

ATA DA 5ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SÃO PAULO

Aos Dezoito dias do mês de Fevereiro do ano dois mil e nove, às 10 h, na Rua Martiniano de Carvalho n.º. 851, município de São Paulo realizou-se a sua quinta reunião ordinária entre os membros do Conselho de Usuários de São Paulo, 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:

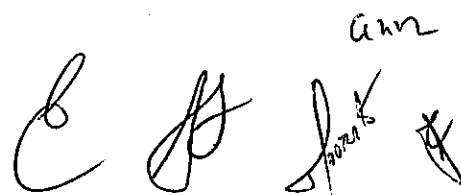
1) PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

Ausência Justificada do Sr. Jefferson Ripi da Silva, não sendo computada esta ausência como "Ausência não justificada".

Foi informado a todos os membros do Conselho pelo Sr. Secretário as informações referente a definição do Plano Anual de Atividades do Conselho de Usuários de São Paulo para o ano de 2009.

Foi deliberado por todos os membros do Conselho:

1. Aprovado pelo Conselho o orçamento de 2009 que será submetido para aprovação da Operadora.
2. Os questionamentos do Conselho via e-mail deverão ser respondidos em até 10 dias úteis.
3. Todos os eventos que a Telefônica for participar relacionados ao STFC comunicar com antecedência ao conselho para possibilidade de participação dos seus membros.
4. Questionamento para abertura de espaço na conta de telefone para divulgação dos afazeres do conselho de usuários.
5. Agendamento de reunião com entidade de defesa do consumidor - PROCON- SP.
6. Sugestão de colocar o fale conosco na página do conselho de SP, seguindo modelo adotado pelo Conselho de Campinas.
7. Formatação de uma cartilha on-line com o intuito de divulgação e Enquete com mapeamento predefinido de escolhas para os usuários sobre problemas relacionados a operadora. Divulgação deste website na conta de telefone dos usuários. Informando sobre nova regulamentação do call center, dúvidas / tutorial / Uma explicação sobre locais de atendimento presencial e serviços disponíveis, Atendimento rural e Produtos pouco divulgados pela Empresa, ex. : linha lazer, ruralcel.
8. Questionamento junto a Anatel sobre o procedimento de aprovação da Cartilha On-line.
9. Questionamento junto a Anatel de como o conselho se posicionará em consultas públicas, ex. via correio eletrônico?
10. Qualidade de atendimento, questionamento para a Operadora o porque da piora nos índices de qualidade junto ao consumidor.
11. Adequação do call center a nova regulamentação:

Handwritten signatures of council members, including the name 'Ann' written above one of the signatures.

- Se a interesse da Operadora em criar outro meio de atendimento eletrônico ex: pagina Web. Nesta questão podem estar os aspectos sobre atendimento à portadores de necessidades especiais, central de intermediação e acessibilidade no site.

12. Questionamento sobre obrigações de universalização / backhaul, que será enviado pelo Presidente;

13. Planos alternativos para os usuários.

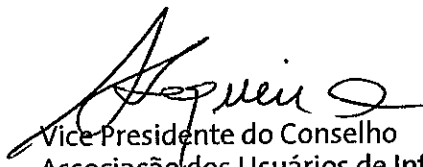
Foi informado a todos os membros do Conselho que a próxima reunião será realizada no dia 8 de Abril de 2009, as 10:00 horas, na Rua Martiniano de Carvalho 851, saindo todos os presentes cientes das datas e horários das próximas reuniões.

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.

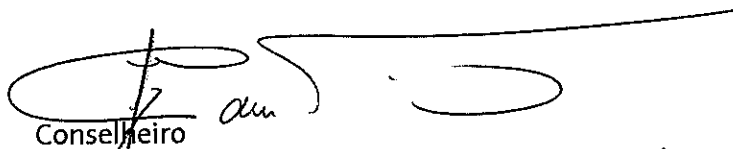
São Paulo, 18 de Fevereiro de 2009.



Presidente do Conselho
Associação Brasileira de Provedores Internet – ABRANET
Eduardo Fumes Parajo




Vice-Presidente do Conselho
Associação dos Usuários de Informática e Telecom – SUCESU
Sérgio Dario Lima Sequeira



Conselheiro
Ordem dos Advogados do Brasil – Seção São Paulo
José Eduardo Tavolieri de Oliveira



Conselheiro
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Antonio Eduardo Ripari Neger



Secretário do Conselho de Usuários de São Paulo
Luiz Antonio Fiorito Neto