

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

Aos doze do mês de dezembro de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araujo, 299 - centro/Curitiba, foi aberta a 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presente os senhores:

- **Mauro Cezar Colling**, como Usuário;
- **Renato Da Rocha Vieira**, como Usuário;
- **Robson Rosa**, como Usuário;
- **William Dario Hereck**, como Usuário;
- **Juida De Deus Palma Contar**, como Usuária;
- **Priscila Lopes Martins**, como Usuária;
- **Carlos Alberto Merlini**, como Usuário;
- **Jorge Michel Mouchbahani**, como Usuário.

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Eliseu Normor dos Anjos, Rafael Fernando Barro e Rodrigo Aparecido Da Silva**, os quais não justificaram ausência, previamente.

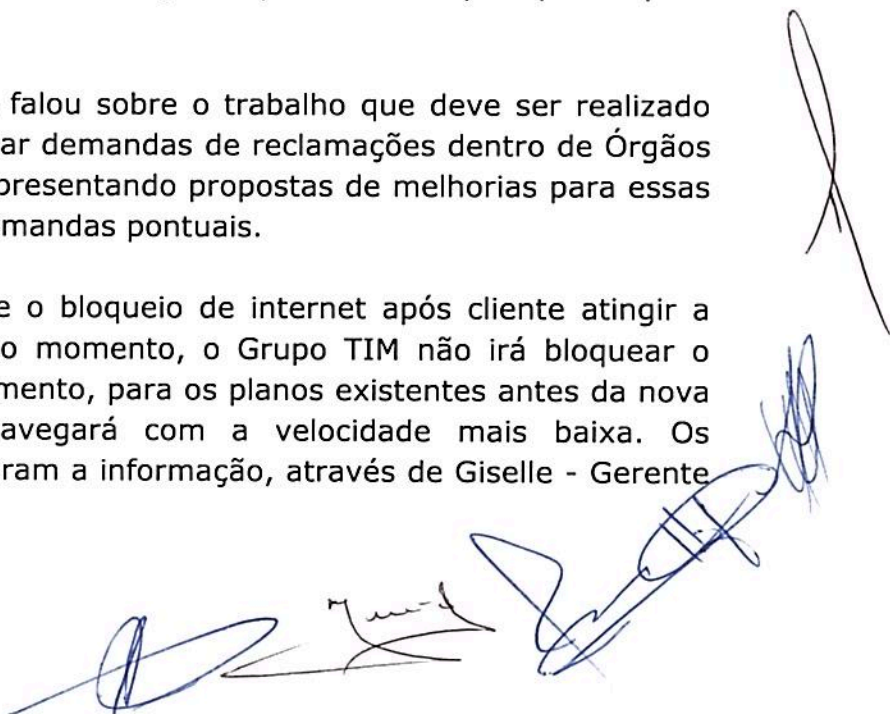
No início da reunião, os Conselheiros se reuniram sem a presença de representantes do Grupo TIM para que fizessem alinhamentos internos.

Logo após, Cleber Affanio, Gerente de Relações Institucionais, fez apresentação sobre o Plano Rural, apresentou também o biosite, o qual é difícil de ser identificado como antena.

Depois foi falado sobre a retirada/troca de chips em loja, pois não está mais havendo problema em estoque de chips nas lojas e os colaboradores foram treinados a sempre realizarem a troca (tanto para clientes pós quanto para clientes pré).

O Conselheiro Renato Vieira falou sobre o trabalho que deve ser realizado pelo Conselho, o qual é buscar demandas de reclamações dentro de Órgãos de Defesa do Consumidor, apresentando propostas de melhorias para essas demandas, e não resolver demandas pontuais.

Em seguida, foi falado sobre o bloqueio de internet após cliente atingir a franquia contratada, pois, no momento, o Grupo TIM não irá bloquear o serviço de dados após atingimento, para os planos existentes antes da nova regra. Porém, o cliente navegará com a velocidade mais baixa. Os Conselheiros também receberam a informação, através de Giselle - Gerente



de Marketing, que podem verificar a franquia utilizada através de SMS enviado para TIM (4141).

Ricardo Alves apresentou o relatório de demandas oficial dos PROCONs (SINDEC). A TIM continua sendo a empresa menos demandada nacionalmente, apesar de ser o segundo maior grupo econômico do segmento.

Foi solicitado que na próxima reunião seja apresentado o relatório SINDEC com visão geral da região Sul, incluindo as 3 capitais, e outro excluindo as 3 capitais.

Como pauta para a próxima reunião:

- Visita ao site de Curitiba - Call Center;
- Indisponibilidade de sistemas do Call Center.
- Eleição de Presidente e Vice-Presidente.

O Presidente, Robson Rosa, informou que não está conseguindo contato com os Conselheiros Eliseu dos Anjos e Rodrigo Aparecido, os quais não compareceram as quatro primeiras reuniões e, conseqüentemente, não foram empossados. Por isso, foi decidido pelo Conselho que os mesmos serão destituídos do cargo e notificados pelo Grupo TIM sobre essa decisão e decidiram também que ocorrerá manutenção do quadro atual, não sendo necessário convocar suplentes. A TIM irá consultar a Agência Reguladora sobre a possibilidade de não convocar os mesmos.

Ficou definido que as reuniões do ano de 2015 ocorrerão nos dias: 10 de março, 03 de junho, 03 de setembro e 03 de dezembro de 2015.

Foi solicitado pelo Presidente do Conselho a disponibilidade das informações prestadas.

Nada mais havendo.

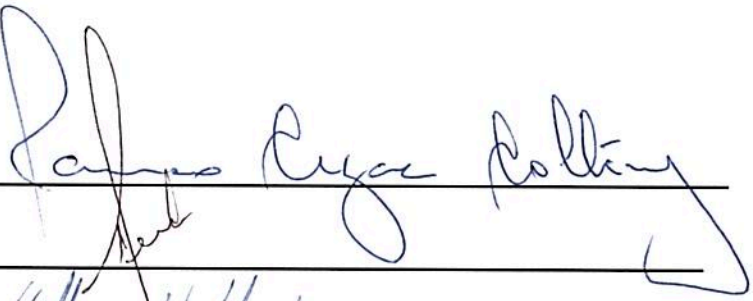
Presidente: **Robson Rosa**

Vice-Presidente: **Jorge Michel Mouchbahani**

Membros do Conselho

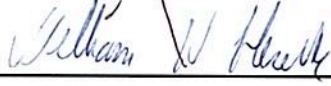


**Mauro Cezar Colling**



**Renato Da Rocha Vieira**

**William Dario Hereck**



**Juida De Deus Palma Contar**



**Priscila Lopes Martins**

**Carlos Alberto Merlini**

