

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

<b>TEMAS PRINCIPAIS:</b>	Apresentação da nova secretária do conselho; Apresentação sobre a franquia da banda larga fixa; Renúncia Conselheiro Daniel Jourdan Oliveira.
<b>DATA/HORÁRIO:</b>	03/06/2016 – 09:00 às 17:00
<b>DURAÇÃO:</b>	6:00
<b>LOCAL:</b>	SCN Qd.: 03 Bl.: A Lt.: F / Ed.: Estação Telefônica - Centro Norte, 8º Andar – Brasília DF
<b>TIPO:</b>	Presencial
<b>ELABORADO POR:</b>	Joana T. Müller

CONSELHEIROS		
NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
CLEITON AMAURY DA CRUZ DIAS	Centro-Oeste	P
DANIEL JOURDAN OLIVEIRA	Centro-Oeste	A (Renúncia)
FÁBIO D'AFONSÊCA BEZERRA	Centro-Oeste	P
HELENA GONÇALVES LARIUCCI	Centro-Oeste (Representante Entidade)	P
HELENO R MAFFUCCI G DA COSTA	Centro-Oeste	P
JAIRO TOMIO ISHIKAWA	Centro-Oeste	P
PITÁGORAS LACERDA DOS REIS	Centro-Oeste (Representante Entidade)	P
REINALDO DOS SANTOS	Centro-Oeste	P
SAULO FERREIRA ROCHA	Centro-Oeste	P

CONVIDADOS DA PRESTADORA		
NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
JOANA MÜLLER	Secretária do Conselho	P
RENATA LOURENÇO DE LIMA	Secretária do Conselho	P
MARCUS BRUNETTI	Convidado da Prestadora	P
EDUARDO LEAL MACEDO	Convidado da Prestadora	P
SELMA VALDETE GORDIJO	Representante da Anatel	P

Situação: P - Presente A - Ausente

## ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016

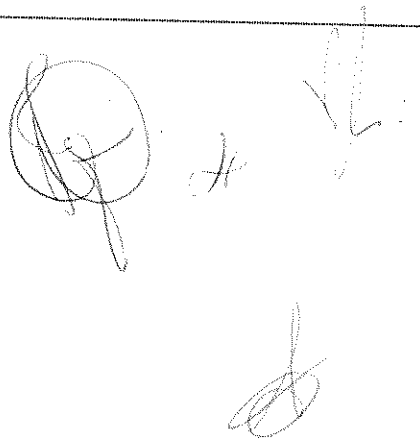
### SUGESTÕES DA PAUTA

#### ❖ PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:00)

1. Aprovação da 8ª Ata da Reunião Ordinária realizada em 6 de novembro de 2015 e da 1ª Ata de 2016 da Reunião Ordinária realizada em 1º de abril;
2. Apresentação da nova secretária, que secretariará as próximas reuniões (3ª e 4ª Ordinária) e dos demais convidados;
3. Problemas com reembolso de valores de despesas para participação dos conselheiros nas reuniões;
4. Problemas técnicos - velocidade pela GVT em Goiânia;
5. Rede GVT em Cuiabá defasada - Previsão de atualização;
6. Propaganda Enganosa com o Vivo Fibra;
7. Atualizações TV - Canais Premium - Substituições de canais SD por HD;
8. Projeto de Inclusão Social: A TV e os deficientes auditivos.

#### ❖ PERÍODO TARDE (14:00 às 17:00)

9. Limitação Banda Larga Fixa. Velocidade x Franquia?
10. Constar em ata o repúdio do Conselho sobre a franquia da internet fixa;
11. Apresentação pela GVT do *feedback* acerca das sugestões do Conselho;
12. Assuntos diversos;
13. Encerramento da reunião.



**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

**ASSUNTOS DISCUTIDOS**

❖ **PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:00)**

**1. Aprovação da 8ª Ata da Reunião Ordinária realizada em 6 de novembro de 2015 e da 1ª Ata de 2016 da Reunião Ordinária realizada em 1º de abril.**

**2. Apresentação da nova secretária, que secretariará as próximas reuniões (3ª e 4ª Ordinária) e dos demais convidados.**

A secretária atual, Joana, apresentou a nova secretária, Renata, a qual secretariará as próximas reuniões do Conselho da GVT (3ª e 4ª Ordinária).

**3. Problemas com reembolso de valores de despesas para participação dos conselheiros nas reuniões e consequente Renúncia de membro Sr. Daniel Jourdan.**

Antes da apresentação das explicações acerca dos motivos que levaram a empresa a atrasar o reembolso dos Conselheiros em quase 60 (sessenta) dias, houve a leitura do e-mail do Conselheiro Daniel Jourdan, pela Presidente do Conselho, que solicitou ainda, que o mencionado e-mail encaminhado pelo membro fizesse parte desta ata, no qual o mesmo informa sua renúncia e os motivos que o levaram a tal:

*"Prezada Helena, bom dia!*

*Conforme conversamos no começo desta semana, não tenho mais interesse em participar do Conselho de Usuários da antiga GVT.*

*Desde que nos foi anunciado a aquisição da GVT pela Telefônica, é notório o menosprezo da nova "dona" quanto aos nossos trabalhos, que outrora sempre foram reconhecidos e elogiados.*

*Apesar de não ter participado da primeira reunião ocorrida neste ano, acompanho as discussões quanto ao reembolso das despesas, e, ao meu ver, nada justifica o atraso neste procedimento. Coincidentemente, só os Conselheiros do CO que estão com o reembolso atrasado. Mais uma prova, repito, ao meu ver, do "interesse" da Telefônica quanto ao nosso trabalho.*

*Considerando isso tudo, não acho certo dispor do meu tempo, enquanto poderia estar trabalhando, para simplesmente participar de um Conselho que se tornou meramente protocolar.*

*Assim, anuncio minha saída do Conselho de Usuários da antiga GVT".*

Após a leitura do e-mail acima transcrito, fora passada a palavra ao Sr. Marcus Brunetti que esclareceu aos conselheiros que a Empresa está se readequando, fazendo esforço interno para concluir o processo. O problema ocorreu devido à integração do sistema de faturamento GVT e Vivo.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

Sra. Helena enfatizou ao Sr. Marcus Brunetti que não tem justificativa do atraso referente ao reembolso, pois todos os dados foram passados para a empresa antecipadamente, e que, por este motivo, um dos conselheiros da região Centro-Oeste solicitou a renúncia, conforme acima descrito.

Enfatizou também, que na data de hoje, 03/06/2016, dois conselheiros ainda não receberam o reembolso da reunião anterior, realizada no dia 1º de abril de 2016, o sr. Marcus Brunetti, representante da empresa, comentou ser uma "questão pontual".

**Sugestão:** Sr. Reinaldo sugere que a Empresa altere a forma de reembolso para pagamento de diária, inclusive que esse assunto, em outro caso, já foi motivo de discussão judicial, onde ficou claro que a forma mais adequada é o pagamento de diária, efetuado antes do início do evento ou deslocamento. Solicita que o Grupo GVT/VIVO traga a resposta sobre essa sugestão.

Sr. Cleiton concorda com a sugestão do Sr. Reinaldo e sugere, como alternativa complementar, que a empresa VIVO faça convênio com restaurantes e táxis (por exemplo 99 Taxi), o qual seja faturado diretamente para empresa, desonerando os conselheiros.

Sra. Selma comentou a respeito da Resolução 623/2013, sobre o ressarcimento, que o Grupo tem obrigação de custear todas as despesas oriundas para realização das reuniões, além de comentar sobre o Ofício da ANATEL encaminhado para a Vivo, cobrando uma postura acerca da razoabilidade nos prazos de ressarcimentos, pois alguns conselheiros podem se sentir constrangidos em não poder comparecer na reunião devido a indisposição de adiantamento e consequentes atrasos do ressarcimento.

Sra. Selma finalizou informando que a Resolução 623/2013 está passando por um processo de análises e alterações, desde o limite de extraordinárias, que foi uma sugestão das Prestadoras, até a questão de prazos de reembolsos, sugestão dos conselheiros.

Sra. Helena não concorda que as reuniões extraordinárias sejam por vídeo conferência, pois o contato acaba se perdendo, mas está ciente de que na Resolução 623/2013 consta esta opção. O Sr. Cleiton acompanhou a Sra. Helena nessa assertiva.

Ainda dentro do tema de possibilidade de inviabilizar as reuniões do Conselho pela empresa, fora afirmado pelos Conselheiros que a inexistência de acesso à internet dentro da sede da Vivo e/ou local de reunião, é algo inadmissível, pois atrapalha a reunião, já que existem materiais online que muitas vezes precisam ser apresentados.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

**Solicitação:** Conselheiros solicitaram que nas próximas 2 reuniões seja disponibilizada a rede wi-fi, aos mesmos, para que possam ter acesso à internet, pois muitas vezes precisam apresentar algum material que consta na rede para a reunião.

**4. Problemas técnicos - velocidade pela GVT em Goiânia / Brasília**

Sr. Fábio elogiou o serviço prestado domiciliarmente pelo técnico de nome Paulino e o atendimento que foi realizado na data 26/05/2016, pelo atendente da Loja Vivo, de nome Geraldo.

Sra. Helena e Sr. Fábio enfatizaram que a péssima qualidade no serviço de Internet na cidade de Goiânia e Brasília ultrapassaram qualquer tipo de limite razoável, afirmando que a situação está crônica.

Sr. Heleno e Sra. Helena informaram que a conexão da banda larga está caindo muito em Águas Claras desde a última reunião para cá, após o dia 1ª de abril de 2016, e que os picos de piores conexões ocorrem entre 10:00 às 15:00 a internet não funciona muito bem.

**5. Rede GVT em Cuiabá defasada - Previsão de atualização**

Sr. Jairo informou que, em conversa com técnicos da GVT na cidade de Cuiabá, recebeu a informação de que a mesma não possui armários suficientes para a demanda já existente na presente data, tampouco previsão de investimentos, disse que o Regional de Mato Grosso informou que o último armário instalado em Cuiabá foi no ano de 2012 e que investimentos foram prometidos para Copa do Mundo de 2014, mas nenhum novo armário foi instalado; informou também que hoje há armários trabalhando acima de 80% da capacidade e que há muitos com até 90% de ocupação. E para piorar ainda mais, a empresa continua vendendo os produtos para os consumidores da cidade de Cuiabá, e em função do esgotamento da malha, há vários casos relatados de *downgrade* nos contratos de Internet o que tem causado enormes problemas e péssima qualidade do serviço ofertado e prestado.

**Solicitação:** Informação sobre cronogramas e prazos de quando serão instalados armários novos e trocados equipamentos sucateados no estado de MT, com ênfase em Cuiabá. Qual tipo de tecnologia será? Os condomínios da região do Coxipó e dos Florais estão em fase de muitas construções e os proprietários precisam saber sobre disponibilidade de telefonia e internet.

**Solicitação:** Conselheiros solicitam a previsão do lançamento do serviço de TV na região de Cuiabá.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

Restou decidido que seria encaminhado um ofício para a ANATEL para averiguações da situação da “péssima infraestrutura e conseqüente, prestação de serviços pela empresa GVT/VIVO na cidade de Cuiabá-MT, bem como solicitando que as providencias sejam tomadas no sentido de garantir a qualidade do serviço contratado pelos consumidores”. Sr. Jairo ficou responsável por redigir o Ofício e encaminhar para a Presidente do Conselho.

**6. Propaganda Enganosa com o Vivo Fibra**

Sr. Heleno informou que o Serviço Vivo Fibra em SP (ADSL/VDSL) tem uma qualidade muito boa, explicando como funciona o serviço. Disse que no site da VIVO, inclusive para a região Centro-Oeste, tem a informação que toda a rede da VIVO é fibra, induzindo o consumidor a erro, pois o mesmo entende que o serviço é cabeado com fibra até o seu imóvel. Tal situação é propaganda enganosa, pois a fibra vai somente até o armário.

**7. Atualizações TV - Canais Premium - Substituições de canais SD por HD.**

Sr. Fábio comentou que os assinantes da Vivo têm o menor número de canais HBO em HD, pagando bem mais pelo mesmo serviço do que em outras Prestadoras.

Os canais 120 e 129 estão repetidos (HBO Signature), a diferença entre eles é somente que um está disponibilizado em HD e o outro em SD.

**Alerta:** Sr. Reinaldo informou que o cliente que está na base, ao ligar na Central solicitando alteração do plano, o atendente informa que o sistema “não permite” um plano que seja mais em conta. No aplicativo do Meu Vivo também não aparece a opção de planos básicos, somente no Portal Vivo, na área não logada.

**8. Projeto de Inclusão Social: A TV e os deficientes auditivos**

Sr. Reinaldo sugere a isenção ou desconto para os deficientes e que a Vivo tenha recurso de acessibilidade.

**Solicitação:** Sr. Fábio solicita a inclusão do serviço Closed Caption.

Informado aos conselheiros que a disponibilização do Closed Caption (é um recurso similar a legenda disponibilizada por alguns canais em determinados programas) para a transmissão é uma decisão exclusivamente da programadora. Conselheiros irão desenvolver nas próximas reuniões alternativas para este item.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

❖ **PERÍODO TARDE (14:00 às 17:00)**

A Reunião do Conselho da GVT no período da tarde, foi realizada em conjunto com o Conselho da Vivo.

**9. Limitação Banda Larga Fixa. Velocidade x Franquia?**

No período da tarde, a reunião contou com a presença do Sr. Eduardo Leal Macedo, Diretor do Institucional, que antes de apresentar suas explanações assistiu um vídeo exibido pela Presidente do Conselho de Usuários da GVT, Sra. Helena Lariucci, no qual informa que não existe vantagem na limitação da Banda Larga Fixa.

Após, os Conselheiros ouviram a apresentação do Sr. Eduardo sobre limites de franquia de banda larga fixa, a qual começou a vigorar em 05 de fevereiro de 2016, "contrariando determinação da ANATEL que suspendeu, POR PRAZO INDETERMINADO, qualquer limitação na banda larga, explanando suas vantagens".

O Sr. Eduardo entregou para todos os conselheiros um FAQ (Perguntas e Respostas) sobre o tema:

- A Vivo não é a única a implantar a franquia no Brasil. Este modelo contratual já vem sendo adotado no Brasil e em vários outros países há alguns anos.
- Para os clientes do ADSL (ex-Speedy), permanecem inalteradas as condições para quem contratou o serviço até 04/02/2016. Já para Vivo Fibra e a banda larga da GVT, os contratos continuam iguais para os usuários que adquiriram os serviços até 01/04/2016. Ou seja, nos dois casos os contratos antigos continuam iguais, prevendo o uso ilimitado de internet.
- As franquias valem apenas para os contratos firmados a partir de 05/02/2016 (para clientes ADSL, ex-Speedy) e a partir de 02/04/2016 para os usuários do Vivo Fibra e banda larga de origem GVT. Em caráter promocional, os planos continuam com uso ilimitado de internet e não há previsão de alteração dessas condições. Qualquer alteração será avisada antecipadamente, precedida de ampla comunicação e ferramentas para que o cliente compreenda e acompanhe seu consumo de internet.
- A Vivo oferecerá desde planos mais acessíveis até planos ilimitados. O cliente sempre terá à disposição opções adequadas ao seu perfil de uso baseadas em estudos de comportamento de consumo e de suas expectativas.
- Caso o cliente queira alterar o plano, mesmo estando com o contrato antigo, passará a enquadrar no novo contrato. O cliente deverá escolher uma nova opção, desde planos com franquia até os ilimitados, uma vez que qualquer mudança no plano exige um novo contrato.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

- A Vivo fará uma ampla campanha educativa, utilizando diversos meios de comunicação, para esclarecer as dúvidas dos clientes. Além disso, a empresa colocará à disposição ferramentas de medição de tráfego para que ele possa avaliar seu nível de consumo e assim ter condições de escolher o plano mais adequado ao seu perfil de uso.
- O cliente poderá acompanhar por meio de ferramentas adequadas, como o aplicativo Meu Vivo. Além disso, o usuário receberá avisos de acordo com a evolução do seu consumo.
- A Vivo não faz nenhum tipo de restrição ao acesso a *Netflix* e *Youtube* ou quaisquer outros conteúdos.
- A mudança contribui para o dimensionamento mais adequado da rede e, com isso, oferecer uma melhor experiência de uso da internet fixa.
- O bloqueio de internet após o término da franquia não fere o Marco Civil da Internet. Não há nenhum desrespeito à neutralidade da rede, já que o cliente poderá usar sua franquia da forma que desejar, sem nenhuma interferência ou restrição da operadora. O serviço de internet fixa na modalidade de franquia de consumo de dados é regulamentado pela Resolução 614/2013 da ANATEL.
- Franquias e Planos ainda estão sendo definidos, a Anatel precisa validar.
- Sendo realizado estudo de perfil de usuário.
- Mais de 70% da nossa base Vivo consome menos que 50GB.

Conselheiros informaram, com unanimidade, que não está havendo informação e divulgação adequada aos consumidores sobre a limitação de dados da internet fixa.

Após longo debate, de forma unânime e com veemência, os Conselheiros rejeitaram os argumentos expostos pela Vivo Telefônica e clamaram pela exclusão da limitação (franquia) (e das cláusulas que estabeleçam franquia) nos Planos contratados e/ou a contratar.

**10. Constar em ata o repúdio do Conselho sobre a franquia da internet fixa**

Os conselheiros informaram que os argumentos trazidos pela Operadora não são convincentes e por isso, não concordam com o estabelecimento de franquia da internet fixa.



**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

**11. Apresentação pela GVT do feedback acerca das sugestões do Conselho**

As pendências foram encaminhadas via e-mail para os conselheiros e caso haja algum questionamento, irão encaminhar para a secretária verificar com a área responsável.

**12. Assuntos diversos**

Os conselheiros GVT e Vivo acordaram as próximas reuniões, conforme as datas e locais abaixo:

Região	Data	Cidade	Reunião
Centro-Oeste	02/09/2016	Campo Grande - MS	3ª Ordinária
Centro-Oeste	A definir	Cuiabá - MT	4ª Ordinária

**Solicitação:** Sr. Cleiton solicitou "informações sobre o motivo do Plano Vivo Fixo Ilimitado (ligação ilimitado para fixo e celular vivo local e nacional), que custava R\$ 29,90 (até recentemente) e passou para R\$ 79,90 (após a unificação das operadoras). Esses planos apresentam, na essência, os mesmos serviços, mas o preço do novo plano comercializado (Vivo Fixo+Móvel Brasil) foi aumentado em mais de 150%. Além dessa alteração exorbitante de preço para os mesmos serviços, a Central de atendimento da GVT não sabe informar sobre os planos da Vivo, especialmente, se é possível formar um combo entre produtos já contratados da vivo (vivo fixo) e internet contratada pela GVT." Conselheiro irá encaminhar via e-mail para a secretária com o número de protocolo para análise.

Sra. Selma comentou que os funcionários das regionais da Anatel, que tem acompanhado as reuniões dos Conselhos de Usuários pelo Brasil, percebem o alto nível dos debates nas reuniões, bem como que o órgão Regulador tem percebido que ao contrário das alegações das Empresas de Telecomunicações, os Conselhos de Usuários têm desenvolvido excelente trabalho, tendo um feedback positivo para a sociedade.


**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA – 2016**

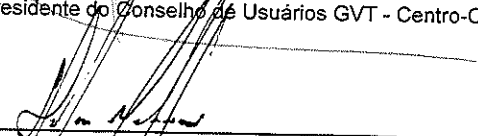
**Encerramento**

Sem mais, encerrou-se a reunião pela Sra. Helena, ficando pendente a assinatura da Ata que deverá ser realizada sempre na reunião posterior.

\_\_\_\_\_  
CLEITON AMAURY DA CRUZ DIAS

  
\_\_\_\_\_  
FÁBIO D'AFONSÉCA BEZERRA


  
\_\_\_\_\_  
HELENA GONÇALVES LARIUCCI  
(Presidente do Conselho de Usuários GVT - Centro-Oeste)

  
\_\_\_\_\_  
HELENO R MAFFUCCI G DA COSTA

  
\_\_\_\_\_  
JÁIRO TOMIO ISHIKAWA

\_\_\_\_\_  
PITÁGORAS LACERDA DOS REIS

  
\_\_\_\_\_  
REINALDO DOS SANTOS

  
\_\_\_\_\_  
SAULO FERREIRA ROCHA  
(Vice-Presidente do Conselho de Usuários GVT - Centro-Oeste)

  
\_\_\_\_\_  
GLÁUCIA DE MIRANDA RODRIGUES  
(Secretária do Conselho de Usuários GVT)