

**Ata da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários do Grupo TIM  
– Região Nordeste.**

Ao vigésimo sexto dia do mês de setembro de 2014 na sede da TIM Brasil situada na Avenida Ayrton Senna da Silva, 1633 – Piedade / Recife , foi aberta a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste, estando presentes os senhores:

- **Tony Cloves Pereira**, representando a ASSODECONEAL, como Entidade;
- **Samuel de Silva Lima**, representando ADECON/JG, como Entidade;
- **Tiago Vieira Mendes de Oliveira**, como Usuário;
- **Wikilane L. Silva**, como Usuária;
- **Simone de Cássia Barbosa da Silva**, como Usuária;
- **Marcedo Marques de Andrade Barbosa**, como Usuário;
- **Raoni de Paiva Nunes**, como Usuário;
- **José Cícero Vieira de Oliveira**, como Usuário.

Vale ressaltar que estiveram ausentes os senhores **Kristian Brito Pasini**, por motivos pessoais, **Alyssandria Laudier**, por problemas com o voo e **Fernando Marcel da Silva Melo**, sem justificativa.

Além disso, a Entidade **GERÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DE CONSUMIDOR** foi representada por Jessyca Fonseca, através de videoconferência na Filial da TIM em Maranhão.

O Presidente, Raoni de Paiva Nunes, iniciou a reunião abordando o tema REDE, focando na tecnologia 4G. Todas as questões abordadas pelo mesmo foram esclarecidas por Douglas Bogdzevicius, diretor de Rede da região nordeste.

Os Conselheiros informaram que não tiveram conhecimento da necessidade da troca de chip para poder utilizar a tecnologia 4G, porém o Grupo TIM informou que foi feita divulgação através de ações na Televisão, site da empresa, jornal e em banner em lojas. Após isso, citaram a falta de chip 4G em lojas e, por esse motivo, não conseguem efetuar a troca. O Grupo TIM se disponibilizou a esclarecer o tópico estoque de lojas, através da área comercial.

Handwritten signature in blue ink, oriented vertically on the right side of the page.

todos os investimentos que estão sendo feitos pela TIM para constante modernização da rede. E, por prezar pela transparência, apresentado os locais de cobertura. A apresentação feita será repassada para todos os Conselheiros, conforme solicitado.

Foi solicitado que seja feita uma apresentação, pela área de Rede, sobre as interrupções que ocorrem tanto na rede de voz quanto na de dados.

Douglas Bogdzevicius, Diretor de Rede, e Felix Bezerra, Especialista de Rede, apresentaram o funcionamento do Backbone/LT Amazonia/Biosite.

Na sequência, Luciana Leão, Gerente de Marketing, iniciou a apresentação do TIM BETA, onde falou sobre a nova tarifação, comunicação feita sobre esse assunto e mostrou que o aumento está de acordo com as premissas estabelecidas pelo Órgão Regulador.

Foi falado sobre melhorias no Processo de resgate de chips, fluxo alternativo de aquisição de chip (por migração), eliminação de comercialização ilegal de chips, suspensão de entrega via correios a partir de 01/10/2014, melhora cadastral, chips com duplo corte nos pontos de vendas.

Samuel Lima, representante da Entidade ADECON/JG, informou que em pesquisa com o PROCON de Recife, teve a informação de que existem sites comercializando chips do TIM BETA, com valor entre R\$ 80,00 e R\$ 100,00. Luciana Leão informou que está sendo feito um trabalho pelo Grupo TIM através do setor de anti-fraude para que seja feito o levantamento de quem são as pessoas físicas que estão comercializando esses chips ilegalmente. O mesmo informou que teve a informação de que houve uma denúncia ao Ministério Público Estadual de Pernambuco. Ricardo Alves, Secretário do Conselho de Usuários do Grupo TIM, informou que o Grupo recebeu essa denúncia e que a TIM já respondeu ao Ministério Público, informou que esse Processo será totalmente transparente para todos os Conselheiros. Kainara, Gerente do Jurídico da TIM, informou que a empresa, que é vítima do caso, foi notificada pelo Ministério Público Federal e já apresentou todas as informações solicitadas e se colocou a disposição do MPF.

Tony Cloves, representante da Entidade ASSODECONEAL, deixou claro que não teve nenhum tipo de participação nessa denúncia, apenas levou o

documento na 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da região Nordeste, por ter conhecimento da denúncia.

Ricardo Alves falou como ocorreu o processo eletivo do Conselho de Usuários do Grupo TIM e que seguiu a risca o que foi determinado na Resolução. Foi um processo totalmente legítimo.

Simone da Silva informou que os votos que ela recebeu na eleição foi de clientes Beta, por ser moderadora de um grupo do Facebook de ajuda aos clientes TIM BETA e, por isso, solicita esclarecimentos sobre o plano nas reuniões. A mesma entende estar participando do Conselho de Usuários para representar os clientes Beta. A mesma deixou bem claro que não tem nenhum benefício por participar desse grupo na rede social.

O Presidente, Raoni de Paiva Nunes, pediu que todos os Conselheiros não venham para reunião por benefícios próprios e, sim, para a sociedade (todos os consumidores).

Após esclarecido o caso da denúncia anônima ao Ministério Público, foi dada continuidade a apresentação do plano em questão, foram abordadas as questões de atendimento via chat online, cobrança indevida de resgate de chips em revendedoras TIM no interior dos estados (Grupo TIM solicitou que sejam apresentadas evidências para que tome as devidas providências internamente, pois é um processo ilegal) e velocidade de internet que será readequada para os limites diários estabelecidos no Regulamento.

A Conselheira Simone da Silva trouxe para a reunião uma avaliação sobre o plano TIM BETA desde o cadastro até o resgate de chip. A área de Marketing do Produto esclareceu dúvidas trazidas e irá internalizar todas as sugestões trazidas.

Luciana Leão informou os assuntos que serão foco de trabalho pelo Grupo TIM nos últimos 3 meses do ano são: cadastro e pontuação.

A próxima reunião ficou agendada para o dia 04 de dezembro de 2014, na parte da tarde, iniciando às 14:00h.

Ricardo Alves perguntou aos Conselheiros se ficou alguma dúvida em relação ao reembolso da reunião anterior e todos informaram que não.

*Handwritten signature in blue ink, oriented vertically on the right side of the page.*

Na reunião corrente ocorreu aprovação do Regimento Interno do Conselho de Usuários da região Nordeste, com ressalva somente no ponto que trata da destituição das Entidades de Defesa do Consumidor e demais Conselheiros, a ser decidido na próxima Reunião Ordinária.

A pauta da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste será enviada até o dia 11/10/2014. Nesta reunião será apresentado o relatório oficial do SINDEC.

Nada mais havendo.

Presidente: **Raoni de Paiva Nunes**

Vice-Presidente: **José Cícero Vieira de Oliveira**

Membros do Conselho

Tony Cloves Pereira

Samuel de Silva Lima

Tiago Vieira Mendes de Oliveira

Wikilane L.Silva

Simone de Cássia Barbosa da Silva

Marcedo Marques de Andrade Barbosa