

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

Ao vigésimo oitavo dia do mês de novembro de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Rua Fonseca Teles, 18 – São Cristóvão/Rio de Janeiro, foi aberta a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sudeste, estando presentes os senhores:

- **Jorge Tardin**, representando o IBRACI, como entidade;
- **Francisco De Assis Santos Sobrinho**, como Usuário;
- **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**, como Usuário;
- **Valter Carubelli**, como Usuário;
- **Douglas Henrique Alves De Oliveira**, como Usuário.

Estiveram ausentes os Usuários **Eder Rodrigo Nazário, Bernardo Menicucci Grossi, Rodrigo Rey Rodriguez, Adolfo Breder e Leonardo Borges Magalhães**, por motivos profissionais e **Luiz Henrique Salles Cabreira e Welington Cristino De Pinho**, por motivos pessoais.

No início, o Presidente Jorge Tardin perguntou sobre a venda da TIM que foi divulgada na mídia. Roger, gerente de Relações Institucionais da região sudeste, informou que é uma especulação do mercado financeiro e que desconhece a informação que está sendo divulgada, ressaltando a manifestação da TIM junto a CVM, negando a existência de tratativas neste sentido.

Logo após, Thereza, representante da área Regulatória, fez apresentação sobre a Resolução 632, entre as exigências estão: o cancelamento automático, retorno de ligação descontinuada, crédito do pré-pago com validade mínima de 30 dias, contestação de cobrança (devolução em dobro), transparência na oferta (sumário no momento da venda), promoções valem para todos, entrega do histórico de demandas dos últimos 3 anos, disponibilização de informações para comparação das ofertas, espaço reservado do consumidor na internet, gravação de todos atendimentos telefônicos, mecanismo de comparação das próprias ofertas na internet, entre outros.

Logo após foi feita a apresentação do relatório de demandas dos PROCONS (SINDEC). A TIM continua sendo a empresa menos demandada nacionalmente, apesar de ser o segundo maior grupo econômico do segmento. Regionalmente, a TIM também é a empresa menos demandada

nas regiões sudeste, norte, centro-oeste e sul. Já na região nordeste, a TIM é a segunda empresa menos demanda.

O Conselho de Usuários da TIM – região sudeste, está elaborando o Código de Conduta do Conselho de Usuários através do Conselheiro Francisco de Assis Santos Sobrinho, e este será encaminhado para discussão com ANATEL para que seja proposto como um Código geral dos Conselhos.

Em seguida, o Conselheiro Francisco Assis iniciou a apresentação sobre o Código de Conduta. O Código prevê a conduta entre:

- Conselheiros;
- Conselheiros e a TIM;
- Conselheiros e Consumidores;
- Conselheiros e ANATEL.

A proposta preliminar do Código fica anexo a ata.

Ficou definido que a eleição para Presidência e vice-presidência deste Conselho sempre será realizada em dezembro. Em 2014, por ter iniciado o trabalho do Conselho em maio, foi o mandato inicial da Presidência que permanecerá até 31 de dezembro de 2015.

A próxima reunião será no dia 27 de março de 2015 em São Paulo.

Foi entregue ao Conselheiro Matheus Galbes, coordenador do PROCON de Vinhedo, o Código de Defesa do Consumidor em braile.

Como pauta da próxima reunião, temos os seguintes temas:

- Apresentação sobre o Instituto TIM;
- Apresentação dos indicadores IDA;
- Código de Conduta.

Na parte da tarde foi realizada visita ao Call Center da TIM.

Nada mais havendo.

Presidente: **Jorge Tardin**

Vice-Presidente: **Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes**

Membros do Conselho

Francisco De Assis Santos Sobrinho

Valter Carubelli

Douglas Henrique Alves De Oliveira

