



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA – SEJUS
GRUPO EXECUTIVO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR/PROCON/ES

OF/SEJUS/PROCON-ES/GAB/Nº 177/03

Vitória, 08 de julho de 2003.

Prezado Senhor,

Conforme solicitado por Ofício TP nº 208, o Grupo Executivo de Proteção e Defesa do Consumidor-PROCON/Espírito Santo informa os dados que temos registrados de reclamações contra a Telemar.

Segue anexo relatório.

Atenciosamente,

Cláudia Sueli Duarte Lima Gomes

Secretária Executiva do Procon Estadual

**ILMO Sr.
JOÃO ANGELO BRUMATTI
DIRETOR COMERCIAL DA BRUMATTI**

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO QUADRIMESTRAL

Período: Janeiro, Fevereiro, Março e Abril de 2003

Total geral de atendimentos: 5660

- No Órgão: **4880**
- Atendimentos que não originaram em processo por terem sido resolvidos de imediato: **4367**
- Encaminhados a outros Órgãos : **717**
- Atendimentos por telefone: **3685**
- Atendimentos realizados pelo setor de fiscalização: **63**

Processos Abertos: 513

- Resolvidos: **285**
- Em andamento: **228**

Discriminação do atendimento geral por assunto/objeto:

1. TELEFONIA FIXA: 1279

a) Acordo para parcelamento de fatura: 99

- TELEMAR: 03
- EMBRATEL: 95
- VESPER: 01

b) Atraso na entrega da fatura: 170

- EMBRATEL: 20
- TELEMAR: 150

c) Atraso na instalação: 20

- TELEMAR: 20

d) Atraso na entrega da fatura :199

- EMBRATEL: 195
- TELEMAR: 04

e) Cobrança em duplicidade: 11

- TELEMAR: 08
- EMBRATEL: 03

f) Cobrança indevida de ligações internacionais e interurbanas: 94

- EMBRATEL: 25
- TELEMAR: 67
- INTELIG: 02

g) Contestação de valores: 403

- TELEMAR: 285
- VESPER: 18
- EMBRATEL: 100

h) Suspensão do serviço sem justa causa: 41

- TELEMAR: 04
- VESPER: 37

i) Pulsos além da franquia: 07

- TELEMAR: 07
- j) Informações gerais
- k) Informações sobre tributos: 50
 - TELEMAR: 35
 - EMBRATEL: 15
- l) Prestação de serviços inadequada: 163
 - TELEMAR: 160
 - VESPER: 03
- m) Transferência de linha em razão de mudança de endereço: 01
 - EMBRATEL: 01
- n) Alteração da data do vencimento: 06
 - TELEMAR: 06
- o) Retirada de terminal por erro
- p) Cancelamento da assinatura por inadimplência
- q) Serviços não autorizados: 03
 - TELEMAR: 03
- r) Ausência de critérios seguros para concessão de linha telefônica sem a presença do requerente à prestadora de serviços: 10
 - TELEMAR: 06
 - TELECOMUNICAÇÕES SÃO PAULO: 02
 - VESPER: 02
- s) Problemas encontrados com autenticação bancária: 03
 - TELEMAR: 03
- t) Cancelamento dos serviços por insatisfação: 03
 - TELEMAR: 01
 - EMBRATEL: 02

PROCESSOS TELEMAR

ANO 2000

91 PROCESSOS ARQUIVADOS

05 EM ANDAMENTO -

ANO 2001

37 PROCESSOS ARQUIVADOS

02 PROCESSOS EM ANDAMENTO -

ANO 2002

127 PROCESSOS ARQUIVADOS

05 PROCESSOS EM ANDAMENTO -



LEVANTAMENTO DAS AUDIÊNCIAS REALIZADAS EM FACE DA TELEMAR, COM A PRESENÇA DA AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÃO.- ANATEL.

O Órgão de Defesa do Consumidor do Estado do Espírito Santo, em face do crescente número de reclamações registradas contra a Telemar, convidou a Anatel, na pessoa do seu Gerente – Sr. Antonio Rogério Silva, para participar das audiências que foram realizadas nos dias 16, 17 e 18 de Junho de 2003, totalizando 12 audiências nesse Órgão na presença da Secretária Executiva do Procon/ES – Dra. Claudia Lima .

Constatamos ao final que a maioria das reclamações tinha em comum o mesmo objeto – Contestação de Faturas.

Proc. 543/03 - Objeto da Reclamação: Contestação de Faturas.

- . Cobrança de Pulsos além da franquia;
- . Não reconhece chamadas para celular.

A cobrança foi suspensa para apuração dos fatos por parte da Reclamada.

Designada nova audiência.

Proc. 0063/03 - Objeto da Reclamação: Contestação de Faturas.

- . Cobrança de pulsos além da franquia;
- . Não reconhece chamadas para celular.

Reclamante não compareceu a audiência, apesar de devidamente notificado.

Processo arquivado.

Proc. 465/03 - Objeto da Reclamação: Cobrança Indevida.

- . Cobrança indevida de ligação internacional.

Processo concluso no Dep. Jurídico, para análise quanto às infrações ao CDC.

Proc. 423/03 - Objeto da Reclamação: Contestação de Faturas

. Não reconhece cobrança 30 ligações para celular.

Acordo entre as partes

Empresa autuada pela ANATEL pelas infrações às normas do Regulamento do serviço Telefônico Fixo Comutado e contrato de concessão do serviço, pela não informação a Reclamante quanto às providências adotadas na apuração de divergências nas faturas apresentadas e não observância do art. 67 § 4º e art. 68 e 69 § 2º pela afetivação do bloqueio total do terminal, sem a devida comunicação a usuária.

Processo concluso no Dep. Jurídico, para análise às infrações ao CDC.

Proc. 498/03 - Objeto da Reclamação: Contestação de Faturas

. Não reconhece chamadas efetuadas para celular;

Acordo entre as partes

Anatel oficiará a Telemar para apuração do bloqueio da prestação do serviço, uma vez que o débito era objeto de contestação.

Processo concluso no Dep. Jurídico, para análise quanto às infrações ao CDC.

Proc. 107/03 – Objeto da Reclamação: Contestação de Faturas

. Não reconhece chamadas para celular;

. Cobrança indevida de ligações internacionais;

Reclamante ausente, apesar de devidamente notificado.

Processo Arquivado.

Proc. 0040/03 – Objeto da Reclamação: Cobrança indevida

. Cobrança de taxa cobrada referente a fio externo fora da área de atendimento.

Processo suspenso por 15 dias aguardando resultado da apuração dos fatos.

Proc. 0048/03 – Objeto da Reclamação: Cobrança indevida

. Cobrança de valores superiores aos custos de serviços em horário reduzido;

Acordo entre as partes.

Reclamação procedente. Restituição da quantia paga indevidamente.

Auto de Infração lavrado pela ANATEL, por infração ao Art. 62, 63 e 64 do Regulamento do STFC e cláusula 15.7, § 3º e 4º do contrato de concessão por:

- Não registrar o questionamento de débitos feitos pelo usuário;
- Não apresentar devidamente resultado da apuração dos débitos questionados;
- Não informar ao usuário das providencias adotadas quanto a sua reclamação após a apuração. Obrigando o usuário a dispendar do seu tempo para procura de solução em Órgão de Defesa do Consumidor.
- Processo concluso no Dep. Jurídico para apuração às infrações ao CDC.

Proc. 131/03 - Objeto da Reclamação: Cobrança Indevida.

. Cobrança de valores sem a prestação de serviço

Designada nova audiência para 30/07/2003 às 14:00 hs no Gabinete da Secretária.

Proc. 222/03 - Objeto da Reclamação: Cobrança indevida

. Cobrança em 01/2003 a titulo de assinatura residencial do mês 09/2002.

Acordo entre as partes.

ANATEL notificará a Telemar quanto a adequação ao disposto nos Arts. 67 e 69 do Regulamento do Serviço Fixo Comutado.

Processo Arquivado.

Proc. 440/03 - Objeto da Reclamação: Contestação de Faturas.

- . Não recebimento de faturas;
- . Cobrança indevida de interurbanos;
- . Cobrança de pulsos além da franquia;
- . Não reconhece chamadas para celular;

Acordo entre as partes.

ANATEL oficializará a Telemar, visando a apuração dos fatos quanto ao bloqueio da prestação de serviços, uma vez o débito era objeto de contestação.

Reclamação procedente – restituição do valor cobrado indevidamente

Processo concluso no Dep. Jurídico, para análise quanto às infrações ao CDC.

Proc. 0536/03 – Objeto da Reclamação: Contestação de Faturas.

. Não reconhece cobrança de ligações á cobrar, em razão de possuir bloqueador automático;

. Cobrança de pulsos além da franquia;

. Emissão de duas faturas no mesmo mês.

Acordo entre as partes.

ANATEL vai oficialiar a Telemar, visando a apuração dos fatos, haja vista ter sido bloqueado a prestação do serviço quando o débito era objeto de contestação pelo Reclamante, legalidade dos juros aplicados no caso do parcelamento do débito do Reclamante e a emissão de mais de uma fatura no mesmo mês.

Processo concluso no Dep. Jurídico, para análise quanto às infrações ao CDC.

Nº do Processo	Assunto	Data de Abertura	Nome da Empresa
0030/03	Ligações Desconhecidas pelo Consumidor em sua Fatura	08/01/03	Telemar
0032/03	Cobranças indevidas	13/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0034/03	Cobrança em duplicidade	13/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0040/03	Taxa sendo cobrada indevidamente nas faturas da consumidora	13/01/03	telemar norte Leste S/A
0005/03	Cancelamento de Linha e Restituição da Quantia aga	07/01/03	Telemar Norte Leste
0010/03	Questionamento de Cobrança	07/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0015/03	Cobranças Questionadas	07/01/03	Telemar Norte Leste
0018/03	Má Prestação de Serviços	08/01/03	Telemar Norte Leste
0044/03	Questionamento de cobrança	13/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0047/03	Devolução da quantia paga indevidamente	13/01/03	Telemar norte Leste S/A
0048/03	Cobrança consideradas indevidas	13/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0054/03	Cobrança indevida	22/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0063/03	questionamento de cobrança	22/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0079/03	Telemar Norte Leste S/A	22/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0104/03	Reembolso de Quantia Paga Indevidamente	28/01/03	Telemar Norte Leste S/A
0107/03	Ligações não Efetuadas	28/01/03	Telemar norte Leste S/A
0129/03	Pulsos além da Franquia	05/02/03	Telemar S/A
0168/03	Cobrança Indevida	14/02/03	Telemar S/A
0171/03	Cobrança Indevida	14/02/03	Telemar norte Leste S/A
0222/03	Cobrança Indevida	25/02/03	Telemar Norte Leste S/A
0232/03	Cobrança Indevida	25/02/03	Telemar Norte Leste S/A
0279/03	vicio na prestação de serviços	11/03/03	Telemar Norte Leste S/A
0280/03	Problemas na autenticação bancária	11/03/03	Telemar S/A
0283/03	Contestação da Fatura	11/03/03	Telemar norte Leste S/A
0288/03	Cancelamento de Linha	11/03/03	Telemar Norte Leste S.A

Nº do Processo	Assunto	Data de Abertura	Nome da Empresa
0292/03	Problemas na Autenticação Bancária	11/03/03	Telemar Norte Leste Ltda
0317/03	Cobrança Indevida	17/03/03	Telemar Norte Leste S/A
0359/03	Contestação de Fatura	26/03/03	Telemar Norte Leste S.A
0364/03	Retificação da fatura	26/03/03	telemar norte Leste S?A
0365/03	Retificação de Fatura	26/03/03	Telemar Norte Leste S/A
0386/03	Retificação de Fatura	31/03/03	Telemar Norte Leste S/A
0411/03	Retificação de Fatura	09/04/03	Telemar Norte Leste S.A
0423/03	Cobrança Indevida	10/04/03	Telemar Norte Leste S.A
0432/03	Cobrança Excessiva	10/04/03	Telemar Norte Leste S.A
0440/03	Contestação de Fatura	10/04/03	Telemar Norte Leste S.A
0448/03	Má Prestação de Serviços	10/04/03	Telemar norte Leste S.A
0461/03	Contestação de Pulsos além da Franquia	24/04/03	Telemar
0465/03	Contestação da Fatura	24/04/03	Telemar
0482/03	Cobranças Indevidas	24/04/03	Telemar
0487/03	Cobrança Indevida	24/05/03	Telemar

**NÚMERO TOTAL DE PROCESSOS INSTAURADOS EM 2003 CONTRA A
TELEMAR: 40
SOLUCIONADOS: 12**

DISCRIMINAÇÃO DE PROCESSOS POR MÊS:

JANEIRO: 16
FEVEREIRO: 05
MARÇO: 10
ABRIL: 08
MAIO: 01

ATUALIZADO EM 14 DE MAIO DE 2003

ESTATISTICA DE ATENDIMENTO JANEIRO 2003

Telefonias - Convencional, Celular, Outros						
	0003/03	Telemar	Pulsos além da franquia			
	0093/03	Telefonica Celular	Cancelamento de linha	Acordo		
	0042/03	Embratel	Má prestação de serviço	Acordo		
	0003/03	Telemar	Cancelamento de linha	Sem acordo		
	0010/03	Telemar	Questionamento sob cobrança	Sem acordo		
	0014/03	Embratel	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0016/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0163/03	Embratel	Cobranças indevidas			
	0209/03	Embratel	Cobranças indevidas			
	0051/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo/juizado		
	0052/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo/juizado		
	0018/03	Telemar	Má prestação de serviço	Sem acordo		
	0020/03	Intelig	Cobrança questionada	Sem acordo		
	0022/03	ATL	Troca ou restituição	Sem acordo		
	0033/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0169/03	Telemar	Pagamento em duplicidade	Acordo		
	0011/03	TNL PCS S/A - OI	Má prestação de serviço			
	0174/03	Telefonica Celular	Propaganda enganosa			
	0175/03	Telemar	Cobranças indevidas	Acordo		
	0178/03	Telemar	Desbloqueio de linha			
	0056/03	Telemar	Cobranças indevidas			
	0096/03	Telemar	Cobrança em duplicidade			
	0060/03	Telemar/Anatel	Cobranças indevidas	Acordo		
	0061/03	Telemar/Anatel	Cobranças indevidas	Acordo		
	0064/03	Embratel	Cobranças acumuladas			
	0025/03	Vesper	Acordo para pagamento			
	0019/03	Telefonica Celular	Troca do produto	Sem acordo		
	0035/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0034/03	Telemar	Devolução de valores	Sem acordo		
	0038/03	Telemar	Questionamento sob cobrança	Sem acordo		
	0042/03	Telemar	Taxa cobrada indevidamente	Sem acordo		
	0045/03	Telefonica Celular	Propaganda enganosa	Sem acordo		
	0048/03	Telemar	Cobrança em duplicidade	Sem acordo		
	0050/03	Telemar	Ligações não efetuadas	Sem acordo		
	0052/03	TNL PCS S/A - OI	Produto com vícios	Sem acordo		
	0051/03	TNL PCS S/A - OI	Cobranças abusivas/Cancelamento	Sem acordo		
	0225/03	Telemar	Não envio de faturas	Acordo		
	0224/03	Telemar	Transferencia indevida	Sem acordo		
	0102/03	Telemar	Descumprimento de acordo			
	0059/03	Telefonica Celular	Produto com vícios	Sem acordo		
	0061/03	Vesper	Questionamento de cobrança	Sem acordo		
	0232/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo/juizado		
	0243/03	ATL	Parcelamento de dívida	Acordo		
	0245/03	Telemar	Cobrança abusiva	Sem acordo/juizado		
	0249/03	Telemar	Cobrança indevida			
	0183/03	Embratel	Atraso no envio de faturas			
	0188/03	Vesper	Cancelamento de linha			

	0189/03	Telemar	Serviços cobrados indevidamente	Acordo		
	0190/03	Telemar	Cadastro indevido	Acordo		
	0191/03	Telemar	Bloqueio indevido	Acordo		
	0065/03	Telemar	Questionamento de cobrança	Sem acordo		
	0072/03	Telemar	Cobrança indevida	Sem acordo		
	0121/03	Telemar	Cobrança indevida			
	0244/03	Telemar	CPF Clonado	Acordo		
	0246/03	Telemar	Questionamento de cobrança	Acordo		
	0249/03	Telemar	Cobrança em duplicidade			
	0262/03	Telemar	Cobranças indevidas			
	0001/03	Vesper	Devolução de valores	Sem acordo		
	0050/03	Telemar	Cobranças indevidas	Acordo		
	0087/03	TNL PCS S/A - OI	Propaganda enganosa	Sem acordo		
	0271/03	ATL	Ausência de cobertura nas localidades			
	0282/03	Telemar	Má prestação de serviço			
	0278/03	Telemar	Parcelamento de dívida	Sem acordo		
	0094/03	Telemar	Detalhamento de fatura	Sem acordo		
	0097/03	Telefonica Celular	Duvidas sob cobrança	Sem acordo		
	0339/03	Telemar	Parcelamento de dívida	Arquivado/Juizado		
	0291/03	Vesper	Cobrança indevida			
	0343/03	Telemar	Resgate de linha telefonica			
	0346/03	Telemar	Praticas abusivas			
	0107/03	Telemar	Cobrança indevida de taxa	Sem acordo		
	0110/03	Telemar	Ligações não efetuadas	Sem acordo		
	0302/03	Telemar	Cobrança em duplicidade			
	800	Embratel	Não envio de faturas	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
	800	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	800	Embratel	Cobrança indevida	Acordo		
	800	Embratel	Cobrança indevida	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
	800	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	800	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
	0408/03	Telecomunicações São Paulo	Cadastro indevido			
	0119/03	Telefonica Celular	Cobrança indevida	Sem acordo		
	0118/03	Telemar	Pulsos além da franquia	Sem acordo		
	0411/03	TNL PCS S/A - OI	Cobranças indevidas			
	0409/03	Telemar	Cobranças indevidas			
	800	Embratel	Envio de faturas	Acordo		
	0011/03	TNL PCS S/A - OI	Não cobertura de linha	Acordo		
	0421/03	Telemar	Cobrança abusiva de pulsos além da franquia			
	0449/03	Telemar	Desvio no pagamento de conta			
	800	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
	800	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		

ESTATISTICA DE ATENDIMENTO FEVEREIRO 2003

44	Telefonias - Convencional, Celular, Outros						
		0456/03	Telefonica Celular	Cancelamento de linha			
		0455/03	Telemar	Parcelamento de dívida			
		0455/03	TNL PCS S/A - OI	Parcelamento de dívida			
		0144/03	Vesper	Devolução de valores	Acordo		
		800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
		800	Embratel	Cobrança indevida	Acordo		
		800	Embratel	Emissão de 2º via	Acordo		
		800	Embratel	Emissão de 2º via	Acordo		
		800	Embratel	Questionamento quanto a ligações	Acordo		
		0468/03	Telemar	CPF Clonado			
		0468/03	Embratel	CPF Clonado			
		0192/03	Telefonica Celular	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0175/03	Telemar	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0187/03	Embratel	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0198/03	Telemar	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0195/03	Embratel	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0211/03	Telemar	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0505/03	TNL PCS S/A - OI	Cobranças abusivas			
		800	Embratel	2ª via de faturas	Acordo		
		800	Vesper	Questionamento sob cobrança	Acordo		
		800	Embratel	2ª via de faturas	Acordo		
		800	Embratel	Questionamento sob cobrança	Sem acordo		
		800	Embratel	Cobrança indevida	Acordo		
		800	Embratel	2ª via de faturas	Acordo		
		0216/03	TNL PCS S/A - OI	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0229/03	TNL PCS S/A - OI	Cobrança indevida	Sem acordo		
		0227/03	Telest Celular	Produto com vícios	Sem acordo		
		0510/03	Intelig	Cobranças indevidas			
		0512/03	Telefonica Celular	Cobranças indevidas			
		0256/03	Telefonica Celular	Produto com vícios	Sem acordo		
		0269/03	Telemar	Constatação da fatura	Sem acordo		
		800	Embratel	2º via de faturas	Acordo		
		800	Embratel	Entrega de fatura	Acordo		
		800	Embratel	Correção de dados	Acordo		
		800	Embratel	2º via de faturas	Acordo		
		800	Embratel	2º via de faturas	Acordo		
		800	Embratel	Cobrança indevida	Sem acordo		
		800	Embratel	Cobrança indevida	Acordo		
		0277/03	Telemar	Problemas com autenticação bancária	Sem acordo		
		0480/03	Vesper	Cadastro indevido	Acordo		
							40

ESTATISTICA DE ATENDIMENTO MARÇO 2003

Telefonias - Convencional, Celular, Outros						
	0480/03	Vesper	Cadastro indevido	Acordo		
	0521/03	Telemar	Cobranças indevidas			
	0495/03	Telemar	Cadastro indevido	Acordo		
	0495/03	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	0604/03	Telemar	Cadastro indevido	Acordo		
	0608/03	Telemar	Cobranças indevidas	Juizado		
	0543/03	Telemar	Devolução de valores			
	0274/03	Telemar	Vícios na prestação de serviço	Sem acordo		
	0277/03	Telemar	Problemas com autenticação bancária	Sem acordo		
	0269/03	Telemar	Cancelamento de fatura	Sem acordo		
	0292/03	Telemar	Cancelamento de linha	Sem acordo		
	0297/03	Telemar	Problemas com autenticação bancária	Sem acordo		
	0322/03	Telemar	Cobrança indevida	Sem acordo		
	0324/03	Embratel	Cobrança indevida	Sem acordo		
	0334/03	TNL PCS S/A - OI	Vícios na prestação de serviço	Sem acordo		
	0335/03	Embratel	Vícios na prestação de serviço	Sem acordo		
	0338/03	Telefonica Celular	Mã prestação de serviço	Sem acordo		
	0365/03	Telemar	Constatação da fatura	Sem acordo		
	0367/03	Telemar	Vícios na prestação de serviço	Sem acordo		
	0360/03	Telemar	Retificação de fatura	Sem acordo		
	0359/03	Telemar	Retificação de fatura	Sem acordo		
	0387/03	Telemar e Embratel	Retificação de fatura	Sem acordo		
	0385/03	Telefonica Celular	Produto com vícios	Sem acordo		
	0381/03	Vesper	Vícios na prestação de serviço	Sem acordo		
	800	Embratel	Cancelamento de plano	Acordo		
	800	Embratel	Cobranças indevidas	Acordo		
	800	Embratel	Emissão de 2ª via	Acordo		
	800	Embratel	Emissão de 2ª via	Acordo		
	800	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	800	Embratel	Emissão de 2ª via	Acordo		
	800	Embratel	Cobranças indevidas	Acordo		
	800	Embratel	Cobranças indevidas	Acordo		
	800	Embratel	Cobranças indevidas	Acordo		
	800	Embratel	Cobranças indevidas	Acordo		
	800	Embratel	Acordo para pagamento	Acordo		
	800	Embratel	Cadastro indevido	Acordo		
	800	Embratel	Emissão de 2ª via	Acordo		
	800	Embratel	Restituição de valor pago	Acordo		
						38

ESTATISTICA DE ATENDIMENTO ABRIL 2003

Telefonias - Convencional, Celular, Outros						
	0411/03	TNL PCS S/A - OI	Retificação de fatura	Sem acordo		
	0405/03	Telemar	Propaganda enganosa	Sem acordo		
	0401/03	Telest Celular	Troca do produto	sem acordo		
	0427/03	Telemar	Constatação da fatura	Sem acordo		
	0431/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0441/03	Telemar	Cobrança excessiva	Sem acordo		
	0449/03	Telemar	Constatação da fatura	Sem acordo		
	0453/03	Telest Celular	Retificação de fatura	Sem acordo		
	0457/03	Telemar	Má prestação de serviço	Sem acordo		
	0465/03	Telemar	Contestação de pulsos além da franquia	Sem acordo		
	0470/03	Telemar	Contestação de fatura	Sem acordo		
	0551/03	Embratel	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0552/03	Embratel	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0554/03	Embratel	Não envio de faturas			
	0636/03	Embratel	Cobranças indevidas			
	0490/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	0494/03	Telemar	Cobrança indevida	Sem acordo		
	0562/03	Vesper	Cancelamento indevido de serviços			
	0641/03	Telemar	Cadastro indevido			
	0641/03	Embratel	Cadastro indevido			
	0516/03	Telemar	Negativa na liberação de ações	Sem acordo		
	0576/03	Telecomunicações São Paulo	Má prestação de serviço			
	0503/03	Telemar	Cobranças indevidas	Sem acordo		
	800	Embratel	Cobranças indevidas	Acordo		
	800	Embratel	Bloqueio do serviço	Acordo		
	800	Embratel	Emissão de 2ª via	Acordo		
	0528/03	Telemar	Cobranças indevidas	Juizado		
	800	Embratel	Emissão de 2ª via	Acordo		
	800	Embratel	Parcelamento de dívida	Acordo		
	800	Embratel	Estorno de valores	Acordo		
	800	Embratel	Emissão de 2ª via	Acordo		
	800	Embratel	Restituição de valor pago	Acordo		
	800	Embratel	Acordo para pagamento	Acordo		
						34

ESTATÍSTICA DE PROCESSOS 2002

Telefonias - Convencional, Celular, Outros						
	0524/02	Algar Telecom Leste	Propaganda Enganosa	Em Andamento	1	
	1350/02	Algar Telecom Leste S/A - ATL / Techvit Comércio e Serviços / Motorola Brasil	Troca de Aparelho celular	Em Andamento	1	
	1359/02	Assistência Técnica Oficina de Celular e Teletest Celular S/A	Aparelho Celular sem Condições de uso após sair da Assistência Técnica	Em Andamento	1	
	0114/02	ATL	Devolução de quantia paga	Solucionado em 19/03/02 - Des. Em 27/03/	1	
	1289/02	ATL - Algar Telecom Leste S/A	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	
	0319/02	ATSOK - Comércio e Repres. Serv. Ltda	Vício do Produto	Arquivado em 03/07/02	1	
	0278/02	Atsok Celular	Troca do produto	Em andamento	1	
	0444/02	ATSOK Celular e outros	Vício no produto	Solucionado em 17/07/02	1	
	1223/02	Atsok Comércio Representações e Serviços Ltda - ME	Troca do Produto	Em Andamento	1	
	0272/02	BR Serviços e Telecomunicações	Propaganda Enganosa	Solucionado em 13/06/02	1	
	0271/02	BR Serviços e Telecomunicações	Propaganda Enganosa	Solucionado em 13/06/02	1	
	0167/02	Bruna Telecomunicações Ltda	Produto com Vício de Qualidade	Em Andamento	1	
	0620/02	Bruna Telecomunicações e outros	Troca do produto	Em andamento	1	
	0261/02	Bruna Telecomunicações Ltda	Artigo 18 CDC	Arquivado em 17/06/02	1	
	0241/02	Celtec Celulares Ltda - ME	Produto com vício de qualidade	Em andamento	1	
	1291/02	Celtec Celulares Ltda - Me	Vício do Produto	Em Andamento	1	
	0954/02	Celular 9000 Comércio e Serviços Ltda	Troca de Produto com Vício	Em Andamento	1	
	0991/02	Celular 9000 Comércio e Serviços Ltda	Produto com Vício	Arquivado em 08/11/02	1	
	0763/02	Companhia do Celular	Troca de produto	Em andamento	1	
	0224/02	Custódio & Cia Ltda	Produto com vícios dentro da garantia	Arquivado em 31/10/02	1	
	0989/02	Digitel Celular	Mã Prestação de Serviços	Em Andamento	1	
	1229/02	Celular 2000 Ltda	Troca ou Restituição	Em andamento	1	
	0674/02	Embratel	Cumprimento de acordo	Em andamento	1	
	1250/02	Embratel	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	
	0655/02	Embratel	Cobrança indevida	Em andamento	1	
	0644/02	Embratel	Não pagamento de cobrança	Em andamento	1	
	0806/02	Embratel	Vícios	Em andamento	1	
	0199/02	Embratel	Cobrança Indevida	Arquivado em 24/04/02	1	
	0229/02	Embratel	Cobrança Indevida	Em andamento	1	
	1374/02	Embratel Comunicações	Descumprimento de Compromissos e Cobranças Acumuladas	Em Andamento	1	
	1118/02	Embratel e Outra	Cobrança em Duplicidade	Em Andamento	1	
	0896/02	Embratel S.A	Ligações Cobradas não Efetuadas	Solucionado em 10/10/02	1	
	0782/02	Embratel S/A	Cobrança de Serviços	Solucionado em 08/11/02	1	

	0905/02	Embratel S/A	Cobrança em duplicidade	Solucionado em 01/10/02 - Desarquivado	1	
	0343/02	Embratel S/A X Anatel	Serviços inadequados	Solucionado em 28/05/02	1	
	1237/02	Embratel Telecomunicações	Práticas Consideradas Indevidas	em andamento	1	
	1086/02	Empresa Brasileira de Telecomunicações	cobrança de conta debiada e de cobrança não enviada	Em andamento	1	
	1014/02	Empresa Brasileira de Telecomunicações	Cobrança Indevida	Solucionado em 31/10/02	1	
	1318/02	Empresa Brasileira de Telecomunicações	Cobrança Indevida	Em andamento	1	
	0920/02	Empresa Brasileira de Telecomunicações	Cobrança sem envio das faturas	Solucionado em 15/10/02	1	
	0733/02	Empresa Brasileira de Telecomunicações	Cobrança indevida	Solucionado em 09/09/02	1	
	1235/02	Empresa Brasileira de Telecomunicações	Questionamento de cobranças	Em andamento	1	
	0164/02	Empresa Brasileira de Telecomunicações	Informações Inadequadas	Arquivado em 24/04/02	1	
	0559/02	ESC90 Telecomunicações Ltda - NET	Reajuste de mensalidade	Arquivado em 23/10/02	1	
	0660/02	Etelbra Telecomunicações e Serviços Ltda	Propaganda enganosa	Solucionado em 23/08/02.	1	
	0180/02	Faxtelv Facsimile e Telecomunicações	Produto dizia ser novo mas não era	Arquivado em 13/06/02	1	
	0423/02	Intelig	Cobrança acumulada	Arquivado em 14/08/02.	1	
	0948/02	Intelig	Cancelamento de Cobrança	Em Andamento	1	
	0293/02	Intelig	Má prestação de serviços	Solucionado em 13/06/02	1	
	0490/02	Intelig e outros	Cobrança indevida	Arquivado em 16/08/02	1	
	0670/02	Intelig Telecomunicações Ltda	Cobrança Indevida	Arquivado em 14/08/02.	1	
	0430/02	Martini Telecomunicações	Vício de Qualidade	Solucionado em 14/06/02	1	
	0334/02	Net Fone celular e Acessórios Ltda /MEE	Devolução de valores	Solucionado em 17/05/02	1	
	0227/02	Net Fone e Acessórios Ltda /MEE	Vício no produto	Solucionado em 14/06/02	1	
	0295/02	Oficina do Celular	Troca por vício não sanado em 30 dias	Arquivado em 31/10/02	1	
	0927/02	Talk Com. e Repres. Em Telecomunicações Ltda	Produto com Vício	Arquivado em 16/10/02	1	
	0446/02	Telecomunicações móveis do Brasil Ltda e outros	Troca de produto	Arquivado em 03/07/02	1	
	0193/02	Telecomunicações Vitória Ltda	Vícios de Qualidade	Solucionado em 11/04/02	1	
	0709/02	Telefonica Celular	Vícios no produto	Arquivado em 19/08/02.	1	
	0104/02	Telefonica Celular	Vícios de qualidade	Arquivado em 24/04/02	1	
	1080/02	Telefonica Celular	0000000	andamento	1	
	0626/02	Telefônica Celular	Troca	Solucionado em 01/08/02.	1	
	0591/02	Telefônica Celular	Troca do Produto	Arquivado em 25/07/02, reclamação improc	1	
	0525/02	Telefônica Celular	Troca de Aparelho com Vício	Solucionado em 04/07/02	1	
	1285/02	Telefônica Celular	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	

	0458/02	Telefônica Celular	Produto em garantia com defeitos há mais de 30 dias	Arquivado em 17/07/02	1	
	0884/02	Telefônica Celular	Questionamento de cobranças	Arquivado em 31/10/02	1	
	1025/02	Telefônica Celular	Falta de Informações e Adequação dos Serviços	Em Andamento	1	
	0068/02	Telefônica Celular- ATL - Telemar S/A	Mudança de DDD e aumento de tarifas	Arquivado em 03/07/02	1	
	0001/02	Telefônica Celular e outros	Produto com vício	Solucionado em 11/04/02	1	
	0804/02	Telefônica Celular e outros	Vício no produto	Solucionado em 19/09/02	1	
	0853/02	Telefônica Celular S/A	Esclarecimentos sobre cobrança	Solucionado em 15/10/02	1	
	1019/02	Telefônica Celular S/A // Telet Celular S/A	cobrança Indevida	Solucionado em 12/11/02	1	
	0716/02	Telefônica S/A / Telet Celular S/A / Epsilon 2001	Troca de Produto	Solucionado em 02/08/02	1	
	0540/02	Telema S/A	Cobrança questionada	Arquivado em 13/08/02	1	
	1264/02	Telemar	Cobranças e Moras Indevidas	Em Andamento	1	
	0573/02	Telemar	Cobrança sobre Serviços que não foram Prestados	Solucionado em 26/07/02	1	
	1293/02	Telemar	Descumprimento Contratual, Cobrança Indevida e Solicitação de Deliberações Correspondentes	Em Andamento	1	
	1309/02	Telemar	Prestação de Serviços	Em Andamento	1	
	1355/02	Telemar	Cobranças Indevidas	Em Andamento	1	
	1366/02	Telemar	Instalação de Armário da Telmarno muro do consumidor A pedido da Prefeitura	Em Andamento	1	
	0996/02	Telemar	Cobranças Indevidas e não Pactuadas	Solucionado em 05/11/02	1	
	0928/02	Telemar	Pulsos Além da Franquia	Solucionado em 16/10/02	1	
	0940/02	Telemar	Contestação de Ligação a Cobrar	Arquivado em 31/10/02	1	
	1357/02	Telemar	Cobranças Abusivas	Em Andamento	1	
	1262/02	Telemar	Cobranças Indevidas e Deliberações Correspondentes	Em Andamento	1	
	1254/02	Telemar	Prestação de Serviços	Em Andamento	1	
	0833/02	Telemar	Vício na Cobrança pela Prestação de Serviços	Arquivado em 15/10/02	1	
	0089/02	Telemar	Isonção da Taxa	Solucionado em 26/02/02	1	
	1222/02	Telemar	Cancelamento de Cobrança	Em Andamento	1	
	1209/02	Telemar	Ligações Não Efetuadas	Em Andamento	1	
	1191/02	Telemar	Ligações não efetuadas	Em andamento	1	
	1038/02	Telemar - es	práticas e procedimentos indevidos e ressarcimentos correspondentes	Solucionado em 14/11/02	1	
	0971/02	Telemar / Embratel / Vesper / Intelig	Cobrança de 0300 e Utilização do 0800	Solucionado em 23/10/02	1	
	0821/02	Telemar e Embratel	Vício na Cobrança	Solucionado em 08/11/02	1	
	1188/02	Telemar Es	Descumprimento Contratual e Solicitação de Deliberações Correspondentes	Em Andamento	1	

	1053/02	telemar norte leste	não envio de faturas	andamento	1	
	1143/02	Telemar Norte Leste	Acordo Amigável	Em Andamento	1	
	0977/02	Telemar Norte leste	Cobrança Indevida	Solucionado em 08/11/02	1	
	1115/02	Telemar Norte Leste	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	
	0845/02	Telemar Norte Leste	Cobrança Indevida	Solucionado em 26/09/02	1	
	1278/02	Telemar Norte Leste	Questionamento de cobranças	Em Andamento	1	
	1369/02	Telemar Norte Leste	Cancelamento de Cobrança	Em Andamento	1	
	1375/02	Telemar Norte Leste	Cobrança Indeida	Em Andamento	1	
	1243/02	Telemar Norte Leste	Devolução de Quantia Paga	Em Andamento	1	
	1021/02	Telemar Norte Leste	Cancelar Cobranças	Arquivado em 12/11/02	1	
	1372/02	Telemar Norte Leste	Contestação de Pulsos Telefônicos	Em Andamento	1	
	0914/02	Telemar Norte Leste	Análise da Fatura	Arquivado em 15/10/02	1	
	0926/02	Telemar Norte Leste	Cobrança Abusiva e Devolução da Linha	Solucionado em 08/11/02	1	
	0929/02	Telemar Norte Leste	Contestação da Fatura Telefônica	Arquivado em 17/10/02	1	
	0678/02	Telemar Norte Leste	Esclarecimentos de faturas	Arquivado em 14/08/02.	1	
	0846/02	Telemar Norte Leste	Cobrança Indevida	Solucionado em 31/10/02	1	
	0732/02	Telemar Norte Leste	Cobrança Abuiva	Arquivado em 22/08/02	1	
	1344/02	Telemar Norte Leste s.a	Questionamento de cobranças	Em Andamento	1	
	1297/02	Telemar Norte Leste S A	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	
	1194/02	Telemar Norte Leste S/A	Questionamento de Cobrança	Em andamento	1	
	1056/02	Telemar Norte Leste S/A	Questionamento de Cobrança Telefônica	Em andamento	1	
	1040/02	Telemar Norte Leste S/A	Problemas na Linha Telefônica	Arquivado em 06/01/03	1	
	0885/02	Telemar Norte Leste S/A	Pagamento efetuado em dobro	Solucionado em 26/09/02	1	
	1005/02	Telemar Norte Leste s/a	Cobrança Questionada	Arquivado em 08/11/02	1	
	0970/02	Telemar Norte Leste S/A	Pagamento em duplicidade	Solucionado em 31/10/02	1	
	0367/02	Telemar Norte Leste S/A	Revisão do Valor da Fatura	Solucionado em 06/06/02	1	
	0951/02	Telemar Norte Leste S/A	Prática Abusiva	Em andamento	1	
	0874/02	Telemar Norte Leste S/A	Reparcelamento	Em andamento	1	
	0983/02	Telemar Norte Leste S/a	Cobrança Questionada	Arquivado em 04/11/02	1	
	1026/02	Telemar Norte Leste S/A	Questionamento de cobrança	Solucionado em 12/11/02	1	
	1187/02	Telemar Norte Leste S/A	Ligações não efetuadas	Em andamento	1	
	0166/02	Telemar Norte Leste S/A	Instalação de Linha Telefônica	Arquivado em 25/06/02	1	
	1151/02	Telemar Norte Leste S/A	Cobrança de Assinatura após Cancelamento de Linha	Em Andamento	1	
	1001/02	Telemar Norte Leste s/a	acordo de parcelamento	Solucionado em 08/11/02	1	
	0465/02	Telemar Norte Leste S/A	Impulsos fora dos Padrões de Consumo	Em Andamento	1	

	1183/02	Telemar Norte Leste S/A	Corte indevido de linha telefônica	Em andamento	1	
	0472/02	Telemar Norte Leste S/A	Revisão de Conta Telefônica	Arquivado em 01/08/02	1	
	1031/02	Telemar Norte Leste s/a	Ligações não efetuadas	Solucionado em 12/11/02	1	
	1168/02	Telemar note leste	cobranças questionadas	andamento	1	
	0934/02	Telemar S.A	Pulsos Além da Franquia	Solucionado em 12/11/02	1	
	0947/02	Telemar S.A	Valor das Faturas	Solucionado em 08/11/02	1	
	0941/02	Telemar S.A	Não Reconhecimento de Ligações	Arquivado em 23/10/02	1	
	0988/02	Telemar S.A	Aumento da Fatura	Arquivado em 15/10/02	1	
	1319/02	Telemar s.a	Esclarecimento acerca de cobrança	Em Andamento	1	
	0945/02	Telemar S.A	Pulsos Além da Franquia	Arquivado em 31/10/02	1	
	1327/02	Telemar s.a	Não envio das faturas e desligamento	Em andamento	1	
	1017/02	Telemar S/A	cobrança Indevida	Solucionado em 12/11/02	1	
	1128/02	Telemar S/A	Serviços Inadequados	Em Andamento	1	
	0664/02	Telemar S/A	Pagamento em duplicidade	Solucionado em 19/09/02	1	
	0663/02	Telemar S/A	Devolução de quantia paga	Solucionado em 13/08/02	1	
	0667/02	Telemar S/A	Questionamento de cobrança	Arquivado em 22/08/02	1	
	0852/02	Telemar S/A	Retirada de linha telefônica indevidamente	Arquivado em 15/10/02	1	
	0242/02	Telemar S/A	Cobrança indevida	Solucionado em 10/05/02	1	
	0244/02	Telemar S/A	Impulsos excedentes	Solucionado em 06/06/02	1	
	0259/02	Telemar S/A	Transferencia de linha telefonica	Arquivado em 27/05/02	1	
	1072/02	Telemar S/A	Impasse de Serviços	Arquivado em 22/11/02	1	
	1093/02	Telemar S/A	Publicidade enganosa	em andamento	1	
	0214/02	Telemar S/A	Cpobrança Indevida	Solucionado em 13/06/02	1	
	0177/02	Telemar S/A	Cumprimento do termo de audiência	Arquivado em 17/10/02	1	
	0791/02	Telemar S/A	Cobrança indevida	Solucionado em 13/09/02	1	
	0172/02	Telemar S/A	Pagamento Indevido	Solucionado em 17/07/02	1	
	0780/02	Telemar S/A	Prestação de Serviços	Solucionado em 09/09/02	1	
	0183/02	Telemar S/A	Cobrança Indevida	Solucionado em 15/04/02	1	
	1119/02	Telemar S/A	Deficiência nos Srrviços Prestados	Em Andamento	1	
	1039/02	Telemar S/A	Esclarecimentos sobre cobranças	Em andamento	1	
	0863/02	Telemar S/A	Cobranças indevidas	Solucionado em 01/10/02	1	
	0710/02	Telemar S/A	Cobrança Indevida	Arquivado em 22/08/02.	1	
	1004/02	Telemar s/a	Retirada da Linha Telefônica	andamento	1	

	1172/02	Telemar S/A	Ligações não efetuadas	Arquivado em 22/11/02	1	
	0405/02	Telemar S/A	Reavaliação de conta	Em andamento	1	
	0357/02	Telemar S/A	Habilitação de Telefone que não foi instalado há 45 dias	Arquivado em 03/07/02	1	
	0579/02	Telemar S/A	Cobrança indevida	Arquivado em 04/10/02	1	
	0530/02	Telemar S/A	Vistoria da Linha Telefonica	Arquivado em 01/08/02	1	
	0383/02	Telemar S/A	Reavaliação de conta telefônica	Solucionado em 06/06/02	1	
	0659/02	Telemar S/A	Má prestação de serviços	Solucionado em 22/11/02	1	
	0932/02	Telemar S/A	Serviços de Habilitação Pago e sem a Devida Instalação	Arquivado em 17/10/02	1	
	0384/02	Telemar S/A	Serviços que não ficaram claros para a consumidora	Sol. em 06/06/02 - Desarg. 21/10/02	1	
	0403/02	Telemar S/A	Retirada de poste	(Processo Improcedente) Arq 06/06/02	1	
	0008/02	Telemar S/A	Devolução de quantia paga	Solucionado em 15/03/02	1	
	0491/02	Telemar S/A	Aumento de faturas	Arquivado em 25/07/02	1	
	0058/02	Telemar S/A	Cadastramento Negativo	Em andamento	1	
	0580/02	Telemar S/A	Instalação de linha telefônica	Arquivado em 09/08/02.	1	
	0011/02	Telemar S/A	Cancelamento de linha s/ aviso prévio	Arquivado em 06/03/02	1	
	0469/02	Telemar S/A	Serviços Bloqueados sem Aviso	Arquivado em 11/07/02	1	
	0477/02	Telemar S/A	Transferência de Endereço e Cancelamento dos Serviços Existentes	Solucionado em 02/07/02	1	
	0499/02	Telemar S/A	Cobrança indevida	Arquivado em 01/08/02	1	
	0149/02	Telemar S/A	Revisão da Fatura	Solucionado em 15/04/02	1	
	0233/02	Telemar S/A	Esclarecimento sobre serviços	Arquivado em 26/06/02	1	
	0887/02	Telemar S/A	Retirada de linha telefônica sem autorização	Solucionado em 01/10/02	1	
	0870/02	Telemar S/A	Devolução de valores pago	Solucionado em 26/09/02	1	
	0297/02	Telemar S/A	Cobrança Indevida	Solucionado em 07/05/02	1	
	0300/02	Telemar S/A	Cobrança Indevida e Pulsos Além da Franquia	Arquivado em 24/06/02	1	
	0007/02	Telemar S/A	Nome no Serasa sem prévia notificação	Solucionado em 04/03/02	1	
	0316/02	Telemar S/A	Má prestação de serviços	Solucionado em 21/05/02	1	
	0537/02	Telemar S/A	Informações inadequadas	Solucionado em 04/07/02	1	
	0355/02	Telemar S/A	Prestação de Serviços	Arquivado em 27/05/02	1	
	0141/02	Telemar S/A	Cobrança Indevida	Solucionado em 03/04/02	1	
	0330/02	Telemar S/A	Queima do computador em virtude de pique de energia	Arquivado em 13/06/02	1	

	0332/02	Telemar S/A	Serviço não sanado	Solucionado em 20/05/02	1	
	0337/02	Telemar S/A	Propaganda Enganosa	Em andamento	1	
	0344/02	Telemar S/A	esclarecimentos acerca de valores cobrados	Solucionado em 14/06/02	1	
	0351/02	Telemar S/A	Faturas de débito	Solucionado em 27/05/02	1	
	0823/02	Telemar S/A / Anatel	Instalações de linhas telefônicas	Arquivado em 11/10/02	1	
	0453/02	Telemar S/A e outros	Acordo de parcelamento	Arquivado em 29/07/02	1	
	0876/02	Telemat Norte Leste S/A	Cancelamento de cobrança	Solucionado em 26/09/02	1	
	0369/02	Telemínio Serviços de Telemática Ltda	Revisão de valores de fatura	Arquivado em 02/07/02	1	
	0077/02	Telemínio Serviços de Telemática Ltda	Cobrança Indevida	Solucionado em 15/02/02	1	
	1233/02	Telest Celular (Assistência Técnica)	Aparelho Celular Com Defeito	Em andamento	1	
	0062/02	Telest Celular e Outros	Devolução de quantia Paga	Solucionado em 11/04/02	1	
	1107/02	Telest Celular S.A	Vício do Produto	Em Andamento	1	
	1317/02	Telest Celular s.a	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	
	0744/02	Telest Celular S.A	Vício do Produto	Solucionado em 27/08/02	1	
	0729/02	Telest Celular S/ A e Outros	Devolução de Valores Pagos	Arquivado em 22/08/02	1	
	0069/02	Telest Celular S/A	Produto com Vícios	Solucionado em 27/02/02	1	
	1100/02	Telest Celular S/a	Cancelamento de Cobrança	Em andamento	1	
	0133/02	Telest Celular S/A	Cobrança indevida	Em andamento	1	
	0228/02	Telest Celular S/A	A reclamada não sancionou o vício em 30 dias	Arquivado em 02/04/02	1	
	0159/02	Telest Celular S/A	Cobranças Indevidas	Solucionado em 17/05/02	1	
	0231/02	Telest Celular S/A	A reclamada não sanou o vício do produto	Arquivado em 03/07/02	1	
	0329/02	Telest Celular S/A	Troca de cartão de recarga de celular	Em andamento	1	
	1343/02	Telest Celular s/a	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	
	0684/02	Telest Celular S/A	Cobrança indevida	Arquivado em 18/11/02	1	
	0373/02	Telest Celular S/A	Ressarcimento	Em andamento	1	
	0402/02	Telest Celular S/A e outros	Cobrança Indevida	Arquivado em 01/08/02	1	
	0606/02	UNICEL - Serviços de Assistência em Telefones Celulares, Eletrônicos	Vício na prestação de serviços	Em andamento	1	
	0786/02	Vesper	Esclarecimentos sobre matéria no jornal	Em andamento	1	
	1274/02	Vésper	Mã Fé da Vendedora	Em Andamento	1	
	0464/02	Vésper	Não Prestação de Serviços	Solucionado em 14/06/02	1	
	1147/02	Vésper S.A	Cobrança Indevida	Em Andamento	1	
	1150/02	Vésper S.A	Cobrança Questionada	Em Andamento	1	
	0409/02	Vésper S.A	Valor da Fatura	Desarquivado em 20/08/02 - Sol 13/09/02	1	
	0410/02	Vésper S.A	Cobrança Questionada	Solucionado em 11/06/02	1	
	1153/02	Vésper S.A	Troca de Plano de Cartão	Em Andamento	1	

	1035/02	Vésper s/a	Esclarecimentos quanto ao cancelamento	Solucionado em 12/11/02	1	
	0304/02	Vésper S/A	Não Cumprimento da Oferta	Solucionado em 19/06/02	1	
	0382/02	Vésper S/A	Cobranças questionadas	Em andamento	1	
	0056/02	Vésper S/A	Cobrança Indevida	Solucionado em 08/03/02	1	
	0822/02	Vésper S/A	Linha bloqueada	Solucionado em 13/09/02	1	
	0019/02	Vésper S/A	Devolução de quantia paga	Arquivado em 06/03/02	1	
	0124/02	Vésper S/A	Serviços Inadequados	Arquivado em 22/11/02	1	
	0536/02	Vésper S/A	Cancelamento de cobrança	Solucionado em 26/09/02	1	
	0578/02	Vésper S/A	Cumprimento de contrato	Em andamento	1	
	0859/02	Vésper S/A	Devolução de valores	Solucionado em 31/10/02	1	
	1088/02	Vésper S/A	Vício na Prestação	Em andamento	1	
	0255/02	Vésper S/A	Cobrança Indevida com Valores Abusivos	Arquivado em 06/05/02	1	
	0266/02	Vésper S/A	Não Envio de Faturas	Arquivado em 02/05/02	1	
	1094/02	vésper S/A	Acordo descumprido pela rda	em andamento	1	
	0146/02	Vésper S/A	Cancelamento de Cobranças	Solucionado em 03/04/02	1	
	1181/02	Vésper S/A	Cancelamento de Cobrança	Em andamento	1	
	0322/02	Vésper S/A	Cobranças indevidas	Solucionado em 06/06/02	1	
	0175/02	Vésper S/A	Marcio Coutinho Xavier	Em andamento	1	
	0630/02	Vésper S/A	Cumprimento à oferta	Em andamento	1	
	1082/02	Vésper S/A	Revalidação de Cartão e *200	Andamento	1	
	0181/02	Vésper Serviços de Telecomunicações	Cobrança Indevida	Solucionado em 14/06/02	1	
	1010/02	Vitelcom // SHRK Comercial Ltda	Vício Oculto Sobre o Produto	Em andamento	1	
	0051/02	Vitelcom Brasil	Vícios no Produto	Solucionado em 20/03/02	1	
	1060/02	Vitelcom Representante do seu Fabricante Hyundai ou Epsilon	Troca de Produto	Em andamento	1	
	0749/02	Vixel Ltda	Estorno não efetuado	Solucionado em 28/08/02	1	
						255

107 - telmar

10 - Preços
Hesit