

ATA DA 6ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Aos Nove dias do mês de Junho do ano dois mil e oito, às 10h, na Rua João Guilhermino n.º 264 – Bairro Centro, município de São José dos Campos, realizou-se a sua sexta reunião ordinária entre os membros do Conselho de Usuários de São José dos Campos, no desempenho de suas funções legais e regulamentares, nos termos do Regulamento de Conselho de Usuário do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução ANATEL n.º 490, de 24 de janeiro de 2008, abordar e apreciar os seguintes assuntos:

- **APRESENTAÇÃO PELA EMPRESA SOBRE CALLCENTER – ATENDIMENTO 103 15 e 102, ADEQUAÇÃO AO DECRETO;**

Foi iniciado os trabalhos pelo Sr. Secretário informando a todos os membros do Conselho sobre as vigências dos mandatos de Presidente e Vice Presidente do Conselho de São José dos Campos.

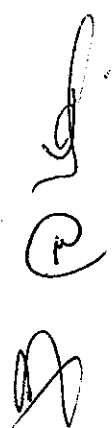
Após, foi realizada apresentação pela Empresa sobre o tema **ATENDIMENTO – CALLCENTER** pela representante **Sra. Sonia Roccato** atendendo plenamente as expectativas do Conselho

Foi deliberado entre todos os membros do conselho que seja tema para a próxima reunião do conselho:

- **Escolha de Presidente e Vice Presidente do Conselho;**
- **Agregar novos membros ao Conselho de Usuários de São José dos Campos;**
- **Apresentação pela Empresa do Decreto de Áreas Locais – Regulamento 373, em específico das cidades do Vale do Paraíba.**

Foi encaminhado por todos os membros do Conselho que a Empresa realize estudo no sentido de implementação, conforme abaixo:

- *Considerando o REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO em seu artigo 11 XXII ("O usuário do STFC tem direito à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam em conformidade com a regulamentação"), o CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC recomenda a divulgação por parte da operadora deste direito de seus consumidores, através do site na Internet, folhetos informativos em lojas próprias e informações claras e precisas em encarte junto a conta telefônica.*
- *Considerando o REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO em seu artigo 11 XXVI ("O usuário do STFC tem direito de selecionar a prestadora de STFC de sua preferência para encaminhamento de chamadas de longa distância a cada chamada por ele originada"), o CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC recomenda que a Telefônica garanta*



imediatamente a plena operação da seleção de prestadora em todos os terminais de telefonia rural (RURALCEL).

- Considerando o CONTRATO DE CONCESSÃO DO STFC MODALIDADE LOCAL em seu Capítulo 5, Cláusula 5.3 ("A modernização dos serviços será buscada por meio da constante introdução de equipamentos, processos e meios aptos a prestar ao usuário um serviço compatível com a atualidade, em face das tecnologias disponíveis no mercado"), o CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC recomenda que a Telefônica garanta aos usuários dos serviços de telefonia rural RURALCEL a operação com tecnologias sem fio que permitam a aquisição de terminais comercialmente disponíveis no mercado nacional, com custos compatíveis à realidade do segmento. Recomenda-se especificamente a liberação da operação de terminais com tecnologia GSM na planta, paralelamente à tecnologia CDMA que está sendo mundialmente descontinuada.
- Considerando o REGULAMENTO DE CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC em seu Capítulo V, Artigo 16, I ("São atribuições do Conselho de Usuários cooperar com a prestadora no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização do STFC, bem como seus direitos e deveres"), o CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC recomenda que a Telefônica elabore e distribua em período não inferior a 6 meses:
 1. Cartilha educativa sobre a importância da conservação dos TUPs, além de campanha educativa com objetivo de prevenir o vandalismo nestes terminais;
 2. Cartilha educativa sobre telefonia rural, explicando de forma simples as modalidades, preços e procedimentos dos serviços disponíveis. Esta cartilha deve estar disponível em todas as lojas próprias, no site da operadora na Internet, além da distribuição em cooperativas e sindicatos rurais.
 3. Cartilha educativa sobre a responsabilidade da operadora nos danos causados por descargas elétricas atmosféricas em equipamentos conectados à rede telefônica.
- Considerando o PLANO GERAL DE METAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO PRESTADO NO REGIME PÚBLICO – PGMU em seu Artigo 16 ("As concessionárias de STFC deverão ativar um PST para atender a cada UAC localizada em zona rural, mediante indicação do representante legal da cooperativa, no prazo máximo de 120 dias"), o CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC recomenda que a Telefônica encaminhe em prazo máximo de 60 dias, correspondência registrada a todas as cooperativas rurais de sua área de concessão, informando de maneira clara e objetiva sobre este direito, facilitando a confirmação de interesse por parte de seus representantes através de e-mail, carta resposta comercial ou por telefone (0800).



Foi deliberado entre os presentes que a próxima reunião ordinária do Conselho será realizada no dia 15 de Setembro de 2009, às 09:00 horas, na Rua João Guilhermino n.º 264 – Bairro Centro.

Nada mais havendo a tratar foi encerrada a reunião da qual se lavrou a presente ata que lida e achada conforme, foi por todos assinada.

São José dos Campos, 09 de Junho de 2009.



Presidente do Conselho
Carlos Alberto de Sousa



Vice Presidente do Conselho
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Eugênio César Harak



Conselheiro
José Castro Filho



Secretário do Conselho de Usuários de São José dos Campos ...
João Francisco Carvalhaes