

**Ata da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM  
– Região Sul.**

Ao sexto dia do mês de novembro de 2015 na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araújo, 299 – Centro/Curitiba foi aberta a 4ª 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;
- **Robson Rosa**, 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 **William Dario Hereck** justificou sua ausência por estar trabalhando. **Rafael Fernando Barro** e **Jorge Michel Mouchbahani** por motivos pessoais. Os demais não justificaram ausência.

A reunião iniciou com a explanação do tema Rede conforme solicitado em ata anterior.

Cleber Rodrigo Affanio, representante da TIM no tema, explica histórico de mudanças das antenas na região sul (mudança de Siemens para Huawei).

Cleber prosseguiu esclarecendo sobre a mudança da empresa em relação aos serviços adicionais (VAS). Atualmente o cliente deve confirmar se realmente deseja contratar o serviço para que não haja a contratação sem que o cliente queira.

Foram apresentados os dados referentes à ampliação de rede 3G na região. O Conselheiro Renato Da Rocha Vieira complementou dizendo que a TIM minimizou o corte de internet e que tem vantagem comercial sobre as demais operadoras.

A Senhora Juida De Deus, conselheira, comentou que uma empresa deve estar preparada para suportar as vendas e agradece em nome do Conselho pelo desenvolvimento estrutural e tecnológico feito pela TIM na região.

Cleber prosseguiu sua apresentação falando sobre legislação restritiva e que a empresa buscou alternativas através dos biosites e Small Cells, estruturas discretas e de fácil implantação. Falou também da dificuldade dos clientes de identificar para qual operadora está ligando e com os novos planos da TIM o cliente tem os mesmos benefícios para qualquer operadora.

O conselheiro Robson Rosa complementou dizendo que em Londrina são instaladas uma ou duas antenas por dia.

Ricardo Alves, secretário nacional do Conselho de Usuários, apresenta o relatório SINDEC sobre demandas dos órgãos de defesa do consumidor entre as empresas de telefonia móvel.

Ricardo prosseguiu falando sobre o trabalho do Conselho no evento Agroleite ocorrido em Castro no Paraná. O vice-presidente do conselho Mauro Cezar Colling apresentou um vídeo e explicou a participação da TIM no evento.

Cleber Rodrigo Affanio explica a logística estrutural de eventos desse porte. Ricardo Alves destaca que não houve vendas de produtos e nem logos expostas durante o evento.

Mauro apresenta um segundo vídeo com uma reportagem sobre o evento.

Em seguida Marcelo Rodrigues Benthien, representante de Rede da TIM, apresentou como a empresa tem se preocupado em conscientizar os clientes quanto ao uso de dados móveis. Falou sobre campanhas como Café com Android (programa para terceira idade), Caravana 4G, entre outros.

Marcelo informa que em 2015 a TIM ampliou os investimentos em rede em comparação com os últimos seis anos. Complementou dizendo sobre a reestruturação da empresa para atender o cliente através da mudança de cultura e criação de novas diretorias.

O presidente do Conselho Renato Da Rocha Vieira informa que notou uma melhora no atendimento do Call Center e sugeriu que não haja validação repetitiva quando houver necessidade de transferência de ligação.

Cleber esclarece dúvidas sobre relação entre clientes e empresa quando há problemas de rede. Cliente sinaliza através de uma plataforma.

Ricardo fala do trabalho dos Conselhos de outras regiões para tentar mudar a legislação pra ampliação de rede.

Ressaltou também a importância da participação dos órgãos e institutos sociais nas reuniões e destacou a participação dos setores da empresa servindo de insumo para identificar melhorias internas.

Mauro sugere uma melhor divulgação na região para as próximas eleições do Conselho e registra insatisfação com a falta de comparecimento dos conselheiros nas reuniões.

O presidente Renato registra que entrou para contribuir com suas experiências anteriores para melhorar a imagem da empresa e ajudar os consumidores e sugeriu a criação de uma câmara de conciliação.

Ficou decidido que as próximas reuniões serão realizadas nos dias 1 de março na cidade de Curitiba às 13 horas

Foi solicitado à TIM:

- Melhoria na validação repetitiva quando há transferência de ligação.

Vale ressaltar que estiveram presentes na reunião Cleber Rodrigo Affanio de relações institucionais, Marcelo Rodrigues Benthien, Gerente da área de rede e Dra. Debora Vieira Paraense do Jurídico da TIM.

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** \_\_\_\_\_

Robson Rosa