

ATA DA 7ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE CAMPINAS

Aos Quatorze dias do mês de Agosto do ano dois mil e nove, às 9h, na Rua Carolina Prado Penteado 477, 1 andar, município de Campinas, realizou-se a sua sétima reunião ordinária entre os membros do Conselho de Usuários de Campinas, 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:

- **Eleição do Presidente e do Vice-Presidente.**
- **Proposta do novo Plano Anual de Atividades.**
- **Apreciação dos itens apresentados pelo presidente na última reunião.**

Realizada a leitura da ata da última reunião

Ausentes: Sr. Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa e PROCON Sumaré, representado pelo Sr. Roberto Barilon.

Ausências Justificadas: foram justificadas as ausências na reunião do dia 17/04/2009, do Sr. Ricardo Augusto Marchi, do Sr. Roberto Barilon, representante do PROCON de Sumaré, Sr. Adriano Ricardo Cremasco e Sr. Silvio Romero Ribeiro Tavares, por falha no envio do convite.

Apreciados os itens apresentados pelo presidente na última reunião, relacionados abaixo, sendo consenso encaminhar para as áreas responsáveis, por cada assunto, na Empresa, para que as mesmas analisem e respondam sobre os respectivos assuntos até a próxima reunião do Conselho.

- Inclusão de informações sobre o atendimento de telefonia rural FATB, especificamente o programa RURALCEL, nos canais de atendimento da Telefônica. Isso implica no treinamento do atendimento telefônico (*call center* 103, 0800 015 1500, etc), inclusão de informações claras e precisas no *site* da operadora na Internet (com link na página principal da empresa), inclusão de informações sobre o serviço RURALCEL nos encartes publicitários que seguem conjuntamente com as contas telefônicas e treinamento dos funcionários das Lojas Próprias da Telefônica (interior de São Paulo), bem como disponibilidade em todas as lojas de folhetos informativos sobre o serviço.
- Inserção e manutenção no *site* da operadora de forma clara, precisa e com o mesmo destaque dos demais serviços, de planos alternativos como LINHA LAZER (caso estejam disponíveis comercialmente).
- Inserção e manutenção no *site* da operadora de forma clara, precisa e com o mesmo destaque dos demais serviços dos PREÇOS das linhas telefônicas destinadas a uso não residencial
- 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 REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO em seu artigo 78 (“Aplicam-se ao contrato de prestação de STFC as regras do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 1990, e suas alterações, salvo hipótese de ser a norma regulamentar mais benéfica ao consumidor”), o CONSELHO DE USUÁRIOS DO STFC recomenda que a Telefônica:
 1. Cancele imediatamente, a pedido do usuário, cobranças de terceiros realizadas em Conta Telefônica, invertendo o ônus da prova da legitimidade da cobrança à empresa terceira que alega ser titular do crédito.
 2. Reembolse em dobro as importâncias cobradas indevidamente dos usuários, independentemente de solicitação.
- 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 sugerido pelo Conselho, a criação de uma planilha de suas propostas e sugestões.

Sugerido pelo Conselho que a Empresa disponibilize, *no site*, as ações já implementadas.

Realizada leitura e análise das respostas encaminhadas pelo Sr. José Roberto Candido Ferreira, referentes às cartas encaminhadas ao conselheiro, solicitando sua manifestação quanto às suas ausências e convidando-o a comparecer às reuniões futuras. De acordo com carta encaminhada, com AR registrado em 22/05/2009, o conselheiro ficou ciente das datas de realizações das próximas reuniões, sendo que a sua ausência na reunião do dia 13/11/2009, acarretará a exclusão do Sr. José Roberto Candido Ferreira do Conselho de Usuários de Campinas, conforme deliberação do Conselho.

Discutido o assunto vandalismo em Telefones de Uso Público – TUP. Ficou acordado que os conselheiros apresentarão sugestões para minimizar as ações dos vândalos, na próxima reunião do Conselho. Solicitado pelos conselheiros dados sobre limpeza e manutenção dos TUPs, informando valores gastos com estas atividades e periodicidade. Realizada leitura da carta do Pró-Teste, sendo que resposta da Telefônica será apresentada aos conselheiros, quando estiver disponível.

Por consenso, foram eleitos o Sr. Silvio Romero Ribeiro Tavares, representante da Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações – SUCESU, no cargo de Presidente e o Sr. Ricardo Augusto Marchi, representante da Associação Brasileira dos Provedores de Internet, como Vice-Presidente, do Conselho de Usuários de Campinas, para a próxima gestão.

Foi apresentada a proposta do Plano Anual de Atividades, com reuniões a cada dois meses, que será encaminhada aos conselheiros para apreciação e finalização na próxima reunião.

Deliberaram que a próxima reunião ocorrerá no dia 13 de novembro de 2009, com início às 09:00 horas. Solicitada a realização de uma apresentação, de 15 min, sobre as ações de melhoria que a Telefônica está implantando na prestação do Serviço Speedy e em que, estas ações afetam o STFC; expor o *script* que a atendente segue para atendimento de reparo de Speedy, a fim de esclarecer o assunto para o Conselho.

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

Campinas, 14 de Agosto de 2009.

Presidente do Conselho
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Antonio Eduardo Ripari Neger

Vice Presidente do Conselho
Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações - SUCESU
Silvio Romero Ribeiro Tavares

Conselheiro
Adriano Ricardo Cremasco

Conselheiro
Evandro Antonio Ramos Terra Varonil de Sousa

Conselheiro
Isabel Aparecida de Barros Prado

Conselheiro
Mary Ângela Pereira Sartori

Conselheiro
Jose Salomão Fernandes

Conselheiro
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor e Cidadania
Laura Regina Filigoi

Conselheiro
Associação Brasileira dos Provedores de Internet
Ricardo Augusto Marchi

Conselheiro
José Roberto Candido Ferreira

Conselheiro
PROCON de Sumaré
Roberto Barilon

Conselheiro
PROCON de Votorantim
Luiz Carlos Carroche Teixeira

Secretário do Conselho de Usuários de Campinas
Waldomiro De Gobbi Junior