

AGENDA

PAUTA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE – CICLO 2017 – 2019 - PRESTADORA SKY

Data: 25/10/2019

Horário: 9h30 às 15h30

Local: HOTEL NOBILE RECIFE

Endereço: Avenida Boa Viagem, 344 - Pina - Recife - PE

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/y2v36tY6ar8HEmN87>

1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.

2 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 11ª Reunião Ordinária realizada em 16 de agosto de 2019.

3- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

4- Assuntos Gerais.

4.1. Qual o motivo da Sky fazer uma cobrança para religação de sinal daqueles clientes que pagam em atraso, visto que a punição do não pagamento em dia já gera multas, juros e conseqüentemente deixam de serem exibidas as imagens do pacote que o cliente tenha?

4.2. Por que a cada ano quando se tem a mudança de pacotes pela Sky o cliente não é comunicado? O cliente só sabe da mudança (migração) quando a fatura chega a sua residência.

4.3. Quando é feita uma cobrança indevida no débito automático o controle financeiro da Sky não consegue detectar o erro e assim pelo menos enviar ao cliente um pedido de desculpas e mostrar as formas de como pode ser reparado o equívoco? O cliente tem que “mendigar” muitas vezes para ter o dinheiro devolvido e depois de árduos minutos na “URA” saber que o valor cobrado só retornará a conta num prazo de 30 dias.

5- Encerramento previsto para as 15h30.