

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



TEMA PRINCIPAL:	Apresentação da nova secretária, Apresentação sobre a franquia da banda larga fixa, Exoneração Conselheiro Lizandro Luiz.
DATA/HORÁRIO:	06/06/2016 – 09:00 às 16:00
DURAÇÃO:	5:00
LOCAL:	Av. José Bonifácio, 245 - Auditório da José Bonifácio – Porto Alegre RS.
TIPO:	Presencial
ELABORADO POR:	Joana T Müller

CONVOCAÇÃO

Formas de convocação realizada:
- Via mensagem eletrônica.
- Via contato eletrônico.

CONSELHEIROS

NOME	REGIÃO	SITUAÇÃO
ALEXSSANDRO DOMINGUES DE LIMA	Sul	P
ALICIA KELLER FELSKY	Sul	P
ALUCIR BIASI	Sul	P
ANA CAROLINA DOS SANTOS S J STEINER	Sul	P
ELIANE CARMANIM LIMA	Sul	P
LIZANDRO LUIZ	Sul	A
LUIS ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA	Sul	P
RAPHAEL BRESSAN	Sul	P
TOBIAS TROMM	Sul	P
VASCO AMARO RASSIER	Sul	A (justificada)

Situação: P – Presente A – Ausente

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



COLABORADORES GVT		
NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO
JOANA MÜLLER	Secretária do Conselho	P
RENATA LOURENÇO DE LIMA	Secretária do Conselho	P
EDUARDO LEAL MACEDO	Convidado da Prestadora	P
LAIANA ELISA DE SOUZA	Convidado da Operadora	P
CRISTIANO SILVA DILI	Representante da Anatel	P

SUGESTÕES DA PAUTA
<p>❖ PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:00)</p> <ol style="list-style-type: none">1. Abertura dos trabalhos e aprovação da 1ª ata da Reunião Ordinária realizada em 08/03/2016;2. Apresentação da nova secretária, que conduzirá as próximas reuniões (3ª e 4ª Ordinária) e dos demais convidados;3. Resumo da reunião de Presidentes - Anatel em Brasília DF;4. Explicação sobre a fusão da GVT e Vivo em relação aos Conselhos de Usuários e suas respectivas autonomias;5. Exoneração Conselheiro Lizandro Luiz e convocação de novos conselheiros. Suspensa por quais motivos?6. Usuários GVT e consequências da fusão: qualidade de atendimento, qualidade de serviços, informações para os clientes, planos e benefícios e possíveis alterações, limites e valores, promoções e carências;7. Funcionamento Conselho GVT - despesas e ressarcimentos;8. Fatura GVT-Vivo - inclusão dos últimos cinco protocolos;9. Fatura GVT-Vivo - opção de fatura impressa;10. Atendimento ao site "Reclame aqui";11. Nota de satisfação - atendimento a pesquisa "top box";12. Presença da Anatel de forma ativa e participativa;13. Pendências GVT;14. Assuntos diversos.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



❖ **PERÍODO TARDE (14:00 às 16:00)**

Reunião em conjunto com o Conselho da Vivo:

15. Limite de banda larga e marco civil da internet, direitos do consumidor;
16. Constar em ata o repúdio do Conselho sobre a franquia da internet fixa;
17. Venda casada através dos "combos";
18. Estabelecimento das próximas datas;
19. Encerramento.

ASSUNTOS DISCUTIDOS

❖ **PERÍODO MANHÃ (09:00 às 12:00)**

1. **Abertura dos trabalhos e aprovação da 1ª ata da Reunião Ordinária realizada em 08/03/2016**
2. **Apresentação da nova secretária, que conduzirá as próximas reuniões (3ª e 4ª Ordinária) e dos demais convidados**

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

3. **Resumo da reunião de Presidentes - Anatel em Brasília DF**

Sra. Alicia informou aos conselheiros sobre o II Fórum dos Conselhos de Usuários que ocorreu na Anatel, cidade de Brasília DF.

Conselheiros informaram que não receberam por e-mail encaminhado pela Anatel a respeito das apresentações das Prestadoras.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



Conselheiros reivindicaram sobre a presença da Anatel no período da manhã e solicitaram que a secretária dê ciência de que não veio ninguém para a reunião do Conselho GVT, reclamaram sobre a ausência e a participação do órgão.

4. Explicação sobre a fusão da GVT e Vivo em relação aos Conselhos de Usuários e suas respectivas autonomias

Alicia informou que solicitou junto à Anatel a continuidade do conselho da GVT, e houve o parecer positivo por meio do ofício de nº 12/20016 da Anatel. Ficou acertado que a GVT trabalhará de forma autônoma até o final do mandato.

5. Exoneração Conselheiro Lizandro Luiz e convocação de novos conselheiros. Suspensa por quais motivos?

Conselheiros e Presidente solicitaram a exoneração do membro Lizandro Luiz, devido as ausências em 3 reuniões consecutivas, sem justificativa.

6. Usuários GVT e consequências da fusão: qualidade de atendimento, qualidade de serviços, informações para os clientes, planos e benefícios e possíveis alterações, limites e valores, promoções e carências

Conselheiros informaram que depois da Fusão Vivo/GVT, os serviços pioraram em questão de qualidade em todos os sentidos: atendimento, prestação de serviços, etc.

Sra. Alicia informou que vai encaminhar os contatos de Blumenau e Florianópolis para que se façam uma análise na região, devido aos serviços da Prestadora.

(47) 3041-0543, (48) 3065-6805, (53) 3025-5954 e (53) 3029-0180.

Solicitação 1: Relatório de Qualidade de Atendimento de Telefonia, TV por assinatura e Banda Larga nos estados: PR, SC e RS, após a fusão.

Solicitação 2: Sra. Laiana encaminhará a Resolução do CADE via e-mail para os conselheiros.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



Sr. Alexssandro informou que a comunicação sobre a Fusão não foi efetiva para os clientes Empresariais (CNPJ), pois algumas Empresas não sabiam a respeito da unificação GVT/Vivo.

Alicia comentou que não teve uma comunicação via carta efetiva para os consumidores residenciais e que a carta enviada aos clientes faltaram informações importantes, não deixando claro algumas mudanças que tiveram na Empresa.

7. Funcionamento Conselho GVT - despesas e ressarcimentos

Conselheiros reclamaram a respeito do reembolso em atraso referente a reunião que ocorreu no dia 08 de março de 2016.

Cientes de que a Empresa está se readequando, fazendo esforço interno para concluir o processo. O problema ocorreu de uma consequência da integração do sistema de faturamento: GVT e Vivo.

Solicitaram para que não ocorra mais o atraso do pagamento e, que se siga o prazo de 15 dias, como era realizado na GVT.

8. Fatura GVT-Vivo - inclusão dos últimos cinco protocolos

Sugeriram que na fatura conste os últimos 5 protocolos.

Sugestão 01: Constar no Portal da Vivo, além do número de protocolo, a informação do atendimento no momento em que o cliente entra em contato. Caso ele tenha sido transferido para uma área e também a réplica da área (ser exibido no Portal).

9. Fatura GVT-Vivo - opção de fatura impressa

Sugestão 02: No ato da contratação que o cliente tenha a opção da fatura ser impressa ou digitalizada e que, o atendimento pergunte antes de ser fechado o atendimento.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



10. Atendimento ao site "Reclame aqui"

Possibilidade do Projeto Reclame Aqui ser implementado dentro da área de ODC, iniciando no primeiro momento um Piloto. A previsão para início do Piloto será para o mês de agosto/setembro.

Sugestão 03: Que seja criado uma mensagem de "saudação" para que possa ser encaminhada aos clientes que já abriram reclamação no canal, informando que "A partir de hoje, dd/mm/aaaa a Vivo passará a atender o Reclame Aqui. Caso o seu problema não tenha sido resolvido, favor nos informar."

11. Nota de satisfação - atendimento a pesquisa "top box"

Que a pesquisa de atendimento na Central tenha uma pergunta de lógica no final, se o problema foi resolvido com a opção para discar Sim e outra de Não.

12. Presença da Anatel de forma ativa e participativa

Conselheiros reclamaram sobre a ausência de um representante da Anatel nas reuniões ordinárias do Conselho da GVT da região Sul.

A conselheira Eliane sugeriu, com a anuência dos demais conselheiros, que "houvesse mais uma reunião com a Anatel antes das novas eleições para os conselhos para que os conselheiros pudessem dar feedback a Anatel."

Solicitação 3: Solicitaram que a Anatel esteja ativa e participativa nas futuras reuniões.

13. Assuntos diversos

Solicitação 04: Sra. Eliane comentou sobre a comida vegetariana em restaurantes. Sugere mais uma vez que a Empresa escolha restaurantes que contenham a opção de alimentação vegana no cardápio.

Conselheiros reclamaram que na sede da Vivo não consta ponto de acesso de internet.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



Solicitação 5: Conselheiros solicitaram que nas próximas 2 reuniões seja disponibilizada a rede wi-fi externa para que possam ter acesso a internet, pois muitas vezes precisam apresentar algum material que consta na rede para a reunião.

Sugestão 04: Conselheiros sugerem que a área de reembolso siga com o mesmo modelo de Formulário da GVT, pois o Formulário da Vivo está confuso.

Solicitação 6: Conselheiros solicitaram que as próximas 2 reuniões do Conselho, que a Empresa de viagens escolha a opção de Hotel seguro e adequado. Informaram que ficaram hospedados em Porto Alegre numa rua não muito segura.

❖ **PERÍODO TARDE (14:00 às 16:00)**

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

14. Limite de banda larga e marco civil da internet, direitos do consumidor;

No período da tarde, tivemos a presença do Sr. Eduardo Leal Macedo apresentando sobre limites de franquia de banda larga fixa, no qual começou a vigorar em 05 de fevereiro de 2016, explanando suas vantagens. No entanto, os conselheiros trouxeram questionamentos e argumentos a respeito da limitação.

Após o debate, de forma unânime, rejeitaram os argumentos expostos pela Telefônica Vivo e pediram para a mesma que esta mantenha o modelo anterior de internet ilimitada.

Foram debatidos alguns pontos:

- 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.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



- 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.
- 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.

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



- 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.

15. Constar em ata o repúdio do Conselho sobre a franquia da internet fixa;

Os conselheiros informaram que não concordam com a franquia da banda larga fixa.

16. Venda casada através dos "combos";

Ouviram relatos de pessoas e fez testes pessoalmente chegando a conclusão que é venda casada.

17. Estabelecimento das próximas datas;

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

Região	Data	Cidade	Reunião
Sul	19/08/2016	Curitiba - PR	3ª Ordinária
Sul	11/11/2016	Florianópolis - SC	4ª Ordinária

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA - 2016



Encerramento

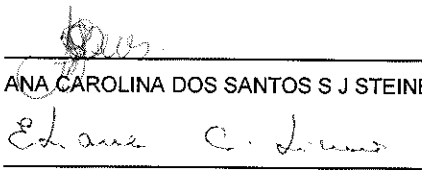
Sem mais, encerrou-se a reunião pela Sra. Alicia, ficando pendente a assinatura da Ata que deverá ser realizada sempre na reunião posterior.

ALEXSSANDRO DOMINGUES DE LIMA



ALICIA KELLER FELSKY

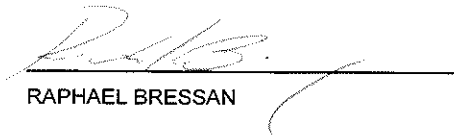
ALUCIR BIASI



ANA CAROLINA DOS SANTOS S J STEINER

ELIANE CARMANIM LIMA

LUIS ALBERTO PEREIRA OLIVEIRA



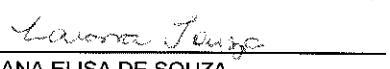
RAPHAEL BRESSAN



TOBIAS TROMM



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



LAIANA ELISA DE SOUZA
(Representante Telefônica)