

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Aos quatorze de setembro de dois mil e dezoito, foi realizada a terceira reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, na sala de reuniões Mahui do Hotel Regente, situado à Avenida Governador José Malcher, 485 – Nazaré - Belém, capital do Estado do Pará, tudo conforme determinado na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; tendo seu início, às 09h30.

Documento de convocação: Através de e-mail (abaixo) enviado em 07/08/2018 às 10h23 a todos os conselheiros e conselheiras.

Tue 8/7/2018 10:23 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ANDERSON", "ELOAR", "FRANCISCO", "GRACILENE", "MAIGSON", "MAIQUE", greitonm iranda@gmail.com, "NADIELSON", "RUY"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA DE BRITO,

Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região NORTE - Prestadora SKY, bom dia!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE - CICLO 2018 -2020, a ser realizada no próximo dia 14 DE SETEMBRO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em BELÉM - PA.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade toda a agenda, estamos prevendo o início às 09h30 e término às 15h30.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até a próxima QUARTA-FEIRA, dia 15 DE AGOSTO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições as possibilidades de alterações ficam bastante dificultadas.

Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia 24 de AGOSTO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020)** **(TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, nos respondendo sobre a possibilidade ou não de participação na reunião

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: Os senhores Conselheiros Anderson Mendes de Souza, Maique Miranda de Brito, Marcio Greiton Miranda de Brito, Nadielson Siqueira Costa, Ruy Prado Alves e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausentes: Senhor Francisco Fábio Moreira da Costa, Senhora Gracilene Nepomuceno dos Santos, Conselheiro Maigson Alves Fernandes e Conselheira Eloar Caroline Pereira da Silva (que encaminharam e-mail justificando suas ausências por problemas de saúde em 23/08/18 às 11h33 e no dia 13/09/18 às 00h18, respectivamente), Conselheiro Marcio Greiton Miranda de Brito

Representante da Anatel: Senhor Marcio Wagner Duarte Rolim

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 03/09/2018 às 18h07. (Abaixo)

**PAUTA DA 3.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO NORTE - CICLO 2018 - 2020**

Mon 9/3/2018 6:07 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ANDERSON", "ELOAR", "FRANCISCO", "GRACILENE", "MAIGSON", "MAIQUE", "NADIELSON", "RUY", "MARCIO GREITON"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA DE BRITO,

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da
Região NORTE - Prestadora SKY, boa tarde!**

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da nossa 3.ª Reunião Ordinária, e como até esta data não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail temos confirmadas as seguintes presenças:

- 1- ANDERSON MENDES;
- 2- ELOAR CAROLINA;
- 3- MAIQUE M. BRITO (Presidente);
- 4- MARCIO GREITON;
- 5- NADIELSON SIQUEIRA (Vice-Presidente) e
- 6- RUY PRADO ALVES

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE – CICLO
2018 - 2020**

PRESTADORA SKY

DATA: 14/09/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: HOTEL REGENTE - BELÉM

Endereço: AVENIDA GOVERNADOR JOSÉ MAULCHER, 485 - BELÉM - PA

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/gbSf2y5VyJp>

1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

2- Leitura e aprovação da ata da 2ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 3 de agosto de 2018.

3- Comentário e reflexão sobre o e-mail encaminhado pelo coordenador da Anatel sobre as contribuições ao regulamento, os quais serão considerados na A.I.R. - Análise de Impacto Regulatório - registrado no e-mail enviado pela secretaria em 17 de agosto de 2018 às 17h14.

4- Informar e esclarecer eventuais dúvidas sobre a manifestação da SKY a respeito das sugestões de boas práticas formuladas na Carta de Brasília, conforme orientações contidas no e-mail encaminhado pela coordenação da Anatel (SRC) em 28/08/2018 às 15h41.

5 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 2ª Reunião Ordinária realizada em 3 de agosto de 2018.

6- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

7- Assuntos Gerais.

8- Encerramento previsto para as 15h30.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY
KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 06/09/2018 às 11h37. (abaixo)

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES REGIÃO NORTE - 3.a Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

Thu 9/6/2018 11:37 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ANDERSON", "ELOAR", "FRANCISCO", "GRACILENE", "MAIGSON", "MAIQUE", "graiton miranda", "NADIELSON", "RUY"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA DE BRITO,

Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região NORTE - Prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Norte referente ao período a ser tratado durante a 3.a Reunião Ordinária a ser realizada em 14/09/2018, já adaptado ao formato sugerido e solicitado pelos diversos conselhos.

Como de hábito nos mantemos à disposição.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor MAIQUE MIRANDA DE BRITO fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, desejando um excelente dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – TERMOS DE POSSE

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)



O Conselheiro Presidente observou que em virtude do não comparecimento na primeira e também na segunda reunião, a Senhora GRACILENE NEPOMUCENO DOS SANTOS e o Senhor FRANCISCO FÁBIO MOREIRA DA COSTA deveriam tomar posse nesta reunião, porém novamente estiveram ausentes, sem qualquer comunicação, logo, não tiveram seus "termos de posse" firmados. Os conselheiros presentes nesta reunião entendem que as ausências nas três reuniões, aliado a total falta de respostas as diversas convocações, além de não responderem a e-mails com comunicados de grande importância, encaminhados ao longo deste Ciclo, que ambos deixaram de ter interesse na composição deste Conselho, ficando então decidido, que sejam cessados seus mandatos, nos termos dos artigos 8º inciso IV e 9º inciso II do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Norte e solicitam que sejam imediatamente convocados os membros suplentes, para o complemento das cadeiras vagas.

2.2 – LEITURA, APROVAÇÃO E FIRMAS DA ATA DA 2ª REUNIÃO REALIZADA EM 03 DE AGOSTO DE 2018

Dando continuidade, passou-se a discutir os temas pautados, iniciando a pedido do senhor presidente que o secretário apresentasse a ata da 2ª reunião, para avaliação, aprovação e assinaturas, a qual já havia sido encaminhada via e-mail em 16/08/18 às 15h57 para análise dos conselheiros. Desta forma, com os respectivos ajustes a ata foi aprovada, sendo impressa e firmada por todos os presentes.

2.3 – COMENTÁRIO E REFLEXÃO SOBRE O E-MAIL ENCAMINHADO PELO COORDENADOR DA ANATEL SOBRE AS CONTRIBUIÇÕES AO REGULAMENTO, OS QUAIS SERÃO CONSIDERADOS NA A.I.R. - ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO - REGISTRADO NO E-MAIL ENVIADO PELA SECRETARIA EM 17 DE AGOSTO DE 2018 ÀS 17H14.

Em seguida, conforme agendado, foi explanado e amplamente discutido sobre a importância dos envios das contribuições, uma vez que a Anatel está aguardando que toda a sociedade e principalmente os membros dos Conselhos, encaminhem suas posições para o enriquecimento e evolução do Regulamento dos Conselhos de Usuários. Ficou acordado que os conselheiros encaminharão suas respectivas contribuições ao Conselheiro Presidente, até o dia 20 de setembro de 2018 e que após consolidá-las encaminhará ao secretário em documento único até o dia 27 de setembro. Ficando assim, em condições da secretaria encaminhar à Anatel as contribuições geradas pelos cinco Conselhos da Prestadora SKY até a data limite, ou seja, dia 8 de outubro de 2018.

2.4 – INFORMAR E ESCLARECER EVENTUAIS DÚVIDAS SOBRE A MANIFESTAÇÃO DA SKY A RESPEITO DAS SUGESTÕES DE BOAS PRÁTICAS FORMULADAS NA CARTA DE



BRASÍLIA, CONFORME ORIENTAÇÕES CONTIDAS NO E-MAIL ENCAMINHADO PELA COORDENAÇÃO DA ANATEL (SRC) EM 28/08/2018 ÀS 15H41.

Os Conselheiros discutiram entre si o entendimento da planilha em excel que fora enviada a todos pela coordenação da Anatel e conclusivamente comentaram que não haviam questionamentos, uma vez que o formato da apresentação estava totalmente claro e não deixava dúvidas. Ficando entendido todos os itens listados, bem como as respostas da prestadora SKY.

2.4 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 3 DE AGOSTO DE 2018.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.4.1 – Item 3.1 – Fica ressaltado por solicitação dos conselheiros, o convite para a realização de reuniões em Macapá – AP e Boa Vista – RR, conforme registrado no item 2.4.1 da ata de reunião de 3 de agosto.

Com relação à reunião em Amapá, o Conselheiro Nadielson Siqueira, residente em Santana – AP observou que as entidades de defesa do consumidor reafirmam seu convite para que seja realizada uma reunião em Macapá, e para tanto ofereceram a infraestrutura necessária para sua realização.

Por outro lado, o Conselheiro Ruy Prado Alves, residente em Boa Vista – RR registrou seu pedido de realização de reunião naquele estado, trazendo um documento (anexo a esta ata) gerado pela Assembleia Legislativa do Estado de Roraima, onde constam alguns registros de ocorrências levadas àquele órgão. Para tanto, fica registrado o convite para a realização de reunião do Conselho na capital Boa Vista.

RESPOSTA DA SKY

A SKY agradece a sugestão e aguarda, formalmente, o convite das entidades interessadas para que possamos analisar a possibilidade de realização das reuniões nos locais sugeridos.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros Nadielson Siqueira Costa e Ruy Prado Alves irão entrar em contato com as respectivas entidades de seus Estados e encaminharão formalmente os convites para as devidas providências.

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

2.4.2 - Item 3.2 - Foi pedido pelos conselheiros o registro em ata da solicitação de realização de um encontro nacional de todos os conselheiros das cinco regiões geográficas visando à troca de conhecimento e experiências.

RESPOSTA DA SKY

Conforme o Regulamento que instituiu o Conselho de Usuários, os fóruns que envolvem a integração e troca de experiências entre conselheiros das diversas regiões geográficas do país, bem como de outras prestadoras, serão instituídos pela própria Anatel. Portanto, a verificação dessa possibilidade não compete a SKY. Vejamos:

“Art. 15. A critério da Anatel poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação de Conselhos de Usuários.

§ 1º Além de membros de Conselhos de Usuários, poderão ser convidados representantes de órgãos e entidades voltados à defesa dos interesses do consumidor.”

Ainda assim, a SKY por deliberação, analisará a possibilidade da realização de encontro entre Presidentes e VPs de todos os Conselhos da SKY.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros entenderam que um encontro entre todos os conselheiros das cinco regiões, que atualmente somam quase 60 participantes é de fato dificultoso, por outro lado, ratificam a solicitação, conforme a própria resposta da prestadora SKY, para que promova um encontro presencial com os Presidentes e Vice-Presidentes, sugerindo que esse encontro se realize em Brasília-DF, o que facilitaria o deslocamento dos participantes.

2.4.3 - Item 3.3 – Foi solicitada a presença de um representante da SKY, especializado na área de Marketing, para explanar sobre as promoções que estão sendo realizadas na Região Norte, focando principalmente os valores de preços médios dos pacotes, levando em consideração os valores comparados com a concorrência.

RESPOSTA DA SKY

Infelizmente, devido ao conflito de agendas, não foi possível viabilizar o comparecimento de representante da SKY nesta reunião.

Por oportuno, a SKY informa que envidará esforços para que a representante esteja presente na próxima reunião!

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

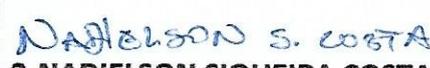
3 – ASSUNTOS GERAIS

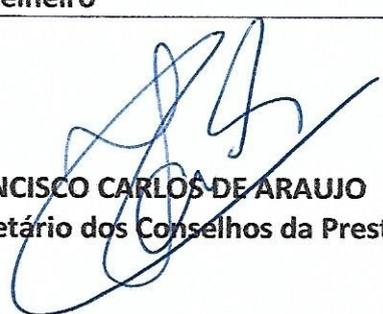
3.1 – O Conselheiro Presidente, que também participa ativamente na busca de solução de temas que envolvem outra operadora, observou que já vem tomando outras providências para o caso específico que apresentou nesta reunião, mas, mesmo tendo plena consciência que nada tem a ver com a prestadora SKY, consultou os conselheiros presentes e foi aceito e aprovado por todos, de forma a aproveitar a oportunidade que se tem através desta ata de reunião, e que se utilize mais este meio para encaminhar e fazer chegar à Anatel uma solicitação, para que a operadora VIVO seja sensibilizada, quanto a IMPLANTAÇÃO DE UMA ANTENA DE TELEFONIA MÓVEL DO BRASIL NO DISTRITO DE MOJU – PA. (sic)

O secretário informou que outros meios poderiam ser utilizados, como por exemplo, o envio direto para o endereço de e-mail dos Conselhos de Usuários Anatel, mas ainda assim, foi solicitada e insistido em se fazer a anexação do documento nesta ata de reunião.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 12h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes.

Belém - PA, 14 de setembro de 2018.

 1-MAIQUE MIRANDA DE BRITO Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	 2-NADIELSON SIQUEIRA COSTA Conselheiro Vice Presidente
3-ANDERSON MENDES DE SOUZA Conselheiro	 4-RUY PRADO ALVES Conselheiro


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY

ANEXO CITADO NO ITEM 3.1

Ao Ilm.^o Alcineu Garcia Viela Junior

Diretor institucional vivo São Paulo

Assunto de implantação de antena de Telefonia móvel vivo do Brasil no Distrito do Moju

Vila Soledade e vila Nova Vida (sococo), Moju – PA .

Ilustríssimo Senhor ,

Ao cumprimentá-lo Cordialmente , destacamos que o Distrito da Vila Soledade e Vila Nova vida está localizado a uma distancia de 157,3 km da capital Belém-PA , situada na Região do Moju , com uma população estimada de 12 mil habitantes, somando as comunidades vizinhas que o cercam . Não sendo razoável a privatização desta população aos meios de telecomunicações, objeto do pleito ora em comento. Sabendo das metas e avanços obtidos pela ANATEL e operadoras que atuam no Brasil para garantirem as obrigações de universalização e assim possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público de telecomunicações. independente de sua localização e condição socioeconômica ; sendo esta uma das demandas coletivas de maior adesão desta referida comunidade, ressaltamos a urgente necessidade de garantir a nossa população o direito ao uso da Telefonia móvel . registrando a viabilidade , solicitamos a implantação de um transmissor em nossas antenas para atendimento e cobertura dos serviços de telefonia móvel neste povoado. Estando o mesmo em processo de crescimento , recebendo recursos públicos e causando interesses de investimentos por parte de empresários com seus estabelecimentos comerciais e outros residentes . Ressaltamos que a atual realidade de isolamento comunicacional não pode mais ser entrave ao crescimento socio econômico e político das pequenas localidades, em especial do povoado pleiteante – Vila Soledade e Vila Nova vida (sococo). É certo que a atual conjuntura globalizada em que vivemos , onde os serviços de telecomunicações é essencial a própria subsistência em tempos , devendo este serviço ser integralmente prestado e com amplo acesso da população . especialmente nos muitos rincões deste País .

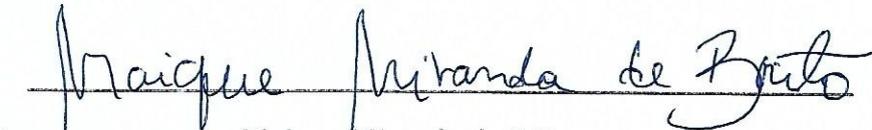
Assim , não e demais , reconhecer que a ANATEL , como Agência Reguladora vinculada ao Ministério das comunicações deve garantir , de forma irrestrita , o direito constitucional da cidadania (art. 1º II da CF) . bem como promoção do fomento das telecomunicações do País . Há de se reconhecer que o telefone se enquadra dentre os meios de comunicações mais rápidos e efetivos, e nenhuma população deve ter negado o seu direito de acesso. Por isso, ressaltamos o caráter urgente do presente pleito , ante as razoes acima . e demais que poderíamos destacar ; considerando que a

implementação de uma abrangente Política Nacional de Telecomunicações deve ser tratada de maneira urgente.

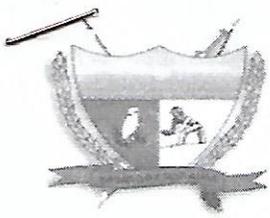
Sabemos do Direito a concessão e a excelente cobertura operacional desta operadora VIVO, integrada e responsável , é que apresentamos o presente pleito e encaminhamos esta solicitação ao Ilustre Senhor , Alcineu Garcia Vilela Junior . Diretor Institucional Vivo São Paulo , para que se digne em tramitar o processo de instalação de antena de telefonia móvel no Distrito das vilas citadas .

Certo de poder contar com o vosso precioso apoio e atenção ao pleito em questão .

Atenciosamente .


Maique Mirande de Brito
Presidente do conselho de usuários região norte sky



Demandas da SKY do ano de 2018.

Mês de Janeiro de 2018

- Contestação de fatura e mudança de pacote (valores alto sendo cobrado);
- Cancelamento de plano sem autorização do consumidor;
- Contestação de fatura (valores cobrados a mais);
- Contestação de fatura;
- Contestação de fatura;
- Cobrança indevida (ligação de cobranças toda hora);
- Contratação de um plano por engano a consumidora solicitou o cancelamento.

Mês de Fevereiro de 2018

- Solicitação de faturas que não chegam a sua residência;
- Solicitação do consumidor para verificar se possui alguma pendência;
- Contestação de multa rescisória.

Mês de Março de 2018

- Reajuste de fatura (todos os meses vem aumentado);
- Cancelamento de plano (a pedido do consumidor).

Mês de Abril de 2018

- Cobrança de instalação de um ponto extra (ofertado gratuitamente);
- Contestação de fatura (valores aumentando sem consentimento do consumidor);
- Cancelamento do plano (a pedido do consumidor);
- Solicitação de mudança de data de vencimento.

Mês de Maio de 2018

- Contestação de fatura (ofertado a mudança de plano sem reajuste do valor, e quando chegou à fatura veio um valor muito);



- Solicitação de estorno de valores (pagamento em duplicidade);
- Contestação de fatura (valores aumentando sem consentimento do consumidor).

Mês de junho de 2018

- Mudança de pacote normal para pré-pago sem autorização de consumidor (solicitação para voltar ao plano anterior);
- Mudança de data de vencimento sem autorização de consumidor;
- Cobrança indevida (estão cobrando a aluguel do controle remoto);
- Contestação de fatura (foi dado um desconto quando chegou à fatura não veio).

Mês de julho de 2018

- Contestação de fatura (ficou 2 meses sem utilizar);
- Solicitação de cancelamento (a pedido do consumidor);
- Solicitação na data de vencimento (a pedido do consumidor).

DEMANDA DA SKY 2018		
Meses	Quantidade	
	Resolvido	Não Resolvido
Janeiro	07	
Fevereiro	03	
Março	02	
Abril	04	
Maió	03	
Junho	03	01
Julho	03	
TOTAL	26	

Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the bottom of the page.