

ATA DA 13ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SÃO PAULO

Aos Vinte e Dois dias do mês de Setembro do ano dois mil e diez, às 10 h, no Hotel Mercure, situado na Rua Maestro Cardim nº. 407, município de São Paulo realizou-se a sua décima terceira 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:

- **Informações sobre a Melhora de Qualidade**
- **Visita realizada pelo Conselho ao Callcenter em SBC**

Ausência Justificada do Sr. Jefferson Ripi da Silva, Eduardo Fumes Parajo e José Eduardo Tavolieri, sendo computada estas ausências como justificadas.

O Sr. Presidente deu início a Reunião lembrando a todos os membros do Conselho sobre a visita que o Conselho realizou ao Callcenter da Atento em São Bernardo do Campo considerando a visita válida e proveitosa.

Foi solicitado por todos os membros do Conselho que a Empresa informe ao Conselho o procedimento adotado para os casos:

- Linhas Telefônicas Desligadas / Retiradas por motivo de debito e o cliente faz um acordo com a Empresa (parcelamento);
- Quando ocorre o pagamento em duplicidade sobre a possibilidade da compensação em relação a conta posterior.

Foi deliberado por todos os membros que a Empresa estude e posicione sobre as solicitações do produto Ruralcel:

- Realize o atendimento de novos clientes com a tecnologia GSM ao invés da tecnologia CDMA;
- Existem 21 projetos já aprovados que não existe aparelho para venda para realizar o atendimento e esse atendimento seja realizado por equipamentos da empresa.

Posteriormente o Sr. Secretario fez apresentação pela Empresa sobre a melhora de qualidade dos indicadores de reclamações e também sobre a significativa queda nas reclamações do Procon e Anatel.

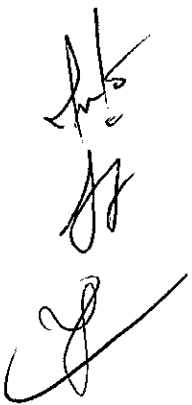
Foi informado a todos os membros do Conselho que a próxima reunião será realizada no dia 10 de novembro de 2010, as 10:00 horas, na Rua Martiniano de Carvalho 851, saindo todos os presentes cientes das datas e horários das próximas reuniões.

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, 22 de Setembro de 2010.


Presidente do Conselho
Geraldo Tunkel


Vice-Presidente do Conselho
Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER
Antonio Eduardo Ripari Neger






Conselheiro
Francisco Carlos Araújo



Conselheiro
Sérgio Dario Lima Siqueira



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