

ATA DA 13ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
TELFÔNICA – **REGIONAL BAURU**

Aos Dez dias do mês de Agosto do ano dois mil e nove, às 9h e 30 min., na Rua Luso Brasileira 4-44 Bairro Jardim Estoril, município de Bauru, realizou-se a sua décima terceira reunião ordinária entre os membros do Conselho de Usuários de Bauru, 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.º490, de 24 de janeiro de 2008, abordar e apreciar os seguintes assuntos:

Os trabalhos foram iniciados pelo Sr. Secretário, com a leitura da ata anterior, esclarecendo que dos assuntos abordados na reunião passada, a única pendência é sobre o prazo de desligamento temporário, que será discutido na próxima reunião, já com o parecer da empresa quanto à viabilidade de implantação de mudança nos prazos hoje estabelecidos.

Foram prestados esclarecimentos aos membros do conselho sobre o relatório de reclamações registradas na Anatel em julho de 2010, enviado a todos os Conselheiros e discutidos os itens relacionados. Comentário do conselheiro Hélio Spinosa deu conta que o relatório é muito repetitivo (exemplo cobrança...) que deveria ser aglutinado pelo motivo.

O conselheiro Josias informa que uma equipe da telefônica foi até a cidade de Inúbia Paulista fazer prospecção do speedy e os visitados foram informados de que o atendimento seria até o final de Agosto/10. É grande as solicitações de informações no PROCON.

O conselheiro Ivo solicita uma posição da empresa sobre os procedimentos quanto à exclusão do cliente do SERASA/SPC, quando da novação da dívida, pois tem ocorrido situações em que o cliente paga a primeira e o nome continua no SERASASPC. Foi solicitado que das próximas situações sejam fornecido o(s) números dos telefones para melhor análise .

O conselheiro Sergio quer posição da empresa sobre o prazo de atendimento das solicitações de mudança de endereço. Sugere também que seja divulgado pela telefônica a informação de que os clientes tem o direito de solicitar gratuitamente a gravação dos atendimentos.

A conselheira Ester solicita que o atendimento a clientes informe que quando da mudança de endereço de linhas que possuem o Speedy,

seja informado que o atendimento fica sujeito a viabilidade/disponibilidade técnica.

O conselheiro Veri sugere reformulação nos procedimentos dos pedidos de portabilidade (que volta para a telefônica) pois o atual processo é muito complicado, com agendamento de visitas, etc, sugerindo uma opção no atendimento (Item).

O conselheiro Hélio sugere uma mudança na Resolução quanto ao cargo de secretário do conselho que deve ser ocupado por um membro do Conselho e não por um representante da empresa. (Situação definida para pela Resolução da ANATEL número 490 de 24.01.2010)

O conselheiro Veri informou que o Conselho possui muitos representantes dos Procon's, devendo ser revista a atual forma de convocação. (Situação definida para pela Resolução da ANATEL número 490 de 24.01.2010)

A conselheira Dalvete solicita esclarecimentos sobre o sistema WLL e sua fragilidade com questão a fraudes e solicita atendimento para o Distrito de Frutal do Campo (município Candido Mota) com o serviço Speedy, que hoje não está disponibilizado para os clientes, informando, ainda, que o atendimento da Telefonica aos Procons informa que o sistema WLL está sujeito a fraude.

O Presidente Mattioli consultou os conselheiros e todos concordaram em alterar as datas das próximas reuniões de 05/10/2010 para 08/10/2010 e 14/12/2010 para 17/12/2010.

Solicitou a possibilidade da confecção de cartões visitas, para apresentação/utilização dos membros do conselho.

Solicitou também que na próxima reunião os conselheiros tragam idéias/projetos (cartilha do usuário..)para fins de estudos e planejamento orçamentários.

Fica marcado reunião extraordinária para 10/09/2010.

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.

Bauru, 10 de Agosto de 2010.

Presidente
OAB - Subsecção Assis
Paulo Mattioli Junior


Vice Presidente

Hélio Spínosa


Conselheiro

Gunther Kato Jr.


Conselheiro

José Fernando Veri


Conselheiro

Sérgio Augusto Rossetto


Conselheiro

Ester Martins dos Santos


Conselheiro

Ivo César de Salles


Conselheiro

Procon de Parapuã

Representação pelo Sr. Clóvis Eduardo Militão


Conselheiro

Procon de Presidente Prudente

Ana Paula Athayde


Conselheiro

Procon de Candido Mota

Dalvete Aparecida de Souza


Conselheiro

Procon de Inúbia Paulista

Josias Antonio de Souza


Conselheiro

Procon Piraju

Marcos Gustavo Micarelli


Leônidas Fereñcio Papalardi

Secretário do Conselho