

Ata da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM – Região Sul.

Aos quinze dias do mês de agosto de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Rua Comendador Araujo, 299 – centro/Curitiba, foi aberta a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Sul, estando presente os senhores:

- **Mauro Cezar Colling**; como Usuário
- **Carlos Alberto Merlini**, como Usuário;
- **Renato Da Rocha Vieira**, como Usuário;
- **Robson Rosa**, como Usuário;
- **William Dario Hereck**, como Usuário;
- **Jorge Michel Mouchbahani**, como Usuário;
- **Rafael Fernando Barro**, como Usuário e
- a senhora **Juida De Deus Palma Contar**, como Usuária.

Vale ressaltar que também estiveram ausentes os senhores **Eliseu Normor dos Anjos**, **Priscila Lopes Martins** e **Rodrigo Aparecido Da Silva**. Priscila Lopes Martins justificou sua ausência, previamente. Os demais não se justificaram até o momento.

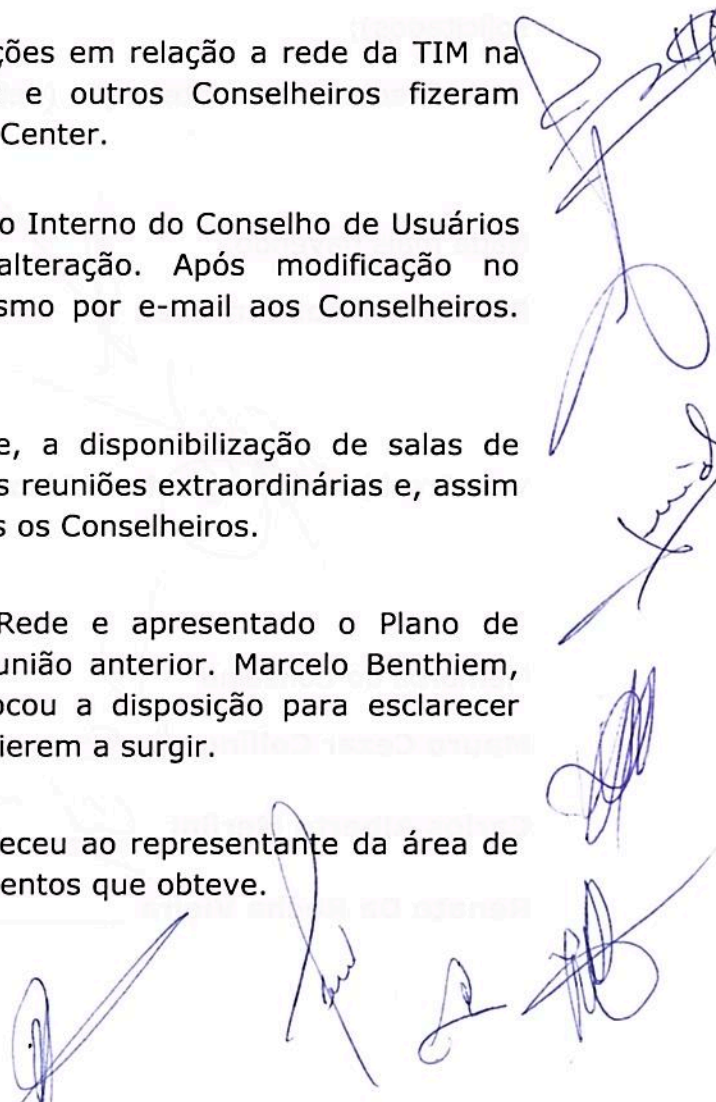
Iniciada a reunião, foram feitas reclamações em relação a rede da TIM na região Sul. Além disso, o Presidente e outros Conselheiros fizeram reclamações sobre o atendimento do Call Center.

Logo após, teve a discussão do Regimento Interno do Conselho de Usuários do Grupo TIM. Foi solicitada uma alteração. Após modificação no documento, o Grupo TIM enviará o mesmo por e-mail aos Conselheiros. Será aprovada por e-mail.

O Grupo TIM irá verificar, internamente, a disponibilização de salas de videoconferência ou outras formas para as reuniões extraordinárias e, assim que tiver essa resposta, informará a todos os Conselheiros.

Foi feita a apresentação da área de Rede e apresentado o Plano de Investimento, conforme solicitado na reunião anterior. Marcelo Benthien, representante da área de Rede, se colocou a disposição para esclarecer possíveis dúvidas dos Conselheiros, que vierem a surgir.

O Conselheiro Mauro Cezar Colling agradeceu ao representante da área de Rede a apresentação feita e os esclarecimentos que obteve.



A Conselheira Juída de Deus Palma Contar perguntou se existe a possibilidade dos Conselheiros fazerem articulação local em Órgão Público em relação as leis para disponibilização de antenas na região. O Jurídico informou que sim. A mesma pediu que o Conselho seja informado sempre que houver audiências públicas, para que estejam presentes e demonstrem o interesse que a TIM tem em melhorar os serviços prestados aos consumidores.

As informações enviadas pelo Grupo TIM ao Conselho de Usuários da Região Sul sempre serão enviadas para todo o Grupo.

O Grupo irá definir a data da próxima reunião e informará ao Grupo TIM.

Assuntos a serem tratados na próxima reunião:

- Plano de treinamento e capacitação técnica dos Consultores de Relacionamento.
- Funcionamento na comercialização de produtos TIM (fidelização e venda casada);
- Problema de cobrança indevida (principalmente de serviços não solicitados);
- Feedback da contestação (detalhamento de conta).

Nada mais havendo.

Presidente: **Robson Rosa**

Vice-Presidente: **Jorge Michel Mouchbahani**

Membros do Conselho

Mauro Cezar Colling

Carlos Alberto Merlini

Renato Da Rocha Vieira

William Dario Hereck



Rafael Fernando Barro



Juida De Deus Palma Contar

