

ATA DA 6ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE CAMPINAS

Aos Dezessete dias do mês de Abril do ano dois mil e nove, às 9h, na Rua Carolina Prado Penteado 477, 1 andar, município de Campinas, realizou-se a sua sexta 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:

- **APRESENTAÇÃO COBRANÇAS DE TERCEIROS EM CONTA TELEFÔNICA (Procedimentos e formas de rescisão).**

Ausência sem Justificativa: Sr. José Roberto Candido Ferreira, Sr. Adriano Ricardo Cremasco, Sociedade de Usuários de Informática e Telecomunicações – SUCESU representado por Sr. Silvio Romero Ribeiro Tavares e a Associação Brasileira dos Provedores de Internet - Abranet representado por Sr. Ricardo Augusto Marchi.

Ausência Justificada: Procon de Sumaré representado por Sr. Roberto Barilon.

Foi informado pelo Sr. Secretário que não conseguiu contato com o conselheiro Sr. José Roberto Candido Ferreira para convocação para a sexta reunião, foi enviado e-mail e correspondência com aviso de recebimento, porém sem êxito, ficando responsável pelo encaminhamento de carta à OAB-Campinas, a fim de obter o seu endereço de correspondência atual.

Foi informado pelo Sr. Secretário a todos os presentes o recebimento das documentações dos novos representantes que ocuparão as cadeiras no Conselho a partir da sexta reunião, a saber: Procon de Sumaré será representado pelo Sr. Roberto Barilon, e o Procon de Votorantim pelo Sr. Luiz Carlos Carroche Teixeira.

Após debate sobre o assunto Caixa de Mensagem do Conselho via Web, foi aprovado por todos os membros presentes o novo formato a ser implantado pela Telefônica.

Foi realizada apresentação pela Empresa sobre o tema **APRESENTAÇÃO COBRANÇAS DE TERCEIROS EM CONTA TELEFÔNICA**, através da representante **Sra. Liliana Tavares da Silva Ramin**, havendo diversos questionamentos pelos representantes dos usuários e entidades de defesa do consumidor, respondidas a contento e atendendo plenamente as expectativas do Conselho.

Foi sugerido pelos membros do Conselho que o atendimento deixe muito claro ao cliente que o valor de cobrança de terceiros é cancelado apenas para o mês contestado, caso haja interesse de suspender definitivamente o **Serviço**, este deverá ser feito junto ao seu provedor, o atendimento da Telesp deve disponibilizar os dados do provedor (endereço e telefone), para que o cliente tenha sucesso em sua solicitação.

Caso haja interesse do cliente em suspender definitivamente a **Forma de Pagamento**, a Telesp deverá providenciar junto ao provedor o cancelamento, e neste caso colocar uma restrição na base de dados, para não aceitar futuramente esta cobrança.

Foi solicitada pelo Presidente do Conselho a palavra para resumir alguns itens que pretende ser consignado em ata, para apreciação de todos conselheiros e que deverão ser discutidas na próxima reunião:

- 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).

Deliberaram que a próxima reunião ocorrerá no dia 14 de agosto de 2009, com início as 09:00 horas.

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

Campinas, 17 de Abril 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