

Telecomunicações de São Paulo S/A - Telesp

**ATA DA 2ª. REUNIÃO ORDINÁRIA
- CONSELHO DE USUÁRIOS DE RIBEIRÃO PRETO –
Julho/2010 – julho/2012**

Aos quinze (15) dias do mês de setembro do ano dois mil e dez (2010), às 09h00minh, na sede do Conselho de Usuários de Ribeirão Preto, na Rua Américo Brasiliense nº 400, 5º andar; bairro centro, Ribeirão Preto, realizou-se a segunda (2ª.) reunião ordinária do Conselho de Usuários de Ribeirão Preto (julho/2010 – julho/2012, presentes seus membros eleitos conforme assinaturas abaixo, 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 pela empresa do desempenho do volume de reclamações nas cidades abrangidas pelo Conselho;**
- **Apresentação do volume de chamadas atendidas pelo Call Center;**
- **Discussão e decisão sobre visita ao CRSO – Centro Regional de Supervisão de Operações da Telefônica, localizado em São Paulo.**

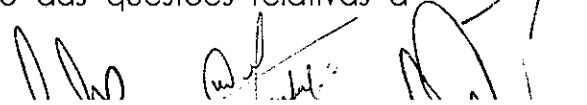
Iniciado os trabalhos, foram realizadas pela empresa as apresentações. Os senhores Conselheiros observaram com atenção as explicações, realizando diversas intervenções, objetivando conhecer mais profundamente as ações da empresa que provocaram as quedas demonstradas no volume de reclamações.

Os Senhores Conselheiros enfatizaram a necessidade de contínua atividade do Plano de Ação, pois os números apresentados demonstraram que as ações foram positivas.

Em seguida os Senhores Conselheiros também se interessaram com a diminuição do volume de chamadas ao call center, fato que é um bom sintoma das ações encetadas pela empresa.

O Senhor Presidente do conselho pediu a palavra propondo a realização de uma visita ao CRSO – Centro Regional de Supervisão de Operações da Telefônica. Após discussão entre os Senhores Conselheiros, ficou resolvida a visita ao CRSO – Centro Regional de Supervisão de Operações no dia 06 ou 20 de outubro de 2010, as 10:30 horas, caso haja agenda ou outra data definida de comum acordo com a empresa; devendo a mesma providenciar, nos termos da legislação, toda a infraestrutura da visita, tais como: viagem; pernoite e alimentação.

O Senhor Presidente do Conselho, conclamou aos presentes para envidassem todos os esforços para que esteja presentes a visita pois será uma ótima oportunidade de conhecimento mais aprofundado das questões relativas a telefonia fixa.



Pediu a palavra o Secretário do Conselho, esclarecendo aos presentes que serão providenciadas as gestões visando a viabilização da visita solicitada e que, nos próximos dias, os Senhores Conselheiros receberão em suas respectivas residências, o informe anual de responsabilidade social da Telefonica.

Em assuntos gerais nada foi apresentado. Nada mais havendo a tratar, foi encerrada a reunião, lavrando-se a presente ata, que lida e achada conforme, foi por todos assinada.

Ribeirão Preto, 15 de setembro de 2010.

Presidente
PROCON - Jaboticabal
Rodrigo Manoel Pereira

Vice-Presidente
Usuário
José Luiz Pontim

Conselheiro
Antonio de Pádua e Souza

Conselheiro
Procon - Colina
Valter Cláudio Junior

Conselheiro
Usuário
Marcos Antonio Fernandes Pinto

Conselheira
Usuária
Maria Laura Fernandes de Mello

Conselheira
Usuária
Maria Ap. Moreira Avelar

Conselheira
Usuária
Elaine Caetano da Silva

Conselheiro
Usuário
Emilio Carlos Ignácio Merchan

Conselheiro
PROCON - Guariba
Marcelo Rodrigues de Deus

Conselheiro
Centro de Orientação e Defesa do Consumidor e Mutuário de Araraquara -
CODECOM
João Paulo Prada Nascimento

Milton Scazzini Junior
Secretário do Conselho de Usuários de Ribeirão Preto