

# CONSELHO DE USUÁRIOS SKY

2023

A SKY realizou 4 reuniões ordinárias no ano de 2023 em formato presencial e híbrido

AGENDAS

Presidente: conselheira Bianca Pereira Caetano

Vice Presidente: conselheiro Mario Luis Netto

1

## **Atendimento técnico, cobrança da visita técnica e prazo para retirada dos equipamentos**

Informações disponibilizadas sobre a visita técnica em domicílio, procedimentos necessários por meio dos canais digitais e telefônicos, tabela de preços de cada serviço e prazos associados a retirada dos equipamentos de acordo com a Resolução 488/07 da Anatel com agendamento realizado com o cliente.

2

## **“Código de conduta para ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio do Telemarketing”**

Esclarecimentos sobre os horários de contato e a quantidade de ligações, sobre o Sistema de Autorregulação das Telecomunicações (SART), aderência ao Código de Consulta de Telemarketing, o qual permite a realização de ligações no período das 9h às 21h nos dias úteis.

PRINCIPAIS PONTOS  
ABORDADOS

A SKY realizou 4 reuniões ordinárias no ano de 2023 em formato presencial e híbrido

AGENDAS

- 3 **Divulgação da plataforma “Não me perturbe”**  
Realizada via scripts e orientações nos atendimentos da SKY, além de divulgar em seu site o link da plataforma.

- 4 **Descontinuidade do serviço de Banda Larga FWA**  
Esclarecimentos sobre a desmobilização do serviço de LTE/FWA e que faz parte da promoção do serviço de Fibra SKY, realizada comunicação prévia aos assinantes com 30 dias de antecedência através de carta com aviso de recebimento e também por SMS e correio eletrônico. Isenção da cobrança pelos últimos 30 dias de uso do serviço. Apresentou o cronograma de desligamento e os planos de fibra ofertados aos clientes que residem nos locais com cobertura e disponibilidade do serviço.

- 5 **Trabalho social desenvolvido pela SKY**  
Abrangência e frequência dos principais projetos realizados durante o ano de 2023.

- 6 **Relatórios e Indicadores**  
Indicadores de atendimento, incluindo informações como volume de chamadas atendidas, indicadores da Ouvidoria e informações de acesso ao canal.