



**GOVERNO
DO ESTADO**
Mato Grosso do Sul

**PRO
CON
MS**

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL
SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS, ASSISTÊNCIA SOCIAL e TRABALHO
SUPERINTENDÊNCIA PARA ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MS
Rua 13 de Junho, 930 – Centro CEP 79.002-430 – Campo Grande/MS - PABX (67) 3316-9800

GRUPO AMX

RETORNO DE CIP 2015/2017

AMERICEL CLARO		NET TV		EMBRATEL - HDTV	
ACORDO	92,23%	ACORDO	91,72%	ACORDO	92,37%
RECLAMAÇÃO	7,77%	RECLAMAÇÃO	8,28%	RECLAMAÇÃO	7,63%

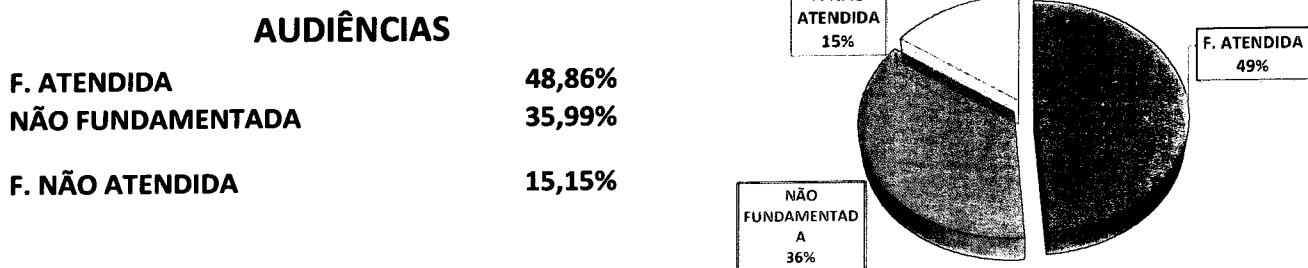
RETORNO DE CIP - CONGLOMERADO AMERICA MÓVIL



AUDIÊNCIAS 2015/2017

AMERICEL CLARO		NET TV		EMBRATEL - HDTV	
F. ATENDIDA	456	F. ATENDIDA	152	F. ATENDIDA	226
NÃO FUNDAMENTADA	337	NÃO FUNDAMENTADA	180	NÃO FUNDAMENTADA	101
F. NÃO ATENDIDA	170	F. NÃO ATENDIDA	57	F. NÃO ATENDIDA	33
17% NÃO RESOLVIDOS EM AUDIÊNCIA		19,84% NÃO RESOLVIDOS EM AUDIÊNCIA		9,16% NÃO RESOLVIDOS EM AUDIÊNCIA	

AUDIÊNCIAS - CONGLOMERADO AMERICA MÓVIL



RANKING TELEFONIAS (1º TRIM 2017)

1º	AMERICEL CLARO	782
2º	VIVO	710
3º	BRASIL TELECOM CELULAR + FIXO	347
4º	TIM CELULAR	162



GOVERNO
DO ESTADO
Mato Grosso do Sul

PRO
CON
MS

GOVERNO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS, ASSISTÊNCIA SOCIAL e TRABALHO
ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/MS

79.002-430 – Campo Grande/MS - PABX (67) 3316-9800

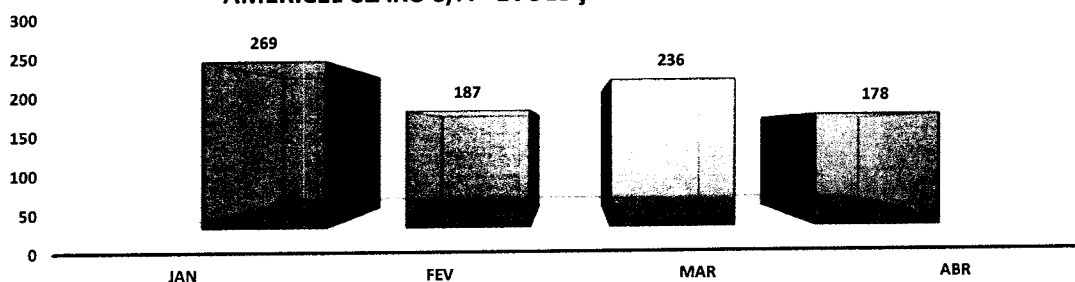
SUPERINTENDÊNCIA PARA
Rua 13 de Junho, 930 – Centro CEP

GRUPO AMX

AMERICEL CLARO S/A - ATENDIMENTOS MENSAIS (2017)

JAN	FEV	MAR	ABR
269	187	236	178

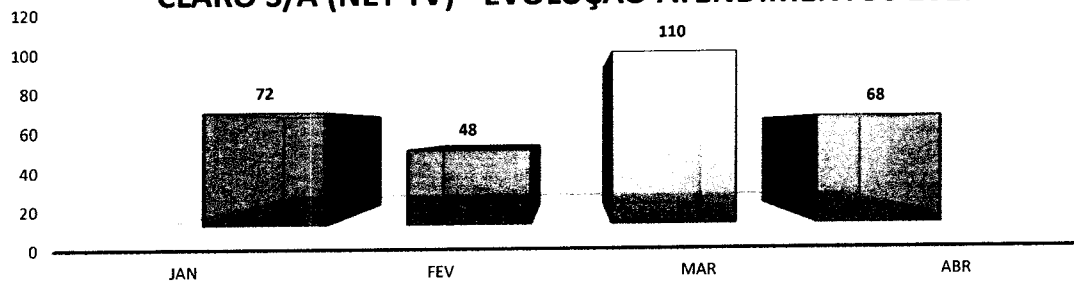
AMERICEL CLARO S/A - EVOLUÇÃO ATENDIMENTOS 2017



CLARO S/A (NET TV) - ATENDIMENTOS MENSAIS (2017)

JAN	FEV	MAR	ABR
72	48	110	68

CLARO S/A (NET TV) - EVOLUÇÃO ATENDIMENTOS 2017



HDTV (EMBRATEL) - ATENDIMENTOS MENSAIS (2017)

JAN	FEV	MAR	ABR
31	25	34	25

HDTV(EMBRATEL) - EVOLUÇÃO ATENDIMENTOS 2017

