

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 3ª Reunião Ordinária - 2024

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 31 de julho de 2024

Participantes:

Entidade	Representante	Participação
Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas	Rayanne Teixeira de Souza	PRESENTE
Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor	Henrique da Rosa Ziesemer	AUSENTE (justificado)
Assoc. de Prot. e Defesa dos Consumidores dos Serv. Públicos e Privados no Est. de AL	José Cícero Vieira de Oliveira	PRESENTE
Associação dos Procons do Estado do Mato Grosso do Sul	Beatriz Vasconcelos Marques	AUSENTE
Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil	Juscelino Tavares da Rocha	PRESENTE
Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor	Claudio Pires Ferreira	PRESENTE
IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social	Tatiana Santos Pires da Silva	PRESENTE
Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul	Renata Ruback	AUSENTE
Município de Dourados	Antonio Marcos Marques	AUSENTE
PROTESTE - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONSUMIDORES	Nilzete de Almeida Silva Branco	AUSENTE
Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista	Sabrina Amaro Tricot	PRESENTE
Secretaria Nacional do Consumidor	Maria Fernanda Castro Velloso	AUSENTE
Usuário de serviços de telecomunicações	Bianca Pereira Caetano	PRESENTE
Usuário de serviços de telecomunicações	José Diego Lendzion Rachid Jaudy Costa	PRESENTE
Usuário de serviços de telecomunicações	Maria José dos Santos	AUSENTE
Usuário de serviços de telecomunicações	Mario Luis Rodrigues Pereira Netto	PRESENTE
Usuário de serviços de telecomunicações	Sandro Denis Purkot	AUSENTE

Aos vinte e oito de agosto de dois mil e vinte e quatro, foi realizada a terceira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY, do Ciclo 2023 a 2025, reunião realizada em ambiente virtual através da plataforma Microsoft Teams. Sendo a mesma inicialmente conduzida pelo Senhor secretário Erich Baumeier Neto. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram participação, a reunião teve início às 09h40, em segunda chamada.

Representante da ANATEL: sr. Carlos Alberto Santos Galha – participação remota.

Pauta da Reunião

1. Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria;
2. Apresentação dos indicadores de atendimento do SAC segregados por produto, região e classificação entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas;
3. Apresentação do posicionamento oficial e formal da área de Compliance da Sky em relação a nova forma de funcionamento do Conselho de Usuários no formato online;
4. Informar os canais de atendimento que oferecem a opção de cancelamento automático;
5. Informar o posicionamento da SKY em relação ao novo RGC;
6. Informar se o cancelamento, quando solicitado, é efetivado na data em que é feito o pedido ou se a existência de valores em aberto impossibilita o cancelamento até que eles sejam quitados;
7. Esclarecer os limites estabelecidos dentro dos seus scripts de cancelamento para a tentativa de reversão neste tipo de atendimento;
8. Esclarecer se todas as informações relacionadas com o procedimento de cancelamento estão disponíveis no site da SKY para todos os usuários, e não somente na área logada do site;
9. Esclarecer se há uma política que estabeleça a vigência e/ou duração de um determinado plano na lista de serviços oferecidos pela prestadora, e na ausência desta quais os critérios que embasam a decisão pela extinção de um determinado plano de serviço;
10. Esclarecer como se dá o processo de comunicação da prestadora em relação às mudanças, especialmente em relação ao impacto financeiro destas, aos consumidores;
11. Informar se os terceirizados que trabalham com a SKY observam todas as regras e políticas estabelecidas pela prestadora no que diz respeito à abordagem aos consumidores, sejam eles clientes ou não, e se isso se aplica não só à questão do “Não me perturbe”, mas também em relação à proteção dos dados pessoais dos clientes e demais consumidores nos termos da LGPD, e como as empresas terceirizadas estão, por contrato, obrigadas a observar os termos da política de privacidade da SKY, e como se dá a fiscalização do cumprimento destas políticas, e se o armazenamento dos dados é feito exclusivamente em território nacional ou se há armazenamento de dados em outros países;
12. Apresentar o detalhamento do plano de expansão do serviço SKY Fibra no estado do Amazonas e na região Norte, e se a SKY está envolvida de alguma forma no projeto Norte Conectado;
13. Informar se a SKY disponibiliza, para qualquer dos serviços que presta, seja TV por assinatura ou Internet, um período de degustação;
14. Informar como a SKY comunica ao consumidor qual empresa terceirizada estará autorizada a realizar contato e/ou negociar valores em seu nome.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Abertura

O Secretário do Conselho, Erich Baumeier Neto fez a abertura da reunião às 09h40, por necessidade de se aguardar a presença dos senhores conselheiros que haviam confirmado participação atendendo ao instrumento de convocação.

Informou sobre a disponibilidade da Ata da 2ª Reunião Ordinária de 2024, do Regimento Interno, e demais informações pertinentes na página do Conselho, dentro do website da SKY em <https://www.sky.com.br/conselhodeusuarios>.

Também informou aos Conselheiros presentes que a realização do Fórum de Conselhos de Usuários de 2024 está prevista para a última o mês de novembro/24, a ser realizado em São Paulo-SP, e que as propostas de temas a serem abordados no Fórum deverão ser encaminhadas até o dia 30/08/2024.

Fez a leitura da pauta da reunião para os Conselheiros presentes e para o representante da ANATEL, e na sequência passou a palavra para a Presidente do Conselho, sra. Bianca Pereira Caetano, representante dos usuários de serviços de telecomunicações da região SE, de forma a dar sequência ao andamento da pauta e aos trabalhos do Conselho.

Antes de iniciar a leitura da pauta da reunião, Bianca atualizou os Conselheiros presentes sobre o posicionamento final da Sky em relação à alteração do formato das reuniões ordinárias, que passaram a ser realizadas exclusivamente no formato online, fato que causou repercussão e do descontentamento dos membros, e dos contatos realizados junto à Anatel nos últimos 30 dias.

Destacou que a ANATEL se mostrou solícita ao pleito dos Conselheiros por um formato alternativo ao definido pela SKY, prevendo 2 reuniões ordinárias por ano em formato presencial. E apresentou a resposta formal da ANATEL a esse pleito, após reuniões entre ANATEL e SKY, informando que a SKY manterá o Conselho funcionando até o final do ciclo 2023-2025, contudo com todas as reuniões ordinárias e extraordinárias somente no formato online. Solicitou que fosse replicado na ata o e-mail enviado com os questionamentos e a resposta da ANATEL enviada por e-mail, conforme abaixo:

E-mail enviado pela Bianca:

De: Dra. Bianca Caetano
Enviado: quarta-feira, 31 de julho de 2024 17:20
Para: Paulo Roberto Tobias
Assunto: ENC: Conselho de Usuários Sky

Em tempo, gostaria de fazer um acréscimo no que diz respeito ao Manual Operacional.

Resolução 734/2020

Art. 15. São atribuições do Conselho de Usuários:

(...)

IV - realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano, conforme calendário definido no início de cada ano;

(...)

*§ 1º Faculta-se ao Conselho de Usuários promover suas reuniões ordinárias de forma não presencial, cabendo ao Grupo Econômico fornecer a infraestrutura adequada para participação remota, pelo menos, nas capitais das Unidades da Federação, nos termos do **Manual Operacional**.*

Manual Operacional

I – Sobre o disposto no §1º:

*(a) As reuniões ordinárias dos conselhos de usuários serão, em regra, presenciais. **Se a maioria absoluta dos membros do conselho** optar pela realização de reunião ordinária não presencial, caberá à prestadora garantir infraestrutura de áudio e vídeo para conexão dos membros, pelo menos, nas capitais das Unidades da Federação onde residem representantes eleitos;*

(b) Alternativamente, os membros dos conselhos de usuários poderão participar da reunião diretamente da sua residência ou de outro local, às suas expensas, caso a prestadora disponha de sistema para a realização de reunião à distância com áudio e vídeo;

(c) Em situações de calamidade pública e de pandemias, devidamente reconhecidas pelas autoridades públicas competentes, as reuniões serão realizadas no formato não presencial;

(d) Quando a prestadora determinar a volta ao trabalho de seus funcionários em formato presencial ou semipresencial, mesmo nas situações mencionadas no item (c), deverá passar a realizar as reuniões ordinárias dos conselhos de usuários em formato híbrido, permitindo a participação dos membros, a critério destes, presencialmente ou à distância.

Desde já agradeço a atenção.

Aguardo retorno.

Att.

Bianca Caetano

ADVOGADA



De: Dra. Bianca Caetano

Enviado: quarta-feira, 31 de julho de 2024 16:53

Para: Paulo Roberto Tobias

Assunto: Conselho de Usuários Sky

Prezado Sr. Tobias! Boa tarde!

Espero que se encontre bem!

Na qualidade de presidente do Conselho de Usuários do Serviço de Telecomunicações da Sky no mandato eletivo 2023/2025, venho através deste solicitar uma posição formal da Anatel em relação á postura da SKY em manter o conselho até o final do mandato **contudo** conduzindo todas as reuniões (ordinárias e extraordinárias) somente de forma on line.

Na análise da resolução 734/2020 da Anatel consta a **previsão de reunião não presencial somente nas reuniões extraordinárias.**

Art. 15. São atribuições do Conselho de Usuários:

IV - realizar até 4 (quatro) reuniões ordinárias por ano, conforme calendário definido no início de cada ano;
V - realizar até 2 (duas) reuniões extraordinárias por ano, por deliberação do Conselho, de forma não presencial;

No regimento interno aprovado pelos membros do conselho, também não previu que as reuniões ordinárias fossem realizadas de maneira on line.

Art. 9º São atribuições da Prestadora: (art. 19 – Res. 734/2020)

I - coordenar e providenciar todos os recursos necessários para a realização das reuniões do Conselho de Usuários;

Temos ciência da reclassificação da SKY para PPP e sua não obrigatoriedade de manutenção do conselho. Contudo entendemos como ético e legal a manutenção do conselho até o final do mandato, inclusive na modalidade inicialmente regulada (reuniões ordinárias de maneira presencial e extraordinárias de maneira on line). Chegamos a propor a SKY que intercalem entre reunião on line e outra presencial haja

vista que temos mais 6 reuniões ordinárias até o final do mandato, contudo estão irredutíveis para manter o formato exclusivamente on line.

Assim sendo, em nome de todos os Conselheiros eleitos para o conselho da SKY, busco uma posição formal da Anatel em relação a postura da SKY.

Att.

Bianca Caetano

ADVOGADA



E-mail de resposta da ANATEL:

De: CC - Conselhosdeusuarios

Enviado: quarta-feira, 28 de agosto de 2024 07:47

Para: Dra. Bianca Caetano

Assunto: RES: Conselho de Usuários Sky

Prezada Dra. Bianca, bom dia!

Conforme mencionado na reunião realizada na data de 27 de agosto de 2024, e em atenção à sua solicitação de um posicionamento formal da Anatel em relação à postura da SKY em manter o conselho até o final do mandato, contudo conduzindo todas as reuniões (ordinárias e extraordinárias) somente de forma on-line, informamos que considerando que os efeitos do [Despacho Ordinatório](#), proferido pelo presidente do Conselho Diretor da Anatel, que procedeu o reenquadramento da prestadora Sky como Prestadora de Pequeno Porte (PPP), são imediatos, a obrigação de manter o Conselho de Usuários deixa de existir, motivo pelo qual não se aplica o Regulamento de Conselho de Usuários, anexo à Resolução nº 734/2020, assim como não se aplica o Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários. Portanto, a manutenção do Conselho de Usuários até o final do mandato, mesmo que conduzindo todas as reuniões somente de forma on-line, seria uma liberalidade da Sky, visto que não há obrigação de manutenção.

Atenciosamente,



Paulo Roberto Tobias

RCIC/SRC

Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel

www.anatel.gov.br

Na sequência, o sr. Paulo Roberto Tobias, Coordenador de Relacionamento com os Consumidores da RCIC/SRC, complementando a exposição da Bianca sobre o tema, explicou que desde o primeiro contato que

recebeu da Bianca solicitando um posicionamento formal da ANATEL realizou várias interações com a SKY, ao longo de 4 reuniões no período.

Explicou que a decisão do Conselho Diretor da ANATEL pela mudança do enquadramento da SKY para PPP (Prestadora de Pequeno Porte) se deu após análise do pedido da SKY e suas justificativas, que podem ser encontradas no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da ANATEL, sob processo de número 53500.109871/2023-18, de domínio público e apresentado na sequência aos Conselheiros presentes.

Destacou ainda que o pleito da SKY se deu devido ao cenário adverso enfrentado ao concorrer com empresas de streaming, desobrigadas a cumprir uma série de exigências regulatórias, cuja atuação trouxe impacto muito significativo ao segmento de TV por Assinatura no Brasil, resultando num processo de erosão de base que acumula perda de quase 50% nos últimos 10 anos, fato este que foi determinante para que o Conselho Diretor tomasse a decisão de acatar o pleito a SKY e alterar o seu enquadramento, decisão esta que teve efeito imediato, e que não cabe à área técnica contrariar a decisão do Conselho Diretor exigindo da SKY a manutenção do Conselho de Usuários nos termos do Regulamento e do Manual Operacional.

Desta forma, explicou que não há previsão de transição de modelo e que a decisão de manutenção ou não do Conselho de Usuários é prerrogativa da própria SKY, que optou por manter seu funcionamento até o final do ciclo atual, porém com a alteração de formato que proporcionará a redução de custos almejada e que poderá contribuir em parte no sentido de restaurar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação do serviço de TV por Assinatura no cenário competitivo atual.

Concluiu informando que o Conselho da SKY participará presencialmente do Fórum Nacional de Conselhos de Usuários, a ser realizado nos dias 6 e 7 de novembro de 2024, representado pela Presidente Bianca e Vice-presidente Mário, bem como na edição de 2025 do Fórum.

Aproveitando a participação na reunião, Tobias pediu aos Conselheiros que enviem sugestões de temas para o Fórum, contribuindo para que, como fruto desta próxima edição, os Conselhos possam produzir benefícios efetivos que tragam algum ganho para o setor de telecomunicações. E informou que solicitará uma reunião extraordinária, breve, para que seja apresentado material sobre a Educação do Consumo.

Cícero disse que apresentou, na sua resposta à Tomada de Subsídios sobre o funcionamento dos Conselhos de Usuários (enviada através do Conselho da prestadora Claro), uma proposta para aumentar a quantidade de vagas para usuários no Conselho, como forma de aumentar representação dessa categoria, e sobre a possibilidade de que um candidato à vaga de um Conselho de uma determinada região possa receber votos de eleitores de diferentes regiões.

Tobias explicou que para este último caso o candidato somente poderá ser votado por eleitores que residam na mesma região, e que em relação ao aumento do número de integrantes dos Conselhos, caso as manifestações nas respostas enviadas à Tomada de Subsídios apontem essa necessidade o grupo de trabalho responsável pela análise das respostas irá elaborar uma sugestão de alteração.

Mário agradeceu a participação do Tobias, e solicitou que uma cópia do processo que determinou a mudança de enquadramento da SKY para PPP seja incluído como um anexo da Ata desta reunião, incluso no ícone abaixo:



Processo

Tobias aproveitou para apresentar o painel de dados do setor de telecomunicações, disponível no site da ANATEL e que permite a consulta das informações por região geográfica (até município), por serviço e prestadora, onde os Conselheiros podem pesquisar informações acerca do mercado de telecomunicações no Brasil, e demonstrou, no caso da TV por Assinatura, a relevante perda de base que embasou a decisão do Conselho Diretor na alteração de enquadramento da SKY.

Bianca, em nome de todos os Conselheiros, agradeceu a participação e a preocupação de deixar claro a imparcialidade ao longo das tratativas no sentido de buscar a melhor solução para ambos os lados, deixando claro que o trabalho voluntário prestado pelos conselheiros visa a melhoria na prestação dos serviços, e que buscar ouvir quem fala em nome ou representa os consumidores possibilita a melhoria da prestação do serviço para manter a competitividade no mercado, sendo assim um benefício e não prejuízo. E reforçou que de qualquer maneira o Conselho continuará buscando fazer sempre o melhor trabalho, apesar da maioria das propostas feitas até a data não terem sido implementadas e que isso, de certa forma, contribui para a falsa sensação de falta de efetividade do trabalho do Conselho.

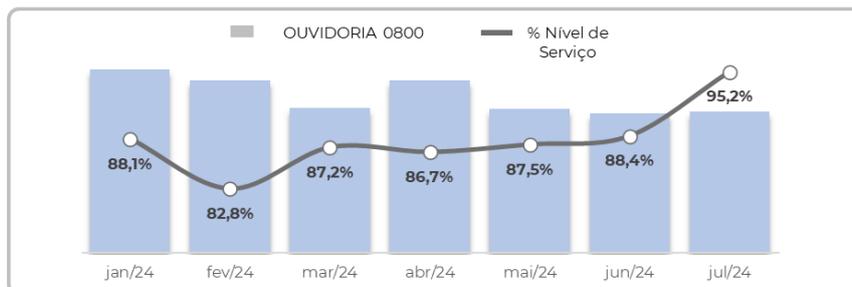
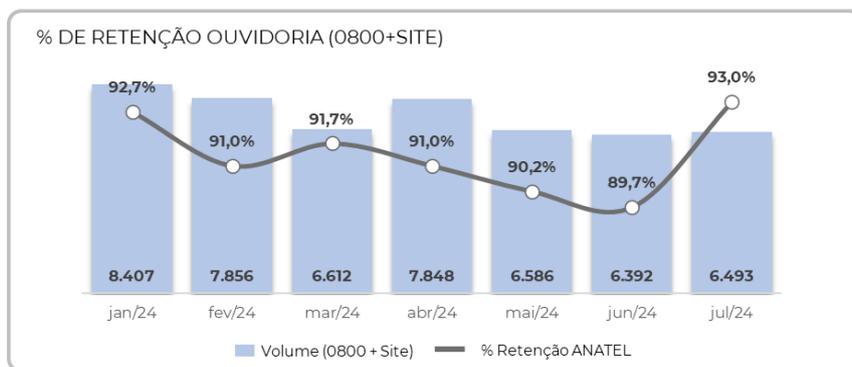
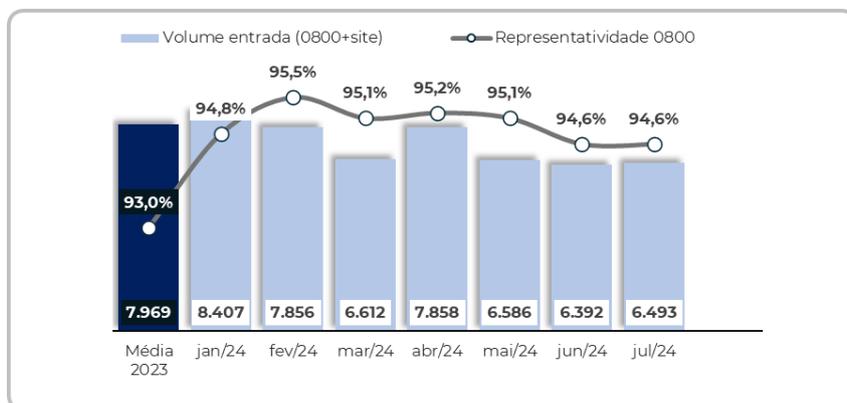
Juscelino acrescentou que a queda da base de assinantes do serviço de TV por Assinatura se dá justamente devido à falta da oferta, por parte das prestadoras, de um produto que possibilite a concorrência com as empresas de streaming, buscando se aproximar de um equilíbrio na competitividade do setor.

Tobias complementou que o cenário é complexo, e não se restringe apenas à SKY, sendo algo abrangente a todo o segmento de TV por assinatura, e que uma solução passaria por uma profunda modificação na forma como o serviço é ofertado ao consumidor, não só pelo lado da prestadora mas de todos os agentes que compõem o ambiente da TV por assinatura, buscando trazer aos consumidores um produto com proposta de valor diferenciada que efetivamente possa fazer frente às ofertas das empresas de streaming, ou que caso contrário continuarão a observar a tendência de queda apresentada até o momento. Na sequência agradeceu a oportunidade de participação e deixou a reunião.

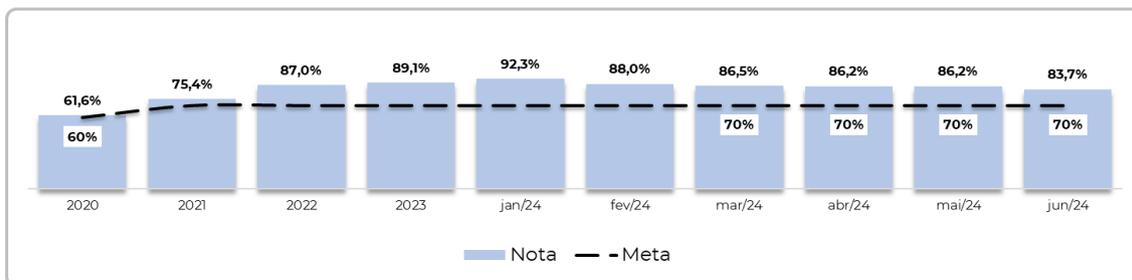
Encerrada a discussão sobre o assunto, foi retomada a pauta da reunião.

1) Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria

A representante da SKY, Renata Chagas de Almeida (Supervisora de Relações de Consumo), apresentou a volumetria de atendimentos na ouvidoria com origem no 0800 e no site, resultados da pesquisa de satisfação, dos indicadores relacionados com o os percentuais de retenção e de solução no primeiro contato, e o IQI apurado pela ANATEL.



IQI – NOTA SKY



Mario parabenizou a equipe da Ouvidoria pelo trabalho desenvolvido. Sem outros questionamentos ou manifestações por parte dos demais participantes.

2) Apresentação dos indicadores de atendimento do SAC segregados por produto, região e classificação entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- o Volume Percentual de satisfação do cliente segregado por produto (Pós pago, Pré-pago e Banda larga) e por motivo de acordo com a resposta do consumidor em nossa Pesquisa de Satisfação

Indicadores Produto									
Atendidas SAC	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024	abr/24	mai/24	jun/24	2º trim 2024	jul/24
Pós Pago	185.279	168.626	151.261	505.166	154.251	141.971	146.518	442.740	153.621
Pré-Pago	72.870	66.845	63.673	203.388	63.672	56.706	57.258	177.636	58.359
Banda Larga	10.467	14.526	15.610	40.603	17.886	23.537	21.321	62.744	22.846

Indicadores Motivo Icare									
% NPS Agente (satisfação)	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024	abr/24	mai/24	jun/24	2º trim 2024	jul/24
Solicitação	87,0%	86,3%	86,5%	86,6%	85,9%	85,0%	85,6%	85,5%	85,3%
Informação	87,2%	87,7%	87,7%	87,6%	87,3%	88,5%	88,3%	88,0%	87,7%
Reclamação	82,7%	80,2%	79,4%	80,8%	83,8%	83,2%	77,9%	81,4%	81,4%

- o Volume Percentual de satisfação do cliente por região de acordo com a resposta do consumidor em nossa Pesquisa de Satisfação

Indicadores Região									
% NPS Agente (satisfação)	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024	abr/24	mai/24	jun/24	2º trim 2024	jul/24
CENTRO - OESTE	67,5%	72,2%	78,9%	72,8%	80,0%	82,5%	84,2%	82,2%	84,0%
NORDESTE	72,9%	73,0%	80,2%	75,5%	77,2%	84,0%	86,2%	82,3%	86,5%
NORTE	74,8%	73,9%	81,4%	76,7%	78,6%	82,0%	83,9%	81,4%	84,7%
SUDESTE	70,5%	72,5%	77,4%	73,4%	76,4%	82,5%	84,0%	80,9%	84,2%
SUL	69,1%	71,0%	77,4%	72,2%	77,2%	82,7%	85,3%	81,9%	83,3%
NI	84,8%	78,2%	80,3%	81,4%	81,2%	86,1%	81,6%	83,4%	83,5%
% Transferência Pesquisa	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024	abr/24	mai/24	jun/24	2º trim 2024	jul/24

Sem comentários e solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

3) Apresentação do posicionamento oficial e formal da área de Compliance da Sky em relação a nova forma de funcionamento do Conselho de Usuários no formato online.

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- o A SKY esclarece que tal posicionamento não parte da área de Compliance SKY e sim uma decisão da área gestora tomada em conjunto com a alta direção da empresa.

Bianca esclareceu que esse pleito, formulado pelo José Diego, é na verdade de todos os Conselheiros, para que o representante da área de Compliance da SKY participe em uma das nossas reuniões, e que como isso ainda não ocorreu, novamente foi formalizado o pedido de manifestação da área sobre a posição atual da SKY em relação ao Conselho.

José Diego endossou as colocações da Presidente, e complementou dizendo que seu questionamento foi devido às questões éticas envolvidas neste posicionamento, e que por isso solicitou que o tema fosse levado à área de Compliance da prestadora, e que se a área entende que não cabe a ela se manifestar sobre o tema,

que o faça através de um posicionamento oficial. E que causa espécie que a SKY mais uma vez burla o pedido, da mesma forma como foi feito na época dos questionamentos sobre providências de viagem quando a SKY resolveu o problema sem que houvesse um esclarecimento da área de Compliance, e que sendo assim, ele como Conselheiro requer que a área de Compliance da SKY se manifeste por escrito sobre seu posicionamento em documento assinado pelo responsável pela área.

4) Informar os canais de atendimento que oferecem a opção de cancelamento automático

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY informa que atualmente existe a opção do cancelamento Automático através da URA (106) e do Site www.sky.com.br.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

5) Informar o posicionamento da SKY em relação ao novo RGC

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY esclarece que o seu posicionamento é de adesão ao novo RGC.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

6) Informar se o cancelamento, quando solicitado, é efetivado na data em que é feito o pedido ou se a existência de valores em aberto impossibilita o cancelamento até que eles sejam quitados

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY informa que o cancelamento é efetivado na data da solicitação e valores em abertos não impossibilita a execução do pedido.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

7) Esclarecer os limites estabelecidos dentro dos seus scripts de cancelamento para a tentativa de reversão neste tipo de atendimento

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY esclarece que a premissa estabelecida em seus scripts é a realização de pelo menos uma oferta. Ademais a SKY possui rígidos mecanismos de controle de qualidade coibindo quaisquer tipos de excessos.

Bianca argumentou que nesse ponto, ao mencionar "rígidos mecanismos de controle de qualidade, coibindo qualquer tipo de excesso", não está definido o que é considerado como excesso, ou o que está estabelecido

nos scripts utilizados no atendimento, e que também não é mencionado de que forma esses mecanismos são acompanhados. Desta forma, solicitou que a SKY traga para a próxima reunião um detalhamento da resposta, demonstrando o que é enquadrado como excesso e como os mecanismos são controlados. E como esse processo está aderente ao "Não me Perturbe".

Carlos Alberto, representante da ANATEL, explicou que o "Não me Perturbe" é uma das primeiras iniciativas da ANATEL buscando coibir a prática das chamadas abusivas nas chamadas de telemarketing ativo, tanto para o setor de telecomunicações bem como alguns outros setores, como o setor bancário. Neste caso não se enquadra a tentativa de retenção.

8) Esclarecer se todas as informações relacionadas com o procedimento de cancelamento estão disponíveis no site da SKY para todos os usuários, e não somente na área logada do site

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY disponibiliza todas as informações no site www.sky.com.br para todos os usuários. A área logada é apenas para solicitação do cancelamento. Link: <https://www.sky.com.br/central-de-atendimento/faq/pos-pago>. Caminho : Assinatura > Cancelamento

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

9) Esclarecer se há uma política que estabeleça a vigência e/ou duração de um determinado plano na lista de serviços oferecidos pela prestadora, e na ausência desta quais os critérios que embasam a decisão pela extinção de um determinado plano de serviço

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY esclarece que pode ativar e desativar um produtos conforme regra do negócio, desde que o material publicitário esteja alinhado com a vigência estabelecida. É realizada a divulgação nos canais digitais com a vigência mínima de 01 ano.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

10) Esclarecer como se dá o processo de comunicação da prestadora em relação às mudanças, especialmente em relação ao impacto financeiro destas, aos consumidores

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY esclarece que possui alguns processos de comunicação junto ao cliente em sendo: Na conta/fatura do cliente no campo "Fique Ligado", No canal de TV "Canal Cliente – 400", Site SKY, APP SKY e POP UP na TV do cliente.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

11) Informar se os terceirizados que trabalham com a SKY observam todas as regras e políticas estabelecidas pela prestadora no que diz respeito à abordagem aos consumidores, sejam eles clientes ou não, e se isso se aplica não só à questão do “Não me perturbe”, mas também em relação à proteção dos dados pessoais dos clientes e demais consumidores nos termos da LGPD, e como as empresas terceirizadas estão, por contrato, obrigadas a observar os termos da política de privacidade da SKY, e como se dá a fiscalização do cumprimento destas políticas, e se o armazenamento dos dados é feito exclusivamente em território nacional ou se há armazenamento de dados em outros países

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- Sim, os terceirizados obedecem às regras e políticas estabelecidas pela SKY como também temos cláusulas contratuais observando a política e fiscalização de privacidade. Ademais a SKY esta aderente a LGPD e possui mecanismos de Segurança da Informação. No site da SKY estão disponíveis as Linhas Gerais de Segurança da Informação (<https://www.sky.com.br/linhas-gerais-de-procedimentos-e-controles-de-seguranca-cibernetica>).

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

12) Apresentar o detalhamento do plano de expansão do serviço SKY Fibra no estado do Amazonas e na região Norte, e se a SKY está envolvida de alguma forma no projeto Norte Conectado

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY esclarece que o Produto SKY Fibra está presente nos municípios da região Norte (quadro ao lado), podendo ter mais lançamentos no futuro (buscando ampliar a rede de cobertura), entretanto sem confirmação de novas datas.
- A SKY não está envolvida ao projeto Norte Conectado, que se aplica a empresas que possuem Rede Própria e modelo de negócio da SKY está baseada a Rede Neutra.

UF	Município	Lançamento
AM	Manaus	21/11/2022
PA	Belém	19/12/2022
AP	Macapá	05/09/2023
PA	Castanhal	05/09/2023
PA	Parauapebas	24/10/2023
PA	Canaã dos Carajás	24/10/2023
PA	Tucuruí	12/12/2023
PA	Redenção	16/01/2024
PA	Capanema	20/02/2024
RO	Cacoal	14/05/2024
PA	Marabá	11/06/2024
PA	Ananindeua	11/06/2024
RO	Porto Velho	18/06/2024
RO	Vilhena	16/07/2024
PA	Altamira	23/07/2024
RO	Ji-Paraná	23/07/2024
RO	Rolim de Moura	06/08/2024

Rayanne comentou que fez a solicitação do serviço SKY Fibra para sua residência, no município de Manaus/AM, mas que sua região ainda não possui cobertura do serviço, e que não obteve resposta ao questionamento de previsão para atendimento, apesar da recente entrevista do presidente da SKY informando que haverá investimentos como forma de ampliar a cobertura do serviço nesta região. Pede que, se possível, a SKY esclareça se há um plano de expansão da cobertura dentro do município de Manaus/AM.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

13) Informar se a SKY disponibiliza, para qualquer dos serviços que presta, seja TV por assinatura ou Internet, um período de degustação

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY oferece degustação de pacotes opcionais nos planos Pós-Pago e recargas de conteúdo pago para clientes da Nova Parabólica, mas essas ações são pontuais.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

14) Informar como a SKY comunica ao consumidor qual empresa terceirizada estará autorizada a realizar contato e/ou negociar valores em seu nome

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- A SKY esclarece que possui políticas de comunicação com o consumidor demonstrando que o parceiro está autorizado a realizar contato e negociar valores em nome da SKY.



Diego argumentou que as explicações trazidas ainda não esclarecem como o consumidor pode ter a segurança que, ao receber um contato de empresa terceira se dizendo parceira ou credenciada da SKY, se realmente se trata de entidade com vínculo contratual para representar a prestadora em qualquer atividade que seja. E desta forma, solicita que a SKY informe como é possível para o assinante se certificar que as empresas realizando as abordagens - sejam elas de cobrança, telemarketing, ou qualquer outra especialmente se envolver informações de caráter pessoal - seja através de consulta na área logada do site da Sky ou qualquer outro canal. E que se essa funcionalidade ainda não está disponível, apresente alternativas para implementar uma solução que permita ao assinante consultar quais empresas estão efetivamente autorizadas a realizar esse tipo de contato.

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 3ª Reunião Ordinária - 2024

Encerramento

Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a reunião às 11h50, agradecendo a participação efetiva de todos os conselheiros e ao representante da ANATEL, lembrando sobre o prazo para envio das contribuições de temas para a pauta do Fórum de Conselhos de Usuários, cujo prazo se encerra no dia 30 de agosto de 2024, e também sobre a próxima reunião ordinária, pedindo que todos busquem conhecer os documentos relacionados ao Conselho de Usuários no site da SKY e que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos conselheiros presentes na próxima reunião.

Rio de Janeiro, 28 de agosto de 2024

Bianca Pereira Caetano Presidente do Conselho Usuária	Mario Luis Rodrigues Pereira Netto Vice-presidente do Conselho Usuário
José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa Conselheiro Usuário	Tatiana Santos Pires da Silva Conselheira IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social
Rayanne Teixeira de Souza Conselheira Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas	Juscelino Tavares da Rocha Conselheiro Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil
José Cícero Vieira de Oliveira Conselheiro Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e Privados no Estado de Alagoas	Claudio Pires Ferreira Conselheiro Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor
Sabrina Amaro Tricot Conselheira Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista	Erich Baumeier Neto Secretario