

ATA DA 11ª. REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SÃO PAULO

Aos Trinta e Um dias do mês de Março do ano dois mil e dez, às 10 h, no Hotel Mercure situado na Rua Maestro Cardim 407, município de São Paulo realizou-se a sua décima primeira 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:

- **Apresentação sobre o Atendimento em Lojas realizado pela Empresa;**

Ausências Justificadas.

- Ordem dos Advogados do Brasil – Secção São Paulo  
José Eduardo Tavorieri de Oliveira
- Jefferson Ripi da Silva
- Associação Brasileira de Telecomunicações Rurais – ABRATER -Antonio Eduardo Ripari Neger

Iniciado os trabalhos pelo Sr. Secretario foi informado a todos os membros do Conselho sobre o processo de renovação que será feito nos Conselhos de Usuários.

Após, a Sra. Helena Kubota realizou apresentação sobre o Temas Atendimento realizado nas Lojas, atendendo plenamente os membros do Conselho.

O Conselho por deliberação de todos os membros questiona a representante da Empresa e pergunta se houve uma Queda Real de Reclamações ou uma Transferência de Clientes que iam aos Procon's e passaram a ir para as Lojas.

O Conselho propõe que a Empresa divulgue na Conta Telefônica as modificações do site Telefônica, contendo as informações sobre divulgação dos Planos de Linhas Telefônicas.

O Conselho solicita ainda que a Empresa apresente na próxima reunião sobre os procedimentos na Pré - Venda e Pós - Venda de seus Serviços.

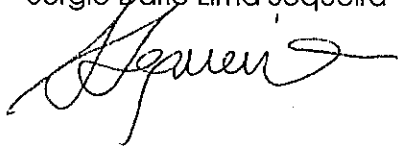
O Secretario do Conselho prestou todos os esclarecimentos referente aos tempos dos mandatos dos Conselheiros e como será feita o processo de renovação dos Conselhos de Usuários, foi informado pelo Sr. Secretario que todo o processo a ser feito pela Empresa previamente informado para os membros do Conselho.

Foi informado a todos os membros do Conselho que a próxima reunião será realizada no dia 05 de Maio de 2010, as 10:00 horas, na Rua Martiniano de Carvalho 851, saindo todos os presentes cientes das datas e horários das próximas reuniões.

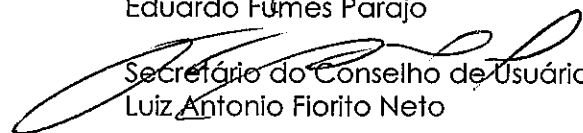
Nada mais havendo a tratar foi encerrada a reunião da qual se lavrou a presente ata que lida e achada conforme, foi por todos assinada.

São Paulo, 31 de Março de 2010.

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



Conselheiro  
Associação Brasileira de Provedores Internet – ABRANET  
Eduardo Fumes Parajo



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