

**Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM
- Região Sul.**

Ao primeiro dia do mês de setembro de 2015 na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araújo, 299 - Centro/Curitiba foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presentes os senhores:

- **Mauro Cezar Colling**; como Usuário
- **Renato Da Rocha Vieira**, como Usuário;
- **Carlos Alberto Merlini**, como Usuário;
- **William Dario Hereck**, como Usuário;
- a senhora **Juida De Deus Palma Contar**, como Usuária.

Vale ressaltar que **Priscila Lopes Martins** justificou sua ausência por motivos de saúde, o senhor **Robson Rosa** justificou sua ausência por estar trabalhando. **Rafael Fernando Barro** e **Jorge Michel Mouchbahani** por motivos pessoais. Os demais não justificaram ausência.

O presidente do conselho Renato da Rocha iniciou a reunião com a leitura e assinatura da ata da reunião passada. Logo prosseguiu elogiando o Consumidor.gov ressaltando a resolutividade.

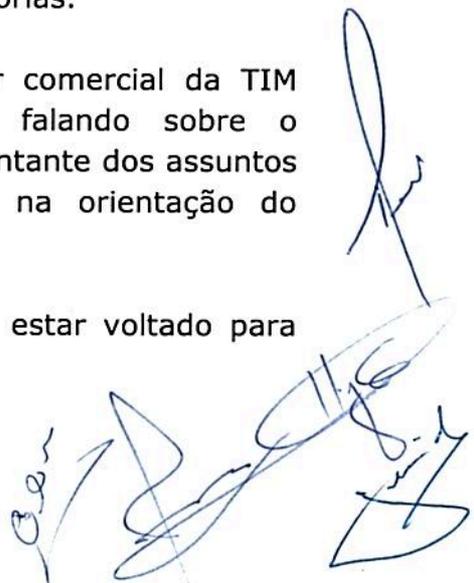
O secretário nacional do conselho de usuários da TIM Ricardo Alves explica a relação entre PROCON, Consumidor.gov e CRC. Complementa dizendo que a demanda já chega ao atendimento mais fácil de ser tratada, o cliente pode avaliar se resolveu ou não além de reduzir os custos com mão-de-obra.

O presidente Renato cita serviços cobrados em fatura e propõe enxugar portfólio de produtos, treinamento para entender a fatura no atendimento PROCON. Ricardo Alves informa sobre cartilha direcionada aos PROCONs e aguarda sugestões dos conselheiros para possíveis melhorias.

Carlos Roberto Abilho Junior, representando o diretor comercial da TIM Carlos Eduardo Spezin, iniciou sua apresentação falando sobre o lançamento do plano Liberty Top. Maria Juliana, representante dos assuntos jurídicos da TIM, complementou sobre treinamento na orientação do consumo de dados dos clientes.

Carlos prosseguiu falando sobre o foco de a empresa estar voltado para dados para que os clientes não fiquem presos ao Wi-fi.

A. Apenante



Renato sugere desconto para clientes que preferirem a fatura online, valor simbólico reforçando questões ambientais valor este que seria revertido para alguma instituição de caridade.

Ricardo apresenta o relatório SINDEC sobre demandas dos órgãos de defesa do consumidor entre as empresas de telefonia móvel. Mauro Cezar, vice-presidente do conselho, elogia rede da TIM na região sul.

Ficou decidido que a próxima reunião será realizada no dia 6 de novembro na cidade de Curitiba.

Foi solicitado a TIM:

- Relatório de Rede – Curitiba, Cascavel e Pinhais;
- Small Cell;
- Cartilha de atendimento direcionado aos PROCONs.

Vale ressaltar que estiveram presentes na reunião Maria Juliana, representante do Jurídico da TIM, Carlos Roberto Abilho Junior, representando o diretor comercial da TIM Carlos Eduardo Spezin e Marlise Groth Mem, representante de Relações com a Imprensa TIM Sul.

Nada mais havendo.

Presidente: **Renato Da Rocha Vieira**

Vice-Presidente: **Mauro Cezar Colling**

Membros do Conselho

William Dario Hereck _____

Juida De Deus Palma Contar _____

Carlos Alberto Merlini _____