

Aos três de agosto de dois mil e dezoito, foi realizada a segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, na sala de reuniões Farol do Hotel Regente, situado à Avenida Governador José Malcher, 485 – Nazaré - Belém, capital do Estado do Pará, tudo conforme determinado pela 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 28/06/2018 às 15h57 a todos os conselheiros e conselheiras.

**CONVOCAÇÃO PARA A 2.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO NORTE - CICLO 2018
- 2020**

qui 28/06/2018 15:57

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ANDERSON", "ELOAR", "FRANCISCO", "GRACILENE", "MAIGSON", "MAIQUE", greiton miranda@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, boa tarde!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE - CICLO 2018-2020**, a ser realizada no próximo dia **3 DE AGOSTO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em BELÉM - PA.**

Como de costume, na busca de otimizar 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 **SEXTA-FEIRA, dia 6 DE JULHO.**

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, informações sobre eventual despacho de bagagens, 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.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)**

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 13 de JULHO 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.

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar um ótimo final de 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: As senhoras Paula Andrea Meirim, representante da SKY, Conselheira Eloar Caroline Pereira da Silva, os senhores Conselheiros 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 Conselheiro Anderson Mendes de Souza (que encaminhou e-mail justificando sua ausência por problemas de saúde em 02/08/18 às 08h48).

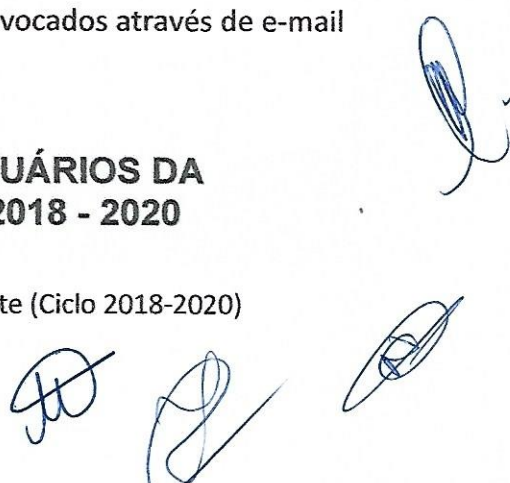
Representante da Anatel: Senhor Jayme Zagury Ferreira Rodrigues Pará

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 27/07/2018 às 10h55. (Abaixo)

**PAUTA DA 2.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO NORTE - CICLO 2018 - 2020**

ter 24/07/2018 11:50

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



**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

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

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!

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da nossa 2.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- MAIGSON ALVES FERNANDES;
- 4- MAIQUE M. BRITO (Presidente);
- 5- MARCIO GREITON;
- 6- NADIELSON SIQUEIRA (Vice-Presidente) e
- 7- RUY PRADO ALVES

Observamos que conforme tratado na 1ª Reunião Ordinária, havia ficado o compromissada a construção do REGIMENTO INTERNO deste Conselho. Até esta data não recebemos as propostas que nos permitisse consolidar e emitir o documento final que seria apresentado durante a próxima reunião. Por consequência, solicitamos a todos que porventura tenham suas contribuições que as levem para serem discutidas e se possível aprovadas no decorrer da mesma.

Como nosso hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso hajam itens relevantes, poderão ser apresentados durante o transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE – CICLO
2018 - 2020**

PRESTADORA SKY

DATA: 03/08/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: HOTEL REGENTE - BELÉM

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



**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)**

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

Referência - Mapa (Google)

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

1- Abertura da reunião às 09h30.

2- Leitura e reflexão sobre a CARTA DE BRASÍLIA, celebrada durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018.

3- Apresentação das contribuições para discussão e aprovação do REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE - CICLO 2018 - 2020.

4 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 1ª Reunião Ordinária realizada em 27 de abril de 2018.

5- Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 20/07/18).

6- Assuntos Gerais.

7- Encerramento previsto para as 15h30.

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

2.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 19/07/2018 às 18h17. (abaixo)

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES REGIÃO NORTE - 2.a Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

qui 19/07/2018 18:17

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "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 2.a Reunião Ordinária a ser realizada em 03/08/2018, 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

O Conselheiro Presidente observou que em virtude do não comparecimento na primeira reunião, a Senhora GRACILENE NEPOMUCENO DOS SANTOS e o Senhor FRANCISCO FÁBIO tiveram seus "termos de posse" remarcados para a data desta reunião, mas

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



novamente, devido suas ausências não foi possível as suas posses com a respectiva emissão do documento. Ficando suas posses previstas para a próxima reunião a ser realizada em 14 de setembro de 2018.

2.2 – LEITURA, APROVAÇÃO E FIRMAS DA ATA DA 2ª REUNIÃO REALIZADA EM 27 DE ABRIL 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 havia sido encaminhada via e-mail em 25/06/18 às 18h17 para análise dos conselheiros. Desta forma, com os respectivos ajustes a ata foi aprovada, sendo impressa e firmada por todos os presentes.

2.3 – LEITURA E REFLEXÃO SOBRE A CARTA DE BRASÍLIA, CELEBRADA DURANTE O IV FÓRUM DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS - 2018.

Em seguida, conforme agendado, os Senhores Presidente, Vice-Presidente expuseram suas impressões sobre as respectivas participações no IV Fórum dos Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos de Usuários – 2018, ocorrido na Anatel em 7 e 8 de junho. Ressaltando que o evento foi muito bem planejado e conduzido pelos servidores da agência e que a partir de discussões amplas em 4 GT's – Grupos de Trabalhos culminou com a criação e posterior publicação da CARTA DE BRASÍLIA no site da Anatel.

2.4 – REGISTRO DE PARTICIPAÇÃO DE CONSELHEIRO EM EVENTO PROMOVIDO PELO MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL DE MARABÁ

O Conselheiro Presidente Maique solicitou que fosse consignado nesta ata a participação do Conselheiro Marcio Greiton Miranda de Brito no 2.º Seminário Sobre Direito do Consumidor e os serviços básicos de telefonia realizado em 26 de junho p.p. O evento contou com sete promotores de Justiça que atuam em municípios da região sudeste do Pará e foi realizado no Plenarinho da Câmara Municipal. O seminário discutiu as problemáticas dos serviços de telefonia oferecidos no Pará e os mecanismos à disposição dos consumidores na busca por seus direitos, além da atuação do Ministério Público e da Anatel na cobrança pela melhoria desses serviços. O evento também teve como palestrantes os promotores Ítalo Costa Dias, Sávio Ramon Batista da Silva e Elisa Vieira Leonel, superintendente de Relação com os consumidores, na Anatel.

2.4 – APROVAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO

A partir do acordado na primeira reunião, os conselheiros decidiram pela aprovação do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Norte. O documento foi firmado nesta reunião pelos presentes e será publicado na página específica dos Conselhos de Usuários da SKY – na aba AGENDA E DOCUMENTOS, ficando a disposição para consulta de todos os interessados.

2.4 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS
CONSELHEIROS DURANTE A 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 27 DE ABRIL DE
2018.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.4.1 – Item 3.1 - Os conselheiros solicitaram ser consignado nesta ata de reunião que conforme o Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623 da Anatel, em seu artigo 16

“§ 2º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo” – grifo solicitado

Desta forma, fica registrada a solicitação para que a SKY (Grupo) considere a necessidade de alternância das reuniões nos diferentes estados da região Norte, de forma a permitir a participação de convidados de todos os estados, bem como a oportunidade de divulgação das ações aos membros dos Procon's, Defensorias e Ministérios Público, que já estão sendo tomadas pela SKY. Observando que nos estados de Roraima, Acre e Rondônia, ainda não foram realizadas reuniões do Conselho de Usuários.

RESPOSTA DA SKY

No atual quadro de Conselheiros da Região Norte, verifica-se que dos 8 Conselheiros:

5 residem no Pará

2 residem em Tocantins

1 reside em Roraima

As reuniões têm sido realizadas em Belém, pois a maior parte dos conselheiros reside no estado do Pará, inclusive por que, na região norte, o Pará se destaca por possuir maior opções de infraestrutura e farta malha aérea, o que propicia conforto dos conselheiros e redução de custos.

Desta forma, considerando que a prerrogativa para escolha do local das reuniões é da SKY por força regulamentar, conforme artigo destacado e transcrito pelos próprios Conselheiros, as reuniões continuarão se realizando no Pará, salvo pedido dos Conselheiros embasado por justificativa plausível e justa.

Artigo 16, § 2º, da Resolução nº 623/2013 da Anatel

“Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo.”

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros renovam suas solicitações para que a SKY planeje uma reunião no estado do Amapá e também no estado de Roraima.

Com relação a 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 consta alguns registros de ocorrências levadas àquele órgão. Para tanto, fica registrado o convite para a realização de reunião do Conselho na capital Boa Vista.

A representante da SKY sugeriu também a realização de uma reunião em Brasília/DF, mas iria verificar com a Anatel se era possível.

2.4.2 - Item 3.2 – Os conselheiros entenderam a explanação sobre as Políticas de Reembolso, no entanto fazem as seguintes observações:

a) O Conselheiro Maigson Alves Fernandes observou que na Região Norte, o custo da alimentação é relativamente bem acima do preços normalmente cobrados em outras regiões geográficas do Brasil. A título de exemplo citou os valores cobrados no restaurante do próprio hotel, onde o preço de qualquer sanduiche já ultrapassa o valor limite. Os conselheiros solicitam que sejam analisados e avaliados os valores e solicitam a revisão do limite de R\$60,00 por diária.

RESPOSTA DA SKY

A SKY preocupou-se em contatar outras prestadoras que possuem conselhos no Norte, oportunidade em que verificou-se que os valores praticados pelo mercado são, inclusive, inferiores aos oferecidos pela SKY.

Sendo assim, não havendo mudança fática que enseje o aumento do valor oferecido e em consonância com a política da empresa, ainda assim, cabe ressaltar que a empresa está avaliando os pedidos formulados na carta de Brasília e assim que concluso irá compartilhar com V.Sas.



Destaca-se, que a política de despesas aplicada ao Conselho é a mesma prevista para os funcionários da SKY, em estrita observância da Regulamentação.

Por fim, informamos que, visando o pleno conforto dos Conselheiros e a efetiva produtividade das reuniões, a SKY passa a providenciar, além do coffee break, almoço no local da reunião. Nesses casos, para o dia da reunião, o reembolso com alimentação somente será devido aos conselheiros que, em função do deslocamento, cheguem à sua residência após às 20h, no teto de R\$ 30,00.

b) No caso da utilização do aplicativo UBER, fica registrado que apesar de constarem no site da empresa, que as localidades são atendidas pelo serviço, existem locais que ainda não estão disponíveis na sua totalidade, ficando muitas localidades fora do perímetro de atuação dos motoristas. Por exemplo: Muitos bairros do município de Marabá-PA não dispõe de carros em serviço, ficando mais concentrados no centro da cidade e também o município de Santana-AP, onde apesar de ter sido demonstrado na apresentação da SKY, que o serviço está disponível, não existe a disponibilidade de motoristas, pois o serviço somente é prestado pelos carros que se encontram no município de Macapá-AP, quando os mesmos se dirigem para lá, ao prestar serviços a passageiros que partem de Macapá com destino a Santana.

RESPOSTA DA SKY

Ressaltamos, que, conforme Políticas de Reembolso da SKY, o táxi poderá ser utilizado com direito à reembolso desde que seja devidamente constatada e comprovada a ausência de UBER na localidade e no momento do deslocamento.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK

2.4.3 - Item 3.3 – Com o objetivo de contribuir com a redução das despesas, o Conselheiro Vice-Presidente Nadielson Siqueira Costa ressalta que vem insistindo para que as reservas de hospedagem dos conselheiros sejam no mesmo hotel em que é reservada a sala de reuniões e almoço, economizando assim as despesas com deslocamentos entre os hotéis de pernoite e o hotel da reunião.

RESPOSTA DA SKY

A SKY agradece a sugestão e destaca que as considerações do Conselheiro são muito válidas e serão implementadas nas próximas reuniões, na medida do possível.

Infelizmente, a cotação e aquisição das passagens e hospedagens é feita por um sistema especializado da SKY, o qual nem sempre apresenta opções de hospedagem compatíveis com a infraestrutura.



No entanto, a SKY, visando o conforto e a comodidade dos Conselheiros, sempre opta pelas melhores opções disponíveis!

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK

2.4.4 - Item 3.4 – Foi solicitado que seja explanado como está contratado e como os conselheiros devem agir no caso de necessidade de utilização da prestação de “Seguro Viagem – Cobertura Nacional” que consta no verso dos voucher’s de passagens aéreas e hospedagens.

RESPOSTA DA SKY

Conforme descrito no próprio voucher da passagem, é possível utilizar o seguro viagem nacional ligando no telefone 24 horas - 0800-761-1110 e informando os seis primeiros números do cartão corporativo da SKY: 556616. Em seguida, basta informar os dados pessoais e, por último, relatar o ocorrido para receber as orientações devidas.

Ressaltamos que o seguro corresponde ao trecho da viagem constante no voucher de viagem.

Caso tenham alguma dúvida adicional, pedimos que a especifiquem a fim de que possamos esclarecê-la na próxima reunião!

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK

3 – ASSUNTOS GERAIS



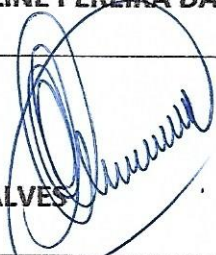
3.1 – Fica ressaltado por solicitação dos conselheiros, o convite para a realização de reuniões em Macapá – AP, Boa Vista – RR e ou Brasília/DF, conforme registrado no item 2.4.1 desta ata.

3.2 – Foi solicitado o registro nesta ata de reunião sobre a realização de um encontro nacional de todos os conselheiros das cinco regiões geográficas visando a troca de conhecimento e experiências.

3.3 – Foi solicitada a presença de um representante da SKY, especializado na área de Marketing/Produtos, 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, especialmente em relação ao produto de banda larga.

4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes.

Belém - PA, 3 de agosto de 2018.

 1-MAIQUE MIRANDA DE BRITO Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	 2-NADIELSON SIQUEIRA COSTA Conselheiro Vice Presidente
3-ELOAR CAROLINE PEREIRA DA SILVA Conselheira	4-MARCIO GREITON MIRANDA DE BRITO Conselheiro
 5-RUY PRADO ALVES Conselheiro	6- PAULA ANDREA MEIRIM SKY


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora 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).

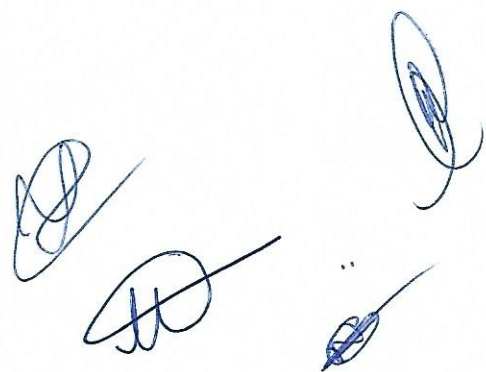
Mês de junho de 2018

- 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	
Maio	03	
Junho	03	01
Julho	03	
TOTAL	26	

Handwritten signatures in blue ink, consisting of several stylized, overlapping scribbles and lines, located in the bottom right corner of the page.