig, deixando o poste com um número exacerbado de cabeamento e fios. A população e a prefeitura de Divinópolis, preocupada com este cenário, podendo ocorrer acidentes, chamou as empresas para discutir esta questão, onde estivemos presentes no dia 15 de fevereiro de 2022, com a vice-prefeita e o secretário de trânsito, nos posicionamos que todas as nossas ocupações estão regulares e os cabos devidamente identificados.

Ponderamos que o que estiver errado por parte de quem estiver regular, a Cemig tem que mandar regularizar e o que não tiver a licença/permissão precisa ser retirado o cabeamento e ou fiação. A Telefônica solicitou à Prefeitura que qualquer movimentação que fosse realizada teria que ser feita em conjunto (Prefeitura, Cemig e as empresas devidamente credenciadas) o que ocorreu no bairro Bom Pastor e em outros locais, no município de Divinópolis.

Tivemos sucesso nessa ação que foi repercutida na mídia e foi muito favorável à Telefônica que não tinha nenhum problema ou ponto de atenção que merecesse reparo.

Eventualmente, pode acontecer um acidente rompendo o cabo e caberá à empresa responsável normalizar. Temos ciência que incomoda o consumidor, a Prefeitura, mas precisamos deixar bem definida as competências para legislar sobre esse assunto e o que cada empresa tem que fazer.

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022 REGIÃO SUDESTE

- Instalação de Wi-Fi em praças e em áreas de vulnerabilidade social, no município de Divinópolis/MG.

(Conselheiro Ulisses)

Continuamos com a participação da gerência Regional de Minas Gerais, para esclarecer que a colocação de internet em praças, shopping, escolas, comunidades é um produto comercial que havendo a indicação dos locais, da capacidade, sendo colocado de forma muito clara a questão da Lei Geral de Proteção de Dados, a segurança do usuário e o devido cadastro.

O serviço sem custo para o demandante, a Câmara, precisa preceder um processo de Licitação e um Edital para verificar quem se dispõe a prestar o serviço sem custo com uma eventual contrapartida.

Gratuitamente não é possível porque o nosso serviço é prestado sob regime de autorização e não temos esta obrigação de prestar o serviço de forma gratuita.

Se houver um projeto comercial da Câmara Legislativa de Divinópolis para cobrir determinados locais, pode ser enviado para a Telefônica.

- Apresentação dos avanços da Cobertura Vivo em 2020 e 2021 na região sudeste.

(Conselheiro Everton)

Apresentamos a cobertura móvel e as obras realizadas nos anos de 2020 e 2021 nos estados da região Sudeste (Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro e São Paulo), bem como o crescimento na nossa rede Fibra desde o ano de 2019.

- Informações sobre a questão de cobranças indevidas/abusivas e quais as providências a operadora vem tomando para impedir esse tipo de ocorrência - Procon Itabira/MG enviou uma relação de CIPs.

(Conselheiro Ulisses)

Esclarecemos que no tema cobrança indevida são incluídos temas diversos, como pedido de parcelamento, segunda via, término de promoção etc.

A analista Luciene, responsável pelo relacionamento com os Procons de Minas Gerais, irá agendar reunião para melhor entendimento junto ao Procon, pois o mesmo não CIP Eletrônica e dessa forma, não conseguimos buscar os dados diretamente no SINDEC.

- Esclarecimentos referentes à celebração de TAC de R\$434,1 milhões com a Vivo que já foi aprovado pela Anatel.

Convidamos o gerente de Assuntos Regulatórios, Flávio Teixeira, que iniciou informando que o TAC (Termo de Ajustamento de Conduta) é um acordo entre a Anatel e a Telefônica e prevê a troca de multas em PADOS (Processo

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022 REGIÃO SUDESTE

Administrativo de Descumprimento de Obrigação) por 4 anos de compromissos de investimentos. É, portanto, instrumento de política pública importante na transformação da infraestrutura de Telecomunicações no Brasil. Esse acordo permite que os valores de PADOS sejam aplicados em projetos internos que corrijam o problema na causa raiz, gerando obrigações de compromissos a serem tratados de forma diferenciada, além de prever que sejam feitos investimentos em localidades de baixa atratividade comercial com objetivo de fomento público em telecomunicações.

Cabe salientar, que os compromissos podem ser acompanhados através dos links:

<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/tac-telefonica>

<https://www.vivo.com.br/para-voce/comunicados/regulatorios/termo-ajustamento-conduta>

- Como a Vivo vai trabalhar das demandas/reclamações consumeristas que tenha como origem a empresa de telefonia Oi?

Como a operadora vai tratar as questões de rompimento contratual de consumidores/usuários que optarem pela não continuidade em razão da nova gestão por parte da operadora de telefonia?

Justificativa: As indagações se dão por conta da migração de percentual a ser incorporado pela Vivo recentemente adquirido em parcerias com as operadoras Claro e Tim, esclarecendo que todas as adquirentes terão responsabilidade objetiva e solidária.

(Conselheiro André)

Contamos com a presença dos gerentes Victor Curvo e Eliane Filgueiras, que informaram tratar-se de uma compra conjunta, não se trata particularmente de um consórcio, a Oi Móvel se figurava em recuperação judicial e foi aberto leilão, onde a Vivo, Tim e Claro apresentaram uma oferta conjunta pela aquisição dos Ativos segregados em três Sociedades de Propósito Específico, segregados dentro de parâmetros discutidos e negociados entre as três empresas compradoras e a empresa vendedora. Cada uma dessa Sociedade receberia parte dos Ativos da Oi Móvel S.A., ativos que se referem a direitos de uso de radiofrequência, base de cliente e infraestrutura de acesso (ERB's). Essa é a operação que foi aprovada pela Anatel no dia 31 de janeiro de 2022 e pelo CADE no dia 09 de fevereiro de 2022.

Os ativos que a Vivo está adquirindo estão mais concentrados na região Nordeste.

A transição dos clientes da Oi para a Vivo se dará de forma tranquila, em fases, e com transparência; e a compra se concretizará apenas no *closing*. Até o fechamento da operação, nada muda e os clientes continuam sendo atendidos pela Oi, tanto do ponto de vista de prestação de serviço quanto de canais de atendimento.

Uma vez que a migração sistêmica seja realizada e confirmada, o cliente receberá comunicação específica da Vivo, reforçando informações sobre os canais de atendimento da empresa e a orientação para baixar o App Vivo.

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022 REGIÃO SUDESTE

Os clientes que vierem da Oi vão continuar com pelo menos as mesmas condições que têm atualmente.

Prezamos pela transparência deste processo, por isso, cada consumidor será comunicado com antecedência sobre informações relativas ao seu novo plano.

A migração dos clientes será feita automaticamente para cada operadora, conforme a divisão estabelecida no processo. Caso o cliente queira, poderá optar por outra operadora, seguindo o processo normal de portabilidade.

Na Vivo, estamos preparados para a chegada desses novos clientes, o que ocorrerá nos DDDs 81, 82, 83, 84, 85, 86, 88 e 98, no Nordeste, e 41 e 42, no Sul, além do DDD 12, em São Paulo.

O representante da Anatel levantou a preocupação da troca de chip, se vai haver necessidade de o consumidor adquirir um chip da Vivo e esclarecido que foi feito um trabalho colegiado e não será necessário trocar o chip.

A experiência que desejamos é que o cliente “*durma na Oi e acorde na Vivo*”.

- Quais são os desafios a serem batidos pela vivo ao apresentar opções para as novas tecnologias como o 5G, Edge Computing, Cloud, Cibersegurança, Inteligência Artificial, Internet das coisas, tendo em vista que elas redefinem a forma como a sociedade interage online e que abre caminho para o metaverso.

Todos os aparelhos estão aptos a esta tecnologias?

A operadora está se preparando para esta situação?

Haverá prejuízo ao usuário em relação a tecnologia?

(Conselheiro André)

Contamos com a presença do gerente Celso e o consultor Eduardo, que apresentaram o que a tecnologia 5G vai trazer como evolução, demonstrando também como a empresa está se preparando.

Quanto aos aparelhos não será diferente do que ocorreu nas tecnologias anteriores, pois os dispositivos precisam acompanhar a evolução da tecnologia.

- Eleição do próximo presidente.

Realizada a eleição para a presidência e vice-presidência do Conselho, e por unanimidade, para presidente foi reeleito Luiz Fernando Paolieri Torniziolo, e vice-presidente foi eleita a Mariana Costa Rinaldi, representante da Proteste Associação de Defesa dos Consumidores.

- Estabelecer os locais das próximas reuniões.

Foi discutida e aprovada a agenda de reuniões, conforme abaixo, podendo ser alterado o local da reunião, caso necessário, com até 30 dias de antecedência, condicionado a anuência da maioria simples dos Conselheiros e disponibilidade de agenda da Prestadora.

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022 REGIÃO SUDESTE

Cabe salientar que, caso seja aprovado o Encontro Nacional do Conselho de usuários, será realizado na 3ª reunião ordinária e a data será decidida em consenso com todas as regiões.

Data	Local
13/05/2022	Rio de Janeiro/RJ
A definir	São Paulo/SP
22/11/2022	Vitória/ES

- Apresentação dos novos Membros do Conselho.

No decorrer dos anos de 2020 e 2021, ocorreram mudanças de representatividade dos Procons abaixo:

Órgão	Ano 2020 - Reunião de Posse	Anos 2021 e 2022
Procon Municipal de Sorocaba - SP	Carlos Alberto de Lima Rocco Júnior	Cristiane Bonito Rodrigues
Procon Municipal de Vitória - ES	Hérica Correa Souza	Cristiana Vieira Santos
Proteste Associação de Defesa dos Consumidores - RJ	Renato de Araujo Cid Santa Rita	Mariana Costa Rinaldi
Procon Câmara de Brumadinho - MG	Ronan Gomes Nogueira	Jéssica Junia Parreiras Maciel

- Informação das faltas justificadas e injustificadas por conselheiro, entre 2020 e 2021 e as trocas que houve nas entidades.

Considerando o art. 14, do Regimento Interno, *qualquer conselheiro poderá ser destituído pelo Conselho, garantindo o direito de ampla defesa e o contraditório, em decisão colegiada e justificada nos termos do art. 16.*

Art. 15. A destituição do conselheiro se dará por: I - Em caso de impedimento legal ou relatório. II - Em razão de comportamento inadequado e conflito de interesses, assim considerado pelo Conselho; e III - Em caso de duas ausências injustificadas em reuniões seguidas do Conselho de Usuários.

Art. 16. A destituição na forma acima, dar-se-á por voto favorável de 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho, devendo ser lavrado em ata o fato originário e a conseqüente destituição.

A representante do Procon Câmara de Brumadinho, Jéssica, informou que as suas ausências no ano de 2021, foram em virtude da saída do Dr. Ronan e de ter assumido a coordenação Jurídica do Procon, no entanto, se comprometeu perante o Conselho, a sua participação efetiva nas reuniões.

Com relação à destituição dos conselheiros Dalton e Renato Aparício, ambos com faltas seguidas e injustificadas, este tema será pauta da próxima reunião ordinária. Importante destacar que deverá ser sorteado um relator que, oralmente ou por escrito, no dia da reunião ordinária, listará os motivos que ensejam a apreciação da expulsão e,

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022
REGIÃO SUDESTE

após defesa do membro, deverá expor seu voto para deliberação; conforme rege o Manual Operacional do Conselho de Usuários que começou a vigorar a partir de 08 de janeiro do corrente ano.

Obteremos o de acordo de todos por e-mail até 22 de abril de 2022, 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 Tornizelo
Presidente do Conselho

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 Câmara de Brumadinho
Representante: Jéssica Junia Parreiras Maciel

Usuários:

**ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2022
REGIÃO SUDESTE**

Everton Soares Ferreira

Jaqueline Ribeiro Beluzo

Ulisses Damas Couto

Ausências:

- Representante do Procon Municipal de Vitória
- Representante do Procon Municipal de Sorocaba
- 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